

## HOJA INFORMATIVA

Para la persona que reclama ante la Comisión Deontológica del Ilustre Colegio Oficial de Dentistas de Castellón.

### 1.- ¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA?

La misión de la Comisión Deontológica es velar por el cumplimiento de los "principios éticos y deontológicos" por parte de los dentistas colegiados durante el ejercicio de su profesión. Estos "principios éticos y deontológicos" se encuentran plasmados en el Código Español de Ética y Deontología Dental (Código Deontológico) y en los Estatutos Colegiales actualmente en vigor.

### 2.-¿QUÉ DECIDE Y SOBRE QUIÉN PUEDE ACTUAR LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA?

La Comisión Deontológica decide sobre el posible quebrantamiento de dicho Código deontológico por parte de los dentistas colegiados, siendo sus resoluciones de obligado cumplimiento para los mismos y, por tanto, decide sobre las responsabilidades disciplinarias de los colegiados.

En ningún caso decide ni se pronuncia sobre otros tipos de responsabilidades civiles, penales, laborales, contencioso administrativas, etc., debiendo o en su caso pudiendo el reclamante ejercitar en cualquier momento y ante otras instancias las actuaciones legales que estime pertinentes en amparo de sus legítimos intereses.

La Comisión Deontológica carece de atribuciones sobre empresas de servicios o seguros dentales o terceras personas. Ello no impide que se pueda dirigir a estas empresas solicitando información en determinadas circunstancias. Cuando se reclama a una empresa de servicios o seguros dentales, este Colegio no es competente sin perjuicio de ofrecer la Mediación tal como se explica posteriormente.

### 3.- ¿QUÉ PASOS SE SIGUEN?

La reclamación conllevará la apertura de un expediente informativo por parte del Colegio. En él, se dará la oportunidad al reclamante de exponer su situación y sus argumentos. De la misma forma, también se oirá al dentista reclamado Si se juzgase necesario, se practicarían además las averiguaciones oportunas. El reclamante, conforme a la función ejercida por la Comisión, no es un interesado. Es por ello que la resolución que se adopte se le comunicará por cortesía y a efectos meramente informativos.

La tramitación del expediente no sustituye, suspende o paraliza válidamente a ninguna otra acción de responsabilidad (civil, penal, laboral, etc) que se deba o pueda entablar por la misma causa.

Las decisiones de la Comisión Deontológica únicamente son recurribles por los colegiados reclamados de acuerdo con los Estatutos Colegiales.

## 4.- ¿QUÉ ES LA MEDIACION?

La Mediación según la Ley 5/2012 de 6 Julio (mediación en asuntos civiles y mercantiles) se define como un medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador, esto es, predomina la importancia de las partes que son las que tienen que alcanzar el acuerdo con la ayuda del mediador que en ningún caso decide ni impone el acuerdo.

Los principios informadores o básicos de la mediación son los siguientes:

- Voluntariedad.
- Igualdad de las partes o respeto mutuo
- Imparcialidad y neutralidad del mediador
- Confidencialidad

Los efectos de la Mediación: El inicio de un proceso de mediación suspende la prescripción o la caducidad de acciones desde la fecha de inicio, a diferencia de la tramitación de un expediente a los colegiados-

En definitiva, pues, es una alternativa para solucionar reclamaciones a colegiados y a terceras personas relacionadas con la actividad de los colegiados (empresas que prestan servicios dentales, aseguradoras, etc).

### FIRMA:

En Castellón, a ..... de ..... de 20.....  
Nombre y apellidos: .....  
DNI: .....

*En cumplimiento de la obligación de informar en la recogida de datos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y de conformidad con el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), le informamos de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal titularidad del ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), creado para tramitar y prestarle los servicios solicitados. Los datos permanecerán archivados para enviarles información derivada de la propia solicitud de reclamación, pudiendo ser utilizado cualquier medio telemático que haya sido facilitado en la propia solicitud. Los datos que facilite podrán ser comunicados a la Comité de Ética, al departamento jurídico u abogado externo de la organización, y al/los colegiado/s implicado en dicha reclamación. En cualquier momento podrá ejercitar los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), en consecuencia tiene derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a sus datos personales, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, mediante un escrito, acreditando su personalidad, dirigido al ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), calle Tenerías, 77 Bajo, 12003 -Castellón - Spain, o mediante vía electrónica, acreditando su personalidad, en la dirección [secretaria@cooecs.es](mailto:secretaria@cooecs.es). Asimismo, le informamos que conforme a lo estipulado por el RGPD en su artículo 13.1 d), el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento que legitima o legaliza el tratamiento de sus datos personales es la ejecución de un pacto o contrato verbal o por escrito, siempre y cuando sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o derechos y libertades fundamentales del interesado o afectado. Respecto al plazo temporal de conservación de sus datos personales, le informamos que éstos serán conservados mientras sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Por lo tanto, se procederá a su cancelación cuando éstos hayan dejado de ser necesarios para cumplir con las finalidades legítimas o legales que implica la propia reclamación. Conforme a lo estipulado por el artículo 13.2. c) del RGPD le comunicamos la existencia del derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Asimismo, también le informamos de su derecho a presentar en su caso una reclamación ante la autoridad de control nacional (Agencia Española de Protección de Datos –AEPD). Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web [www.cooecs.es](http://www.cooecs.es).*

