

# Normativa

## Guía práctica frente a quejas/ reclamaciones de pacientes

### Dr. Diego Rodríguez Menacho

Dentista, abogado y secretario del Colegio de Dentistas de Cádiz.

Doctor en CC Salud por la Universidad de Sevilla y Doctor en CC Jurídicas por la Universidad de Granada.



La recepción de una queja/reclamación, bien de los servicios de Consumo, bien a través de un Colegio Oficial de Dentistas, es inherente a la profesión. Y, tristemente, suele ser más frecuente la recepción de demandas, o incluso denuncias o querellas, sin fundamento alguno. Por tanto, es excepcional ejercer la profesión, sobre todo en los últimos tiempos, sin sufrir tan desagradable experiencia. La causa no es única: son múltiples y variados los motivos del auge de las controversias entre paciente y dentista. El fin del presente artículo es exponer cuáles son los orígenes de estos desencuentros en la asistencia bucodental, analizar las diferentes formas que se pueden presentar y, sobre todo, saber cómo actuar en cada una de ellas, porque no es lo mismo atender la protesta de un paciente en la recepción de la clínica que la interposición de una queja/reclamación.

La asistencia bucodental de miles (no me atrevo a decir millones, por muy andaluz que sea) de pacientes a lo largo de nuestra vida profesional puede provocar que tengamos problemas con más de uno de ellos, y más de dos. Debemos tener en cuenta que cada paciente tiene una visión propia de la Odontología, en general; y de nuestros servicios profesionales, en especial. A modo de resumen, y bajo mi humilde parecer, el **incremento de controversias** entre dentistas y pacientes se ha producido, principalmente, por los siguientes factores:

- ▶ En primer lugar, por la **creciente judicialización de la sociedad**, algo que es patente y notorio para cualquier ciudadano. Hace décadas era impensable iniciar una acción judicial contra

alguien por cualquier asunto porque la Justicia estaba reservada, atendiendo a su inaccesibilidad y costes, solo y exclusivamente para asuntos de gran envergadura. Pero, en la actualidad, se acude a los Juzgados y Tribunales por la más mínima.

- ▶ Otro factor es la accesibilidad a la Justicia, siendo beneficiarios de **asistencia jurídica gratuita** aquellos ciudadanos que no tienen recursos para litigar (aunque acudan a la clínica contándose el lugar paradisíaco del que acababa de llegar de vacaciones y portando un teléfono móvil de última generación mientras te regateaban el precio de la limpieza que le acabas de hacer...). Estos pacientes litigan, en general, a modo de barra libre: no pagan abogado, ni tampoco procurador ni perito.

- ▶ El aumento de **franquicias de asesoramiento jurídico** (no penséis que las franquicias solo atacan y amenazan a la Odontología, sino también a la Abogacía y otras muchas profesiones tituladas) es otro factor que incrementa la litigiosidad. Las franquicias del sector jurídico han propiciado también esta “sobreaccesibilidad” de los pacientes a la Justicia, porque pagando una módica cuota mensual disponen de abogado, presuntamente gratis, para cualquier cuestión que se pueda presentar. Digo presuntamente porque estoy convencido de que el paciente, antes de comenzar el procedimiento judicial, firma un contrato que contiene una cláusula, con la letra más pequeña y farragosa que se permita (la normativa establece que tenga un tamaño como mínimo de 2,5 mm, un espacio entre líneas no inferior a 1,15 mm y con un suficiente contraste con el fondo que no dificulte la lectura), donde se comprometa a pagar los honorarios del abogado en caso de estimación de sus pretensiones.
- ▶ La **especialización en la rama de Derecho Sanitario** por parte de determinados compañeros abogados, prestando asistencia letrada a aquellos pacientes que piensan que han sufrido un daño a resultas de una actuación profesional de su dentista, máxime cuando trabajan bajo la modalidad de *cuota litis*, es decir, si se gana el caso, el letrado cobra un porcentaje; pero si se pierde, no se lleva ni un duro.
- ▶ Y, por último y no por ello menos importante, la **falsa creencia de que la Odontología es una ciencia exacta** como las Matemáticas. Consecuencia directa de las falsas promesas y garantías que realizan determinados sectores de la Odontología que, casualmente, no están en manos de dentistas. Nunca se puede decir a un paciente que un implante es para toda la vida (y por ello, no se puede garantizar de dicha forma) o que tras una endodoncia ese diente nunca jamás volverá a doler, porque estaríamos engañando al paciente.

