GUÍA GENERAL PARA PERSONAS AFECTADAS

Qué hacer si cierra una clínica dental y queda un tratamiento pendiente

Esta guía es genérica. Sirve como orientación para personas que han pagado o financiado un tratamiento dental que no ha finalizado. Los pasos exactos dependen del contrato, de la empresa responsable y de la situación concursal, si existe.

1. Reúne la documentación

■ Presupuesto y plan de tratamiento, incluidos los servicios realizados y pendientes.

■ Contrato de financiación, si se contrató una financiación vinculada.

■ Facturas, recibos y justificantes de las cuotas abonadas.

■ Correos, mensajes, avisos de cierre y cualquier comunicación con la clínica o la financiera.

■ Documentación clínica que tengas: informes, radiografías, fotografías, plan de tratamiento, revisiones y registros.

■ DNI u otro documento de identidad para los trámites. Envía copias solo por canales seguros cuando sean necesarias.

2. Solicita tu historia clínica

Pide por escrito a la clínica, al responsable del archivo clínico o a la persona/entidad que administre la documentación sanitaria una copia de tu historia clínica. Si la empresa está en concurso, consulta a la administración concursal qué entidad conserva los archivos y cómo presentar la solicitud. Si no sabes a quién dirigirte, pide orientación al servicio autonómico de salud o a la autoridad sanitaria de tu comunidad autónoma.

Solicita, en la medida en que exista: historial clínico, plan de tratamiento, radiografías, fotografías, informes, registros de ortodoncia, revisiones, pruebas y detalle de las fases realizadas y pendientes.

Modelo de correo: solicitud de historia clínica

Asunto: Solicitud de copia de historia clínica

Buenos días:

Solicito una copia completa de mi historia clínica correspondiente a los tratamientos odontológicos realizados en su centro, incluyendo el plan de tratamiento, informes, pruebas de imagen, fotografías, revisiones y documentación de los procedimientos realizados y pendientes.

Necesito esta documentación para poder continuar mi atención con otro profesional y gestionar las reclamaciones que correspondan.

Les agradecería que me indicaran el procedimiento para verificar mi identidad y recibir la documentación, así como cualquier información adicional que necesiten para localizar mi expediente.

Atentamente,
[Nombre y apellidos]
[Datos de contacto]

3. Si hay una financiación

Contacta por escrito con la entidad financiera usando los datos del contrato. Pide confirmación de recepción de tu reclamación, un desglose de las cantidades financiadas y pagadas, el capital pendiente y la información disponible sobre qué parte corresponde a los servicios no realizados. Solicita que revisen el contrato y expliquen por escrito las opciones disponibles.

Modelo de correo: revisión de financiación

Asunto: Solicitud de revisión de financiación vinculada a tratamiento dental interrumpido

Buenos días:

Me dirijo a ustedes en relación con la financiación del tratamiento odontológico contratado con [nombre de la clínica], cuyo cierre ha interrumpido la prestación de determinados servicios.

Solicito que revisen mi expediente y me faciliten por escrito el importe inicialmente financiado, las cuotas abonadas, el capital pendiente y cualquier desglose económico disponible de los tratamientos incluidos. Asimismo, solicito que valoren las opciones aplicables a los servicios que no se han prestado o completado y me indiquen qué documentación necesitan para estudiar mi petición.

Quedo a la espera de una respuesta por escrito.

Atentamente,
[Nombre y apellidos]
[Número de contrato]

4. Contacta con Consumo

Pide cita o presenta una reclamación ante el servicio de consumo de tu municipio o comunidad autónoma. Lleva el presupuesto, contrato, justificantes de pago, comunicaciones y copia de las solicitudes enviadas. Explica con claridad qué se contrató, qué se ha realizado, qué queda pendiente y qué solución solicitas. Pregunta qué organismo puede tramitar cada parte si la empresa está en concurso.