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN

*Imprima, cumplimente a máquina o con mayúsculas, bolígrafo negro y firme este formulario y envíelo al Colegio Oficial de Dentistas de Castellón a la dirección postal abajo indicada; o por correo electrónico (previo escaneo correcto de los impresos debidamente cumplimentados y firmados).*

Denunciante: .....  
Dirección: .....C.P..... LOCALIDAD.....  
DNI: .....Teléfonos: .....Edad: ..... Sexo V / M

### Instalaciones en las que fue atendido:

- Consultorio de un dentista.
- Nombre: .....
- Clínica, Policlínica o Macroclínica Dental .....
- ¿Pertenece a alguna cadena nacional? :
  - \* No
  - \* Sí, .....

Nombre del dentista que le atendió (si lo conoce): .....

### ¿Asistió como paciente privado o como asegurado de alguna compañía?

- Como paciente privado
- Como asegurado de la compañía .....

### ¿Exponga en qué consiste su queja?

- Negativa a entregar factura y/o a desglosar los costes en la factura si se hubieran solicitado
- Negativa a desglosar los costes de laboratorio
- Precios a mi juicio abusivos
- Mal trato personal
- Fracaso de tratamiento
- Otros

Detállela brevemente .....  
.....  
.....

### ¿Le comunicó su problema al dentista o la clínica antes de quejarse al Colegio?

- No
- Sí. En este caso, ¿intentaron solucionársela?
- No
- Sí. ¿Cómo? .....

**¿Acudió posteriormente a otros dentistas u otras clínicas?**

- No
- Sí. ¿Qué le dijeron? .....

.....  
**¿Podría darnos, por favor, confidencialmente el nombre?:** .....

**¿Ha presentado, además, alguna otra reclamación o denuncia?**

- No
- Sí, en .....

**Cuando asistió la primera vez,**

- ¿le diagnosticaron más problemas de los que creía tener?:
  - No
  - Sí
- ¿y cree que le diagnosticaron más problemas de los que tenía?
  - No
  - Sí

**¿Le ofrecieron garantías sobre el tratamiento?**

- No
- Sí. En este caso, detállelas o marque las que procedan:
  - Garantía de por vida en los tratamientos de prótesis
  - Garantía de por vida en las prótesis
  - Garantía de ..... años en los tratamientos de prótesis
  - Garantía de .... años en las prótesis
  - Garantía de por vida en los implantes
  - Garantía de ... años en los implantes
  - Garantía de ... años en las endodoncias
  - Otras (Detállelas) :.....

**¿Le atendió siempre el mismo dentista?**

- Sí.
- No, me recibieron ..... dentistas diferentes para tratamientos del mismo tipo.
- No, me recibieron ..... dentistas diferentes, cada uno para tratarme cosas de tipo distinto (uno para ....., otro para ....., otro para .....)

**¿Cree que trabajó en su boca alguien que no era dentista o higienista?**

- No
- Sí. Descríbalo o diga su nombre (si lo sabe) y diga qué le hizo: .....

**¿Le tomó impresiones (“moldes” de su boca) otra persona que el dentista?:**

- No
- Sí. En este caso, ¿quién (indique su nombre, aunque sólo sea el de pila, si lo sabe)?:
  - Un/a higienista o un/una auxiliar:  
.....
  - Un/una protésico/a  
.....
  - Otra persona cuya titulación desconozco:  
.....