Resulta harto difícil perfilar el **estereotipo de un paciente de clínica dental conflictivo**, porque existe una gran variabilidad, aunque mi experiencia profesional y, sobre todo, en base a las experiencias relatadas por parte de los compañeros me permiten, al menos, indicar unas características. (i) Si acudo a mis archivos (de informes periciales y de asistencia letrada), la paciente mujer es mucho más beligerante que el hombre tanto cuantitativa (por el número de quejas y la cuantía económica) como cualitativamente (bien por los motivos, bien por las pretensiones), y ello puede obedecer a múltiples causas que no sabría decir, pero me atrevería a señalar (y ya estoy demostrando valentía porque suele ser un tema tabú) que se debe a su mayor capacidad de exigencia de resultados y la mayor dificultad de desistimiento o abandono de sus acciones. (ii) El paciente que

hace la “ruta odontológica”, viajando de clínica en clínica comparando, sobre todo, precios, también es un candidato para ser un paciente reclamante. Cobrando la consulta y las pruebas diagnósticas se evita este tipo de pacientes. Y además, se prestigia la profesión, porque un correcto presupuesto es el fruto de un buen diagnóstico que requiere, como es obvio, nuestro tiempo (con un gasto anual considerable en formación continuada y especializada) y la plena disposición de unas instalaciones (con protección de datos, protección radiológica, dosimetría, autorizaciones de funcionamiento tras inspecciones, etc.) y un personal adecuado (dado de alta y con servicio de prevención de riesgos laborales). Cuando se busca a un profesional hay que mirar sus honorarios, claro está, pero también otros aspectos importantes como su formación, su experiencia y las refe-

---

El paciente que hace la “ruta odontológica”, viajando de clínica en clínica comparando, sobre todo, precios, también es un candidato para ser un paciente reclamante. Cobrando la consulta y las pruebas diagnósticas se evita este tipo de pacientes

---



Olga Yakobchuk/shutterstock.com

Todo el equipo de la clínica debe saber cómo actuar en caso de queja o reclamación por parte de un paciente.

rencias de amigos, familiares (incluidos cuñados), compañeros de trabajo y vecinos. No comulgo con aquellos profesionales que se preocupan seriamente por las opiniones de Google, no solo de sus pacientes, sino también de pseudopacientes, anónimos y competidores desleales, a menos que se intente captar la atención de pacientes de tránsito (una fractura dental en una estancia corta por trabajo, el puente que se descementa en unas vacaciones, etc.) que solo pueden tener acceso a dichas referencias de nosotros. (iii) Que un paciente sea exigente con su tratamiento no es motivo para pensar que va a ser un potencial reclamante. Debemos tomarlo como un reto, no como una amenaza. Es importante conocer por adelantado cuáles son las verdaderas pretensiones del paciente, sus expectativas, y hablarle claro de hasta dónde se puede llegar. Es menester hacer especial hincapié en que haremos todo lo que esté en nuestras manos poniendo todos los medios necesarios, pero nunca garantizando, porque un dentista que se precie sabe que dos más dos, en Odontología, no siempre son cuatro.