La reclamación de consumo y una denuncia penal no son lo mismo. El cierre de una empresa no demuestra por sí solo que haya existido un delito. Si sospechas hechos concretos que puedan ser delictivos, puedes consultar a Policía, Guardia Civil o asesoramiento jurídico y aportar las pruebas que tengas.

5. Si la empresa está en concurso de acreedores

Comprueba la información oficial del procedimiento y quién es la administración concursal. Contacta con ella por los canales publicados oficialmente para preguntar cómo comunicar un posible crédito, qué documentación se exige y qué plazos aplican. Si el plazo inicial ha pasado, pregunta expresamente si es posible comunicarlo fuera de plazo; no des por hecho que será admitido.

No calcules una cantidad sin respaldo documental. Pide el presupuesto desglosado y, si no separa los servicios pendientes, solicita una valoración o pregunta qué pruebas aceptan para justificar el importe.

Modelo de correo: consulta a la administración concursal

Asunto: Consulta sobre comunicación de posible crédito por tratamiento dental pendiente

Buenos días:

Soy paciente de [nombre de la clínica/empresa] y tenía contratado un tratamiento odontológico que no ha podido completarse tras el cierre del centro. Quisiera saber cómo comunicar un posible crédito por los servicios no prestados, qué documentación debo aportar y qué plazos se aplican.

Si el plazo inicial ya hubiera transcurrido, agradecería que me indicaran si existe alguna vía para presentar la comunicación fuera de plazo y cómo acreditar el importe correspondiente.

También agradecería que me informaran sobre quién conserva la documentación clínica y cómo solicitar una copia de mi historia clínica.

Atentamente,
[Nombre y apellidos]
[Datos de contacto]

6. Acredita el importe de los servicios pendientes

■ Revisa el presupuesto inicial y busca precios individualizados por tratamiento o fase.

■ Compara lo presupuestado con lo realizado, usando informes clínicos, facturas y registros.

■ Pide a la clínica o a quien conserve sus archivos un desglose económico de lo realizado y lo pendiente.

■ Si no hay desglose, solicita a otro profesional una valoración escrita del trabajo necesario para terminar el tratamiento y su coste estimado.

■ Conserva presupuestos alternativos, facturas y cualquier gasto adicional relacionado.

■ Distingue entre el coste de terminar el tratamiento, la posible devolución y la deuda financiera: pueden ser conceptos distintos y dependerán de los contratos y de la valoración jurídica.

7. Protege la continuidad de la atención

Solicita una valoración de otro profesional para saber qué queda por hacer y cómo continuar con seguridad. Pide que el informe describa el estado actual, las fases pendientes y el coste aproximado. En tratamientos que requieren seguimiento, no te bases únicamente en la reclamación administrativa para decidir cómo continuar.

8. Seguimiento y registro

■ Guarda todos los correos enviados, respuestas y justificantes.

■ Anota las fechas de llamadas, citas y conversaciones, junto con el nombre o departamento con el que hablaste.

■ Pide respuestas por escrito y conserva los números de expediente.

■ Si no responden, envía un recordatorio y consulta al organismo competente qué vía de reclamación procede.

■ No dejes de pagar cuotas de financiación por tu cuenta sin confirmación escrita o asesoramiento individualizado.

Lista final para llevar a Consumo

■ Presupuesto y plan de tratamiento.

■ Contrato de financiación, si existe.

■ Facturas, recibos y extractos de pagos.

■ Copias de correos y reclamaciones enviadas.

■ Pruebas del cierre o de la interrupción del servicio.

■ Historia clínica disponible o prueba de que se ha solicitado.

■ Presupuesto/informe de otro profesional sobre el trabajo pendiente, si ya se dispone de él.

■ Una nota breve que resuma los hechos y la solución solicitada.

Importante: Esta guía ofrece orientación general y no sustituye el asesoramiento jurídico. Las obligaciones de la clínica, la financiera y la administración concursal dependen de los contratos, de los servicios prestados y de la normativa aplicable. Verifica siempre direcciones, plazos y datos del procedimiento en fuentes oficiales antes de enviar documentación.