

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CLINICAS DENTALES 2018

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha venido observando una proliferación de establecimientos de clínicas dentales en la ciudad de Madrid, si bien este tipo de establecimientos son de carácter sanitario y la vigilancia del objeto de su actividad queda fuera de los organismos competentes de consumo, sin embargo, las relaciones con las personas usuarias de dichos servicios que afectan a sus intereses económicos si estarían enmarcadas en el ámbito del consumo, es por ello que se ha creído oportuno realizar una campaña de inspección a fin de valorar el estado en que se encuentra este sector en lo que respecta al cumplimiento de la normativa de consumo que es de aplicación.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.
- Real Decreto 2828/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Odontólogos y Estomatólogos y de su Consejo General.

- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 1594/1994, de 15 de julio, por el que se desarrolla lo previsto en la Ley 10/1986, que regula la profesión de Odontólogo, Protésico e Higienista dental.
- Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria.
- Decreto 51/2006, de 15 de junio, del Consejo de Gobierno, Regulador del Régimen Jurídico y Procedimiento de Autorización y Registro de Centros, Servicios y Establecimiento Sanitarios de la Comunidad de Madrid.
- Orden 348/2003, de 23 de abril, de la Consejería de Sanidad, por la que se regula la exhibición del documento acreditativo de la autorización definitiva y de la inscripción en el registro en los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad de Madrid y por la que se facilita el ejercicio del derecho de información de los usuarios.
- Resolución de 20 de enero de 1994, de la Dirección General de Salud, por la que se aprueba y establece el nuevo modelo de hoja de reclamación para usuarios de los Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, situados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid
- Código Español de Ética y Deontología Dental.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Inspección y Control de Clínicas Dentales ha sido realizada durante el año 2018 por Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 676 inspecciones, de las cuales 371 han sido en primera visita y 305 han sido visitas de comprobación.

En los 371 establecimientos controlados se ha registrado alguna irregularidad en 315 lo que supone el 84,9% de los mismos.

En las 305 visitas de comprobación, una vez realizada la misma se ha comprobado que se subsanaban las deficiencias en 261 ocasiones, lo que supone que en el 85,5% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	676
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	371
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	315 (84,9%)

DOCUMENTACIÓN		% SI	% NO
01	Dispone de cartel con el NDP del establecimiento	75,1	24,9
02	Dispone de documento acreditativo de autorización de funcionamiento y de inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios	83,6	16,4
03	Disponen de seguro de responsabilidad civil	58,9	41,1

INFORMACIÓN AL USUARIO		% SI	% NO
04	Expone al público la cartera de servicios autorizados	57,5	42,5
05	Se informa sobre la titulación de profesionales sanitarios que ejercen en la clínica y que la misma se corresponde con los servicios autorizados.	49,7	50,3
06	Se exhibe en lugar visible de la indumentaria la identificación del personal.	63,6	36,4
07	Se comprueba que los/las profesionales sanitarios que ejercen en la clínica están colegiados	60,7	39,3
08	Se informa al/a la paciente sobre sus derechos y sus deberes	86,5	13,5
09	Se informa al/a la paciente del precio del tratamiento antes de llevarlo a cabo	91,4	8,6
10	Exhiben la lista de precios de los servicios.	35,3	64,7
11	Si existe la posibilidad de aplazar los pagos, se informa de: -El precio total a satisfacer	66,5	33,5
12	-El precio total si se pagase al contado.	81,7	18,3
13	-El número total de plazos	79,9	20,1
14	-La periodicidad de los plazos.	79,9	20,1
15	Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.	96,0	4,0
16	Si existe publicidad se indica el número de registro.	54,6	45,4
17	La publicidad no induce a error a la persona consumidora.	78,7	21,3