Como veremos a continuación, el **diálogo** va a ser imprescindible para el buen entendimiento en la clínica dental. El diálogo es una forma de comunicación por la cual se produce un intercambio de información, alternativo, entre el paciente y el personal de la clínica, y no solo el dentista. Es clave expresar al máximo el tiempo de consulta, pero nunca renunciando a una Odontología ética y de calidad, por lo que el dentista ha de explicar al paciente sus necesidades, qué padece, qué posibilidades terapéuticas existen para su caso, la importancia de un correcto diagnóstico, etc. Es una inversión de tiempo,

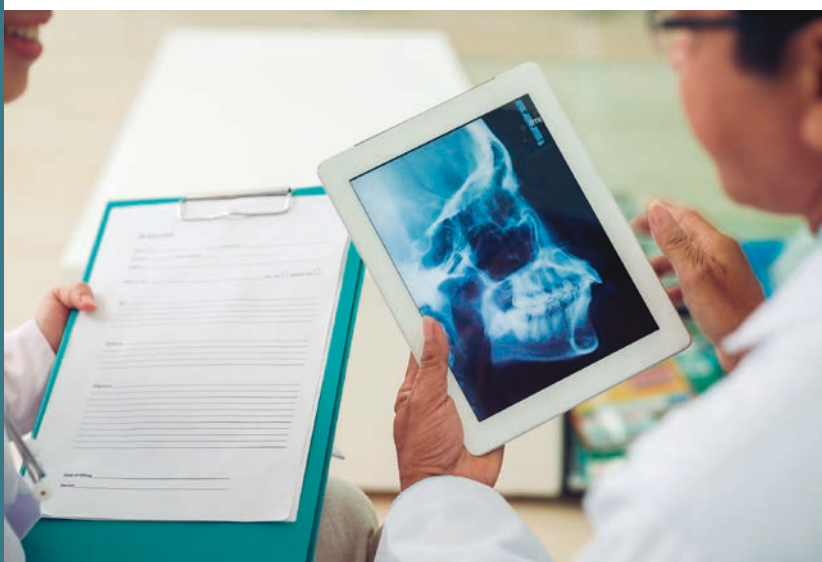
nunca un gasto. Pero el personal auxiliar debe ayudar al facultativo dentista en esta misión de comunicación e información al paciente. ¿Cuántas veces el paciente verbaliza su queja al auxiliar o al personal de recepción porque le inspira más confianza o se siente más cómodo, y no dice absolutamente nada cuando está sentado en el sillón delante del dentista? Por ello, el personal de la clínica debe estar entrenado para atender las quejas y aspiraciones de los pacientes y darle solución y/o comunicárnosla de inmediato. Debemos ofrecer respuesta a una protesta verbalizada por un paciente porque puede ser la antesala de una queja/reclamación externa o una demanda judicial, que se nos escapa de las manos. Recordad que informar las indicaciones, las características y los riesgos e inconvenientes de un tratamiento antes de iniciarlo es una explicación; pero hacerlo después, cuando se presentan problemas, son excusas. De ahí la importancia del consentimiento informado que, por regla general, será verbal, aunque la forma escrita se está posicionando en la mayoría de los tratamientos dentales.

---

*Recordad que informar las indicaciones, las características y los riesgos e inconvenientes de un tratamiento antes de iniciarlo es una explicación; pero hacerlo después, cuando se presentan problemas, son excusas*

---

Si no hemos sido capaces de atender y solucionar la protesta del paciente, el siguiente paso, en general, suele ser la **interposición de una queja/reclamación** ante los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas, y en menor medida, ante una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Por resultarme más familiar y cercana y, por qué no decirlo, más actual, procedo a describir cómo gestionar una queja/reclamación en Andalucía, conforme al Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía (en el resto de las Comunidades Autónomas son similares, aunque mantienen ciertas particularidades). En nuestras clínicas dispondremos de un libro de quejas/reclamaciones en soporte papel que será facilitado cuando se nos requiera por parte de un paciente, pero también (en un futuro muy próximo) el paciente reclamante podrá optar por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, desde el sofá de su casa. En caso de ser tradicionales en papel, será un juego unitario de impresos autocalcaables por triplicado, que tendrá varios campos: datos del reclamante, datos del titular de la clínica, una breve y precisa descripción de



Dragon Images/shutterstock.com

▲  
Aportar toda la documentación médico-legal tiene una valiosa importancia en caso de conflicto.



los hechos, y las pretensiones del paciente, que van desde una compensación económica hasta un descuento, pasando por una disculpa, un nuevo servicio o incluso la solicitud de una multa. Debemos facilitar el libro, arrancando un juego unitario de impresos, ofrecer un bolígrafo al paciente reclamante con el que apriete bastante para escribir (recordemos que son impresos autocalcables) y rellenar nosotros mismos los datos del titular de la clínica (en el supuesto de que la clínica sea nuestra). Y, sobre todo, mantener la calma, porque el ambiente se convierte tenso y, en ocasiones, hostil.

