

COMO GESTIONAR EL CONFLICTO PACIENTE/DENTISTA: ACTUACIONES EN CASO DE RECLAMACIÓN DEL PACIENTE

Jose Fabian Martin Iglesias, Letrado-asesor del COOE de Salamanca

Introducción

Como punto de partida debe distinguirse la reclamación que se dirige contra el funcionamiento de la clínica de la del tratamiento asistencial prestado en aquella. La primera se recogerá en las llamadas “hojas de reclamaciones y sugerencias” que deben encontrarse a disposición de los usuarios/pacientes y es objeto de regulación específica por la Junta de Castilla y León, pudiendo dar lugar a la imposición de una sanción por infracción de las normas administrativas reguladoras de las clínicas sanitarias privadas, incluso al cierre temporal o definitivo. La segunda, que es el objeto de este artículo, tiene su base en el contrato de arrendamiento de servicio que se formaliza tácitamente por el consentimiento que presta el paciente al someterse al tratamiento y en lo que toca al dentista al aceptar el encargo de sanar, curar o aliviar al paciente para que el contrato se repute perfecto.

Dicho esto, estamos viviendo un cambio en la percepción que la sociedad tiene de la asistencia odontológica, que tradicionalmente ha sido vista como una relación personal y directa en la que el profesional hacía todo lo que estaba en su mano para mejorar la salud del paciente sin poder comprometerse a resultados, y el paciente le pagaba por ello entendiendo que no siempre podía tener éxito. En la actualidad los pacientes frecuentemente se perciben como consumidores de servicios sanitarios. La palabra consumidor tiene connotaciones evidentes y se ve como razonable protestar ante cualquier servicio que no consigue los resultados previstos. Este fenómeno explica el aumento de la exigencia de los pacientes respecto a los dentistas y de los resultados de los tratamientos odontológicos, lo que se materializa en reclamaciones legales.

La situación descrita provoca la conveniencia de recordar al profesional sanitario sus derechos y la actitud a adoptar en las distintas situaciones en las que puede verse involucrado.

1) Cuando se constata un perjuicio evidente al paciente consecuencia de una actuación profesional, el dentista debe:

- Asegurar el tratamiento terapéutico pautado, corrigiendo o rehaciendo gratuitamente las prótesis o trabajos que hayan fracasado o que no fuera satisfactoria para el paciente.

- Reducir al máximo las consecuencias del daño. Para ello solicitar la realización de pruebas como radiografías, TAC. Prescribir la administración de vitaminas B1 o B12 y antiinflamatorios en caso de una parestesia consecutiva a una extracción
- Mantenerse en contacto con el paciente, informarle de las consecuencias previsibles y darle confianza evitando así la reclamación. Numerosas reclamaciones son consecuencia de la falta de comunicación entre el paciente y el dentista
- Contactar preventivamente con la aseguradora de responsabilidad civil por medio del Letrado del Colegio

2) Cuando un paciente cuestiona la calidad de los cuidados recibidos o se considera víctima de un daño del que el dentista sería, según el, responsable y formula una reclamación extrajudicial.

Ante todo conviene aclarar que el contenido de una reclamación puede consistir en la petición de reembolso de honorarios o de asumir los gastos futuros. También puede consistir simplemente en cuestionar la calidad de los cuidados administrados o en negar el abono de los honorarios basándose en una defectuosa ejecución. Excepcionalmente en denunciar una infracción de carácter deontológico.

En cuanto a la forma, la reclamación puede hacerse de forma oral o escrita y puede ser formulada ante el Colegio o directamente a la propia clínica

En cualquier caso se recomienda al dentista:

- Mantener el contacto con el paciente y proponerle garantizar el seguimiento del tratamiento terapéutico de forma gratuita
- No dejar nunca de contestar a los correos aunque solo sea para informar al paciente o al intermediario de los datos de la aseguradora. En efecto, el silencio del dentista podría ser interpretado como una negativa categórica a un acuerdo, incitando al paciente a entablar una reclamación judicial pudiendo esta ser evitada.
- Colaborar en las Diligencias informativas instruidas por el Colegio, cuando es allí donde ha sido presentada la reclamación.
- No pactar directamente con el paciente si no tiene intención de asumir en exclusiva las consecuencias económicas de este acuerdo, ya que el seguro no aceptara verse condicionado por este acuerdo.
- No reconocer ninguna responsabilidad; solo debe transigirse a título de conciliación para poner fin al conflicto
- Recoger por escrito el acuerdo con el paciente y el compromiso de ambas partes, el del dentista a abonar una suma de dinero y el del paciente de poner fin a su reclamación.
- No debe olvidarse que no existe obligación de transigir directamente con el paciente y que siempre puede recurrirse al seguro dando parte de la

reclamación. Téngase en cuenta que el parte no equivale a reconocimiento de responsabilidad

3) Cuando simplemente el paciente se niega al abono de honorarios aduciendo que el tratamiento no fue satisfactorio:

El dentista puede iniciar un proceso de reclamación judicial (proceso monitorio) y en él podrá determinarse si está fundamentada o no la oposición del paciente e incluso puede formular reconvencción si exigiera, por ejemplo, una indemnización por daños y perjuicios.

Existe también la posibilidad de renunciar a la reclamación de honorarios en vez de interponer demanda, de la cual podría resultar condenado también al abono de daños y perjuicios en cuantía superior al importe de los honorarios reclamados

En el supuesto de un proceso judicial, ya sea en demanda o en reconvencción, el dentista debe imperativamente:

- Dirigir una comunicación a su seguro por medio del Colegio, incluso por Fax si la urgencia del proceso lo requiere (demanda o reconvencción), habida cuenta que los plazos procesales son breves.
- Evitar la contratación de un abogado particular para su defensa ya que la cobertura del seguro no cubre la integridad de los honorarios y dispone de letrados concertados para asumirla.
- Colaborar en su defensa asesorando e informando en tiempo y forma de todo cuanto fuese requerido.

4) Parte de siniestro, como realizarlo y que debe acompañarse

En cuanto a la tramitación, debe recordarse que para respetar el secreto de la información médica, el conjunto de los datos médicos deben ser introducidos en sobre cerrado confidencial y remitido junto al resto de la documentación por correo certificado con acuse de recibo o entregarla al asesor jurídico del colegio.

Documentación a aportar:

- Parte de siniestro debidamente cumplimentado utilizando el modelo dispuesto por la aseguradora.
- Informe detallando los datos personales del paciente, la anamnesis, el diagnóstico y la cronología detallada de los cuidados, tratamientos y trabajos realizados, indicando la fecha de comienzo y las vicisitudes.
- Una copia de la historia clínica, incluyendo el cuestionario de salud.
- Una copia del presupuesto si se dispone de él.
- Una copia del consentimiento informado correspondiente al tratamiento litigioso.

- Las radiografías y demás pruebas diagnósticas originales.
- Una copia de las comunicaciones intercambiadas con el paciente en el marco del conflicto.
- Una copia de la demanda de reclamación de honorarios y en su caso la demanda reconvencional, si no se limitara solamente a la oposición.