CONTRATOS		SI	NO
18	Se formalizan contratos en los que se indican los servicios a realizar por la clínica dental	38,8	61,2
19	Se informa a la persona consumidora del contenido del contrato de los servicios con carácter previo a la contratación	85,0	15,0
20	Ausencia de cláusulas abusivas en dichos contratos	80,9	19,1
21	Se entrega copia del contrato de servicios a la persona consumidora	85,2	14,8
22	Se formalizan contratos para la financiación de los tratamientos recibidos	67,4	32,6

		SI	NO
23	Se informa a la persona consumidora del contenido del contrato de financiación con carácter previo a la contratación, (contenido normalizado)	81,2	18,8
24	En el contrato del crédito se indican los productos o servicios a prestar y su precio al contado.	82,0	18,0
25	Se incluye en el contrato de crédito la existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo	80,9	19,1
26	Se entrega copia del contrato de financiación a la persona consumidora	86,2	13,8

DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO		% SI	% NO
27	Se elabora un presupuesto previo donde se detalla los servicios a realizar y su coste.	91,4	8,6
28	Se emite factura por el pago de los servicios efectuados	92,5	7,5
29	Consta en los documentos anteriores: -la identidad personal o social y fiscal proveedor/a	82,8	17,2
30	-la dirección de proveedor/a	93,2	6,8
31	-la cantidad abonada	95,3	4,7
32	-el concepto	91,7	8,3
33	-la fecha	95,3	4,7
34	Coinciden el importe de la factura con el importe del presupuesto previo	92,5	7,5

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO
35	Tienen a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones	89,6	10,4
36	Disponen de cartel anunciador de la existencia de las hojas de reclamaciones.	76,3	23,7

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Las infracciones más significativas detectadas en materia de consumo desglosadas por módulos han sido:

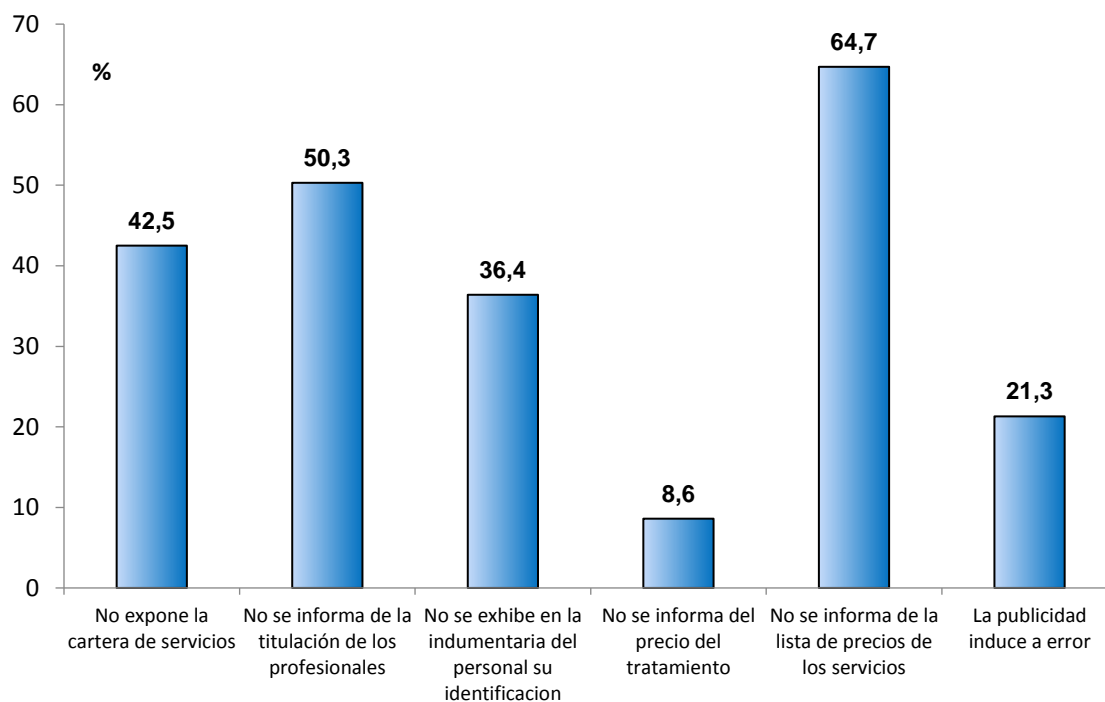
DOCUMENTACIÓN

En el 41,1% no disponen de seguro de responsabilidad civil.