El **destino de las diferentes páginas de la queja/reclamación** es el siguiente:

- ▶ La primera página, que en el lateral aparece “Ejemplar para la parte reclamante” (y que es la que mejor se ve porque es autocalcable y de la que no estaría de más obtener una fotocopia) será para el paciente. Esta copia la conservará él a lo largo de todo el procedimiento.
- ▶ La segunda página, que en el lateral aparece “Ejemplar para la parte reclamada”, será para el titular de la clínica, el cual dispondrá de diez días hábiles (sin contar fines de semana ni festivos) para contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado y por cualquier medio (incluido el correo electrónico proporcionado por la persona reclamante, una novedad que elogio), de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta. Podemos enviar un correo electrónico al paciente, pero solo cuando se disponga de él. Para evitar problemas, y siendo pocas el número de reclamaciones recibidas en la clínica dental, aconsejo seguir usando el envío por carta certificada con acuse de recibo en Correos y guardar el justificante “como oro en paño”. Así dispondremos de un documento de dicho envío con fecha y hora, e incluso podremos verificar que ha sido recepcionada por el paciente con el sistema “Localizador de Correos”. No obstante, el sistema implantado con esta nueva regulación permite contestar por correo electrónico, del cual podremos acreditar fehacientemente su envío (se puede generar un archivo a modo de huella digital con el contenido del correo, fecha y hora de envío).
- ▶ Y la tercera página (que apenas se ve porque recordemos que es autocalcable, a menos que el paciente esté muy enfurecido y apriete el bolígrafo bastante) es la que indica en el lateral “Ejemplar para la Administración” y se la llevará también el paciente. Dicha página sirve para que el paciente reclamante, en caso de (i) no recibir respuesta por parte de la clínica o (ii) recibir una que no responda a sus pretensiones, pueda presentarla ante los Servicios de Consumo. En estos casos, se requerirá al titular de la clínica para que, bien conteste a la queja/reclamación (que es una infracción que lleva

aparejada una sanción de 200 a 5.000 €), o bien se pronuncie sobre el uso de vías extrajudiciales de resolución de conflictos, como la mediación y/o el arbitraje.

¿Cuáles son los **errores más comunes** que se producen en la atención de una queja/reclamación? El principal es contestar en el plazo establecido sin recabar asesoramiento del Colegio o de un abogado, aunque también están no recabar correctamente el domicilio y/o el correo electrónico del paciente, contestar la reclamación inicialmente a Consumo (y no al paciente, que es a quien hay que contestar), o no guardar el justificante de envío de Correos. La contestación debe ser clara y concisa, sin rodeos, sobre el motivo principal de la queja. Muy importante verificar que la queja/reclamación tenga la fecha, porque es la que marca el inicio del plazo para contestar (desde el día siguiente) y que esté firmada tanto por el paciente reclamante como por la clínica.

---

Si no hemos sido capaces de atender y solucionar la protesta del paciente, el siguiente paso, en general, suele ser la interposición de una queja/reclamación ante los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas, y en menor medida, ante una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

---

Otra posibilidad es que el paciente acuda a nuestro **Colegio Profesional** para interponer dicha queja/reclamación. Por imperativo normativo (Ley de Colegios Profesionales, en adelante, LCP) al Colegio le corresponde el ejercicio, en su ámbito territorial, “de cuantas funciones redunden en beneficio de la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados” (art. 5.a LCP). Por tanto, los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a los consumidores o usuarios (SACU), que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor 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. Los Colegios Profesionales resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: (i) informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje; (ii) remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, al entender que se han cometido infracciones deontológicas





FIG. 1. Nuevo cartel informativo de existencia de libro de queja reclamación en Andalucía.

y/o estatutarias; (iii) archivando si el asunto no tiene base ni fundamente; o (iv) adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho, un cajón de sastre donde caben múltiples posibilidades (art. 12 LCP).

