



## **HOJA DE RECLAMACIONES DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LOS DENTISTAS**

### **INFORMACIÓN GENERAL:**

El Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Asturias, a través de su Comisión de Ética y Deontología, tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier paciente o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses. A través de este procedimiento se resolverá sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho.

Su objetivo es dotar tanto a pacientes como a profesionales del sector, de un mecanismo que permita resolver, mediante acuerdo, los conflictos que puedan darse entre los pacientes odontológicos, los dentistas, las clínicas o los Colegios Profesionales, evitando así procesos judiciales. Actúa bajo los principios de neutralidad, libertad y desinterés. Atiende quejas, reclamaciones o sugerencias relacionadas con tratamientos o servicios de prevención, protección y rehabilitación de la salud bucodental realizados en la Comunidad Autónoma de Asturias.

Las hojas de reclamaciones son un medio que pone el Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Asturias a disposición de los pacientes/usuarios para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

Las hojas de reclamaciones deben estar siempre a disposición de los ciudadanos en la misma clínica en que se produzcan los hechos objeto de la reclamación y se deberán proporcionar por cualquier empleado de la clínica inmediatamente después de que sean solicitadas. No obstante también se encuentran disponibles, para cualquier ciudadano/profesional/clínica dental en la página Web del Colegio ([www.codes.es](http://www.codes.es)) para su descarga, impresión y cumplimentación.

La entrega y utilización de las hojas de reclamaciones por parte de los profesionales dentistas/clínicas dentales y pacientes es totalmente GRATUITA, para estos últimos.

Tras recibir la queja/reclamación, se comprobará que no tenga defectos de forma que deba subsanar, se identificará a las clínicas y facultativos implicados, se establecerá contacto con las partes involucradas a fin de recabar la información, documentación o material necesarios para evaluar el caso. Tras su estudio y evaluación se emitirá una resolución. Serán rechazadas las quejas o reclamaciones que presenten mala fe, abuso de derecho, carencia de fundamento o inexistencia de legítima pretensión. Escapa de las competencias de este procedimiento pronunciarse sobre aspectos puramente comerciales, económicos, financieros o mercantiles, ajenos a la práctica habitual de la odontología ó a los facultativos implicados. Tampoco es misión de éste órgano emitir informes periciales, ni informes de cualquier tipo que puedan ser utilizados en vía judicial.

A pesar de la habitual diligencia que se aplicará en su tramitación, hay variables que no dependen de este Colegio Oficial e influyen negativamente en el periodo de instrucción, como el número de partes implicadas (clínicas y facultativos), agilidad que aplican en responder a los requerimientos, etc.

### **PROCEDIMIENTO:**

1.- Las hojas de reclamaciones están compuestas por TRES EJEMPLARES:

- Ejemplar para ser remitido por el reclamante al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Asturias.
- Ejemplar para el reclamado, que podrá ser fotocopia, siempre que las firmas sean originales y lleven el sello de la empresa.
- Ejemplar para el reclamante, que podrá ser fotocopia, siempre que las firmas sean originales y lleven el sello de la empresa.

2.- Antes de la entrega al paciente de las hojas de reclamaciones, la clínica/profesional (“reclamada/o”), consignará en las mismas todos los datos correspondientes a su identificación.

3.- A continuación, el reclamado entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano (“reclamante”), quién consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación y en éste último caso, la petición aducida frente al reclamado de forma expresa y clara.

4.- El reclamado podrá a su vez, hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

5.- Finalmente se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando, el reclamado con una copia y el reclamante con dos, una para él y otra para su presentación ante el Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Asturias.

10.- El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones los anexos I y II, que deberán ser entregados por el reclamado (clínica/profesional), así como cuanta documentación considere oportuna para acreditar los hechos consignados (facturas, justificantes de pago, folletos informativos, documentos de garantía...).