INFORMACIÓN AL/A LA USUARIO/A

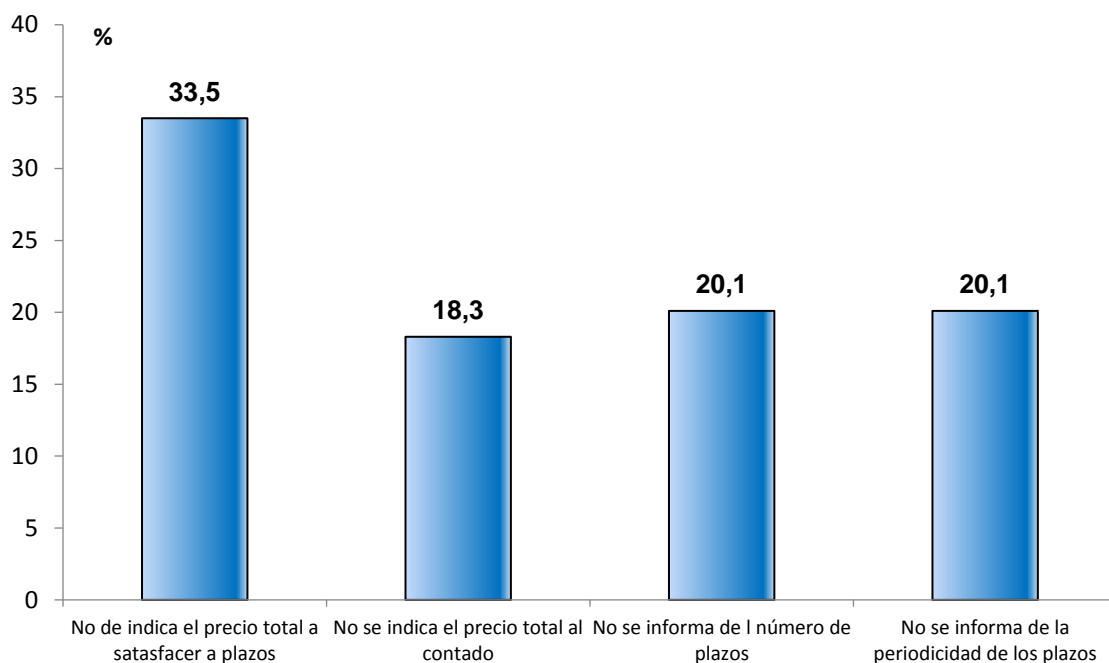
Las infracciones que, entre otras, presentan una mayor notoriedad en lo que a este apartado se refiere son:

- No se exhibe la lista de precios de los servicios que prestan en el 64,7% de los establecimientos.
- No se informa de la titulación de los/las profesionales sanitarios en el 50,3% de los establecimientos.
- No exponen la cartera de servicios autorizados en el 42,5% de las clínicas visitadas.
- La publicidad induce a error en el 21,3% de los casos.



Si se ofreciera la posibilidad de fraccionar los pagos, las infracciones en materia de información detectadas han sido:

- No se indica el precio total a satisfacer bajo esa fórmula en el 33,5% de los casos.
- No se indica el precio total si se pagase al contado en el 18,3% de los casos.
- No se indica el número total de plazos ni la periodicidad de los mismos en el 20,1% de las situaciones.



CONTRATACIÓN

Respecto del proceso de contratación cabe significar que:

- No se informa previamente del contenido del contrato en un 15% de los casos.
- En un 19,1% los contratos contienen cláusulas abusivas.
- Y en el 14,8% de los casos no se entrega copia del contrato.