¿Cuáles son los errores más comunes que se producen en la atención de una queja/reclamación?  
El principal es contestar en el plazo establecido sin recabar asesoramiento del Colegio o de un abogado

Tanto en un caso (Consumo) como en el otro (Colegio Profesional) debemos tener las siguientes **precauciones**:

- ▶ Recabar toda la documentación médico-legal (historia clínica y contable) y guardarla (también "como oro en paño"). El concepto de historia clínica hay que entenderla en su sentido amplio: radiografías, hoja de evolución, modelos, etc.
- ▶ Recibir asesoramiento jurídico, principalmente de nuestro Colegio Profesional. Tenemos a grandes profesionales del Derecho Sanitario al servicio de nosotros, como dentistas colegiados, en las Asesorías Jurídicas de nuestros respectivos

(Página 2 de 2)

**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**  
(Código de procedimiento: 2634)

**1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_  
Sexo:  H  M Edad: Día o Pasaporte: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_ CCA: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
Nombre y apellidos de la persona representante: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ Día o Pasaporte: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M  
Actúa en calidad de: \_\_\_\_\_

**2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN**

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:  FÍSICA DE LA VÍA:

NÚMERO: \_\_\_\_\_ LETRA: \_\_\_\_\_ AM EN LA VÍA: \_\_\_\_\_ BLOQUE: \_\_\_\_\_ PORTAL: \_\_\_\_\_ ESCALERA: \_\_\_\_\_ PLANTA: \_\_\_\_\_ PUERTA: \_\_\_\_\_  
ENTIDAD DE PUEBLACIÓN: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ PROVINCIA: \_\_\_\_\_ PAÍS: \_\_\_\_\_ Cód. Postal: \_\_\_\_\_

OPTO por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico (y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones).

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ N° teléfono móvil: \_\_\_\_\_

(1) Deberá acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica, puede encontrar más información sobre sus requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>

**3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA**

Razón Social: \_\_\_\_\_ CIF: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_ CCA: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Cód. Postal: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

**4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ N° factura, vuelo, otros: \_\_\_\_\_  
¿Qué ha ocurrido?: \_\_\_\_\_

**5. PRETENSIÓN**

Una compensación de \_\_\_\_\_  
 Documento  Multa  Que no se registre  Una disculpa  Nuevo producto o servicio  Reparación  
 Otro: \_\_\_\_\_

Fecha de la reclamación: \_\_\_\_\_ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: \_\_\_\_\_

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

001880

FIG. 2. Hoja queja de reclamación en Andalucía.

Colegios. No comunicarse con el paciente (a menos que nuestro abogado recomiende lo contrario), ni con sus familiares, ni mucho menos con su abogado. Ni que decir que está prohibido dichas comunicaciones, sean por la vía que sean (correo electrónico, carta o WhatsApp).

- ▶ Complimentar un parte de declaración de siniestro para darle traslado a la entidad aseguradora en el supuesto de que la queja/reclamación se realice por escrito y tenga cierta entidad. Así lo establece la Ley de Contrato de Seguro con la siguiente literalidad: "El tomador del seguro o el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador (la entidad aseguradora) el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio (algo que no suele suceder). En caso de incumplimiento, el asegurador (la entidad aseguradora) podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración". Por tanto, no hay que temer en comunicar a nuestra compañía de seguros la existencia de un siniestro, es decir, que hemos recibido una reclamación o demanda de un paciente. Las compañías aseguradoras tienen unos formularios para cumplimentarlos y que, por supuesto, el Asesor Jurídico de nuestro Colegio no tendrá inconveniente en ayudarlos. *Dura lex, sed lex.*