7.- Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el reclamante deberá presentar su copia y la del Colegio, junto a la documentación mencionada en el apartado anterior, en la sede colegial del Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Asturias sita en C/ La Lila nº 15 – 1º de Oviedo. El Colegio le devolverá su copia sellada, con fecha de presentación y número de registro

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

### **1. ¿Cuál es la función de la Comisión Ética y Deontológica?**

Velar por el cumplimiento de las obligaciones éticas de los colegiados recogidas en los Estatutos del Colegio y en el Código Deontológico aprobado por el Consejo General de Dentistas de España.

### **2. ¿Cuál es su ámbito de actuación?**

Incluye a todos los odontólogos y estomatólogos con ejercicio profesional en la Comunidad Autónoma de Asturias.

### **3. ¿Cuáles son los pasos que se siguen ante una reclamación?**

Con la presentación de una reclamación en el Colegio se abre un expediente informativo, el cual ofrece a ambas partes (reclamante y reclamado) la posibilidad de exponer su situación y argumentos, en el que se realizarán las averiguaciones y entrevistas pertinentes.

Una vez finalizado el periodo de estudio, se evalúa si ha habido quebrantamiento de alguno de los valores morales y principios éticos que deben guiar la conducta profesional del dentista.

En caso de apreciar menoscabo de alguno de los artículos recogidos en los Estatutos o en el Código Deontológico, se aplicaría la sanción que corresponda a la infracción cometida, previa la apertura y tramitación del preceptivo expediente disciplinario.

Todo este procedimiento es interno por lo que el reclamante al no ostentar la condición legal de interesado, no será informado sobre el estado del expediente ni de la resolución que se adopte. Sin embargo, por cortesía, en caso de no existir causa deontológica la resolución será comunicada al reclamante, y en ningún caso podrá considerarse como informe pericial de parte para su presentación en juicio.

### **4. ¿Qué situaciones quedan fuera de las atribuciones de la Comisión Ética y Deontológica?**

La Comisión Deontológica debe limitarse a valorar si la actuación del profesional ha sido la conveniente desde el punto de vista ético deontológico.

Esto significa que en aquellos casos en que el resultado del tratamiento no cumpla las expectativas del paciente (lo que el paciente esperaba del tratamiento), bien por haber podido ser mejorable o haber surgido imprevistos durante su ejecución, la Comisión no podrá emitir informe o documento alguno acerca de si la actuación técnica del colegiado ha sido correcta o no.

Por tanto, si fuera el caso, este tipo de actuaciones deberán ser evaluadas por la Jurisdicción Civil, Penal, Laboral o Contencioso administrativa a las que el reclamante podrá acceder por propia iniciativa pudiendo contratar los servicios de un abogado quién le informará de la vía más adecuada.

Por otra parte, el hecho de presentar una reclamación ante el Colegio es perfectamente compatible con llevar a cabo de forma simultánea cualquiera de las medidas administrativas o judiciales comentadas a excepción de si el paciente interpone una demanda penal. En este caso el proceso colegial quedará interrumpido hasta el momento en que el juzgado haya dictado una resolución judicial firme.

### **5. ¿Puede la Comisión Ética y Deontológica mediar entre las partes?**

Únicamente en ocasiones puntuales, previo consentimiento expreso de ambas partes, la Comisión podrá actuar como mediadora entre reclamante y reclamado.

La mediación es un proceso de carácter confidencial (no público) a través del cual se pretende llegar a la resolución de un conflicto mediante la conciliación de ambas partes. En caso de abrirse un proceso de mediación, el Colegio actuaría como mediador (por lo que su debida imparcialidad, no le permitiría decidir, imponer o condicionar acuerdo alguno), siendo las partes (reclamante y reclamado) las responsables de llegar a un acuerdo desde la voluntariedad, igualdad y respeto.

El comienzo de la mediación suspende el plazo de prescripción o caducidad de acciones; sin embargo, no interrumpe el proceso de apertura de expediente sancionador a un colegiado.