

# SANTOS PILARICA



**SANTOS PILARICA**  
CENTRO ODONTOLÓGICO

## GUIA DE INFORMACIÓN AL USUARIO



[clinicadentalsantospilarica.com](http://clinicadentalsantospilarica.com)



983 07 67 80



[info@clinicadentalsantospilarica.com](mailto:info@clinicadentalsantospilarica.com)

# CLÍNICA DENTA SANTOS PILARICA

## **DATOS RELATIVOS A LA IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO:**

Centro Odontológico Santos Pilarica

Paseo Juan Carlos I, N°140, Local.

47011 - Valladolid

Teléfonos: 983076780 / 640257375

Email: [info@clinicadentalsantospilarica.com](mailto:info@clinicadentalsantospilarica.com)

Fecha de autorización: 24/11/2020

Número de inscripción en el Registro: 47-C251-0343

Titularidad del centro: Privada

Nombre de la entidad o persona titular:

Doña Sofía Porrero De Prado

## **CARGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL CENTRO:**

Cargo: CEO y Responsable asistencial

## **OFERTA DE SERVICIOS O PRESTACIONES:**

Servicios completos de Odontología general  
o dedicación exclusiva.

## **PERSONAL: PLANTILLA Y GRUPO PROFESIONAL:**

### **Grupo profesional: Odontólogos**

Doña Sofía Porrero De Prado  
Don Luis Antonio Ortega Casanueva  
Doña Elvira Luque Santiago  
Doña Noelia Borge Ruíz

### **Grupo profesional: Otro personal sanitario**

Higienista Dental: Doña Elena Ceferino González  
Auxiliar de Clínica: Doña María Parrado Rodríguez

### **Grupo profesional: Auxiliar administrativo**

Recepción: Doña Ruth Martín Moyrón.

## **DATOS RELATIVOS A LOS DERECHOS Y DEBERES Y NORMAS DE UTILIZACIÓN:**

- Lugar de la atención al público para información no asistencial: recepción de la clínica y despacho.
- Lugar de atención al público para información asistencial: dependencias de la clínica (gabinete y despacho).
- Existen hojas de reclamación y sugerencias a disposición del público.
- Lugar de la consulta de las tarifas por las personas obligadas al pago: recepción de la clínica, en horario de la clínica.

## **NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO QUE AFECTAN A LOS USUARIOS:**

- Normas habituales de convivencia.
- Prohibido fumar.
- Consulta previa cita.
- Normas de higiene habituales.

**Horario habitual de 9 a 14 y 16 a 20.**

**Urgencias 24 h / 365 días.**

## **RELACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES CONFORME A LA LEGISLACIÓN VIGENTE:**

La regulación de los derechos y deberes de los pacientes se encuentran recogidos en las siguientes normas:

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley de Castilla y León 8/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

## **INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS:**

- Instalaciones: tres gabinetes, sala de espera, recepción, zona de esterilización, despacho, office y almacén, dos aseos públicos (uno adaptado a discapacitados) y uno privado.
- Equipamiento diagnóstico: Rx con RVG, TAC, Escáner intraoral, monitores, cámara intraoral, ...
- Equipamiento terapéutico: tres sillones, aparatología rotatoria (turbinas, contra-ángulos, ...), material terapéutico medicamentoso, instrumental propio del gabinete dental, materiales propios de la terapéutica dental ...

## **CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:**

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aún cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

## **CATÁLOGO DE DERECHOS:**

### **Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad.**

- Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
- Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.

- Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria. En el proceso del parto la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínica no lo hagan favorable. Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.
- Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
- Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
- Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

## **Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias.**

- Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados por la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
- Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores, la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
- Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial, así como a conocer su identidad, que garantice la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o lo apliquen una técnica o procedimiento concreto.
- Derecho a solicitar al Centro, servicio o establecimiento de la Guía de Información al Usuario.
- Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.



## Derechos relativos a la autonomía de decisión.

- Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
- Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados por la Ley.
- Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresar las (instrucciones previas) y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
- Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

## Derechos relativos a la documentación sanitaria.

- Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínicoasistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial
- Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

## Derechos relativos a colectivos determinados.

Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades crónicas o invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.

Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

- a) El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
- b) El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
- c) La posibilidad de decidir la presencia de los familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

## CATÁLOGO DE DEBERES:

- Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
- Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud y dejar constancia por escrito de las mismas conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

## **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

**Este centro dispone de hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los pacientes y/o usuarios.**

### **Pasos a seguir:**

Las reclamaciones y sugerencias referidas al centro, se pondrán presentar ante el personal de recepción o el responsable de atención al paciente, a quien podrá solicitar la entrega de un juego de hojas. Dicha entrega será obligatoria y gratuita.

El usuario entregará las hojas blanca y amarilla a la unidad o persona responsable, conservando como resguardo la hoja verde adecuadamente diligenciada.

Cuando el Centro no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas o rechace, una vez formuladas, dirigirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente. La contestación deberá producirse en el plazo de 30 días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el servicio territorial.

Esperamos haber logrado que su paso por nuestro centro haya sido lo más agradable posible quedando a su disposición para cualquier sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar la calidad asistencial prestada en el mismo para lo cual nuestro personal le enviará una encuesta de satisfacción.

# CLÍNICA DENTAL SANTOS PILARICA



**SANTOS  
PILARICA**  
CENTRO ODONTOLÓGICO