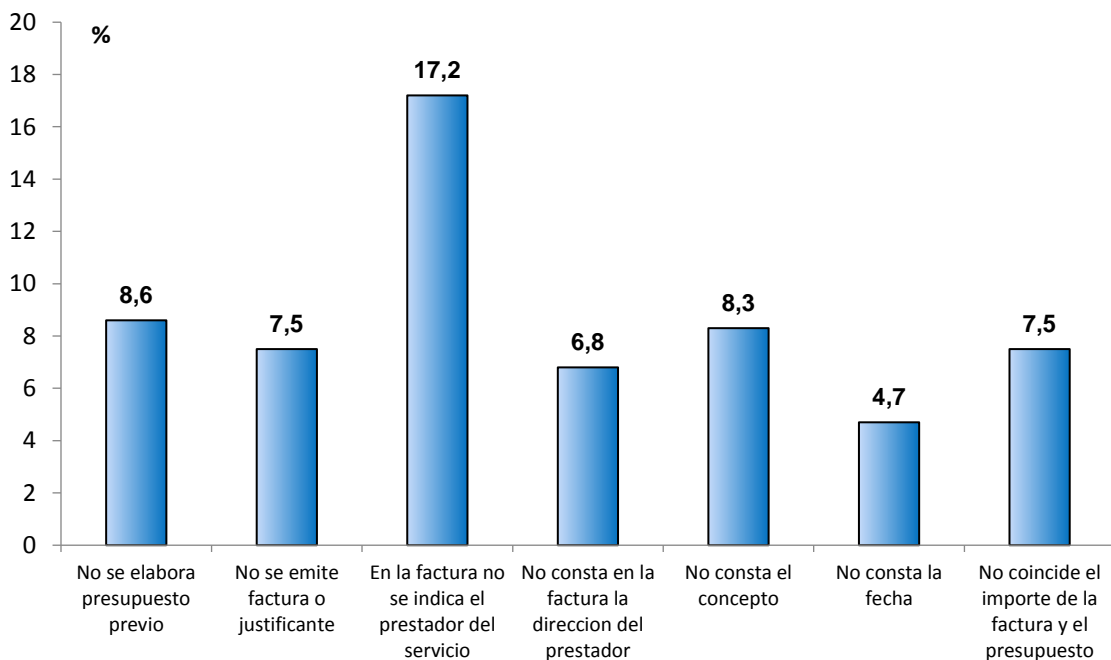
Cuando se formalizan contratos para financiar los tratamientos recibidos las infracciones detectadas fueron:

- No se informa del contenido del contrato de financiación en el 18,8%.
- No se indica en el contrato de crédito los productos o servicios a prestar en el 18% de los casos.
- En un 13,8% no se entrega copia de los contratos.

DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

En este módulo las infracciones más relevantes han sido.

- No se elabora un presupuesto previo donde se detalla los servicios a realizar y su coste en un 8,6% de los casos.
- No se emite factura o justificante por el pago de los servicios realizados en el 7,5% de los casos.
- Cuando se emiten facturas no contienen todos los datos preceptivos como la identidad de prestador/a del servicio en el 17,2% o el concepto del cobro en un 8,3% de los casos.
- En el 7,5% de los casos no coincide el importe de la factura con el del presupuesto previo.



HOJAS DE RECLAMACIONES

- En el 10,4% de los casos no se dispone de hojas de reclamaciones.
- No se anuncia la existencia de hojas de reclamaciones en el 23,7% de los casos

Dado el elevado porcentaje de establecimientos que presentan deficiencias, el 84,9%, y la trascendencia y repercusión que han tenido en la ciudadanía los casos relacionados con las clínicas dentales se considera necesario continuar esta campaña en el año 2019.

Las infracciones detectadas que no sean subsanadas en el plazo concedido por la Administración, darán lugar a la incoación del preceptivo expediente sancionador con la imposición de la sanción correspondiente.