**POR LO QUE SOLICITO:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**IMPORTANTE:** En cumplimiento de la obligación de informar en la recogida de datos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y de conformidad con el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), le informamos de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal titularidad del ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), creado para tramitar y prestarle los servicios solicitados. Los datos permanecerán archivados para enviarles información derivada de la propia solicitud de reclamación, pudiendo ser utilizado cualquier medio telemático que haya sido facilitado en la propia solicitud. Los datos que facilite podrán ser comunicados a la Comité de Ética, al departamento jurídico u abogado externo de la organización, y al/los colegiado/s implicado en dicha reclamación. En cualquier momento podrá ejercitar los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), en consecuencia tiene derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a sus datos personales, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, mediante un escrito, acreditando su personalidad, dirigido al ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), calle Tenerías,77 Bajo, 12003 -Castellón - Spain, o mediante vía electrónica, acreditando su personalidad, en la dirección [secretaria@cooecs.es](mailto:secretaria@cooecs.es). Asimismo, le informamos que conforme a lo estipulado por el RGPD en su artículo 13.1 d), el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento que legitima o legaliza el tratamiento de sus datos personales es la ejecución de un pacto o contrato verbal o por escrito, siempre y cuando sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o derechos y libertades fundamentales del interesado o afectado. Respecto al plazo temporal de conservación de sus datos personales, le informamos que éstos serán conservados mientras sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Por lo tanto, se procederá a su cancelación cuando éstos hayan dejado de ser necesarios para cumplir con las finalidades legítimas o legales que implica la propia reclamación. Conforme a lo estipulado por el artículo 13.2. c) del RGPD le comunicamos la existencia del derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Asimismo, también le informamos de su derecho a presentar en su caso una reclamación ante la autoridad de control nacional (Agencia Española de Protección de Datos –AEPD). Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web [www.cooecs.es](http://www.cooecs.es).

Lugar y fecha: .....

Nombre y apellidos del titular de los datos: .....

..... D.N.I. .... Firma:

Representante, en su caso:

Nombre y apellidos .....

.....

**ADVERTENCIA**

El informe que se emite por esta Comisión de Ética y Mediación podrá ser utilizado ante los Tribunales, siendo gratuita su confección y emisión. No obstante lo anterior, dado el carácter gratuito de la actuación de los miembros de la citada Comisión, si fuera necesaria la ratificación o declaración judicial de los informantes, acudiendo a un Juzgado o Tribunal a solicitud de cualquiera de las partes, la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Dentistas de Castellón aprobó en reunión celebrada en fecha 25 de noviembre de 2014, que se abonará la cantidad mínima de 1.000€ (mil euros) si el Juzgado o Tribunal se hallare en la provincia de Castellón y dicho importe más los gastos de desplazamiento y dietas, si se hallare fuera de esta provincia.

Dicho importe se abonará por transferencia, a la cuenta bancaria:  
ES48 0081 0165 5300 0191 3394, con anterioridad a la comparecencia por la parte que proponga la prueba pericial o testifical en su caso.

Lugar y fecha: .....

Nombre y apellidos del titular de los datos: .....

D.N.I. ....

Firma:

**IMPORTANTE:** En cumplimiento de la obligación de informar en la recogida de datos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y de conformidad con el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), le informamos de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal titularidad del ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), creado para tramitar y prestarle los servicios solicitados. Los datos permanecerán archivados para enviarles información derivada de la propia solicitud de reclamación, pudiendo ser utilizado cualquier medio telemático que haya sido facilitado en la propia solicitud. Los datos que facilite podrán ser comunicados a la Comité de Ética, al departamento jurídico u abogado externo de la organización, y a los colegiado/s implicado en dicha reclamación. En cualquier momento podrá ejercitar los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), en consecuencia tiene derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a sus datos personales, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, mediante un escrito, acreditando su personalidad, dirigido al ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CASTELLÓN (CODECS), calle Tenerías,77 Bajo, 12003 -Castellón - Spain, o mediante vía electrónica, acreditando su personalidad, en la dirección [secretaria@cooecs.es](mailto:secretaria@cooecs.es). Asimismo, le informamos que conforme a lo estipulado por el RGPD en su artículo 13.1 d), el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento que legitima o legaliza el tratamiento de sus datos personales es la ejecución de un pacto o contrato verbal o por escrito, siempre y cuando sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o derechos y libertades fundamentales del interesado o afectado. Respecto al plazo temporal de conservación de sus datos personales, le informamos que éstos serán conservados mientras sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Por lo tanto, se procederá a su cancelación cuando éstos hayan dejado de ser necesarios para cumplir con las finalidades legítimas o legales que implica la propia reclamación. Conforme a lo estipulado por el artículo 13.2. c) del RGPD le comunicamos la existencia del derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Asimismo, también le informamos de su derecho a presentar en su caso una reclamación ante la autoridad de control nacional (Agencia Española de Protección de Datos –AEPD). Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web [www.cooecs.es](http://www.cooecs.es).