

Reglamento de funcionamiento de la Comisión Deontológica del Colegio de Dentistas de Gipuzkoa para reclamaciones de pacientes

Primera visita con cita previa en el Colegio. Recibe el secretario de la Comisión Deontológica o en su defecto un empleado del Colegio, quien explicará el procedimiento al reclamante. Se le entregará un documento guía (anexo 1) y un documento de permiso de cesión de datos (anexo 2)

Documentación a aportar por el reclamante:

- Escrito (carta a máquina o e-mail a gerencia@coeg.eu) en el que se debe indicar:
- Identificación del reclamante: nombre, apellidos y DNI
- Datos de contacto del reclamante: Teléfono/s y/o correo electrónico
- Relato cronológico detallado de los hechos, identificando si es posible al/los profesionales que han tratado al paciente, e indicando preferentemente su pretensión.
- Si el paciente tiene pruebas radiográficas o escáner, las debe adjuntar al informe, así como los presupuestos u otra información que pueda ser relevante. Concretamente, si el paciente hace referencia en su escrito a una segunda opinión o diagnóstico de otro profesional, deberá aportar el correspondiente informe de dicho profesional. En todo caso, el reclamante deberá aportar como mínimo una **panorámica posterior al tratamiento**. Si no dispone de ella, deberá solicitarla o sacarla en otro lugar.
- El reclamante debe firmar una autorización de cesión de datos (ver anexo 2)

El secretario solicitará **un informe del profesional médico responsable del tratamiento, escrito a máquina o por correo electrónico**, aportándole una copia de la reclamación del paciente:

- Si el paciente ha sido tratado por un solo colegiado, se solicitará ese informe al colegiado, independientemente del territorio en el que esté colegiado. Si estuviera colegiado en otro territorio, se informará del inicio del procedimiento a su Colegio.
- Si el paciente ha sido tratado por varios colegiados, o si no ha podido identificar quién o quienes le han tratado, el secretario se dirigirá al **responsable sanitario de la clínica** en

la que han ocurrido los hechos. En caso de que no esté disponible por baja laboral, se contactará con la delegación territorial de Salud para que solicite a la clínica el nombramiento de un nuevo responsable sanitario y lo comunique al Colegio.

- En caso de que el paciente haya sido atendido por otro profesional de otra clínica con posterioridad al tratamiento reclamado, se debería solicitar un informe al citado dentista.
- Se informará a la parte reclamada del plazo máximo para remitir el informe: 15 días. En caso de retraso importante en la remisión del informe, se podrá solicitar a la Junta de Gobierno la apertura de un expediente sancionador por inobservancia de los deberes colegiales.
- El informe constará al menos de un relato cronológico del tratamiento, y podrá acompañarse de una copia de la historia clínica, copia de radiografías, consentimientos informados, y cualquier documento que la parte reclamada considere relevante.

En resumen, ***el dossier completo deberá contener como mínimo:***

- ***Reclamación del paciente.***
- ***Panorámicas pre- y post tratamiento***
- ***TAC (en función del tipo de intervención)***
- ***Informe del dentista reclamado o del responsable sanitario de la clínica.***

Una vez recibida la documentación solicitada, el secretario nombrará un **responsable de la reclamación** entre los miembros de la Comisión Deontológica, y le remitirá toda la documentación recopilada.

Cuando el responsable haya examinado la documentación, se procederá a **citar al paciente en el Colegio**. En dicha cita estarán el miembro de la Comisión Deontológica responsable de la reclamación, el secretario de la Comisión Deontológica, y el paciente. Podrán sumarse más miembros de la Comisión Deontológica a criterio del responsable, y el paciente también podrá acudir acompañado.

El responsable de la Comisión Deontológica intentará resolver las dudas y valorará el tratamiento realizado en base a la información disponible. Si lo estimara necesario, podrá realizar una exploración al paciente, aunque en ningún caso se tratará de una peritación, la cual excede de sus competencias.

El responsable de la Comisión Deontológica valorará la pertinencia de citar en otro momento al colegiado o colegiados reclamados.

Una vez abordado el aspecto deontológico del tratamiento, el responsable y secretario de la Comisión Deontológica convocarán al conjunto de miembros de la Comisión y prepararán un **informe deontológico** que se remitirá a ambas partes. En dicho informe se indicará si hay infracción del código deontológico, así como los **motivos**. Ese informe deontológico cierra el expediente para el paciente.

En el caso de que se considere la existencia de una posible infracción deontológica, se elevará el expediente a la Junta de Gobierno, quien lo gestionará internamente de acuerdo a los estatutos vigentes.

Mediación:

Siempre y cuando la parte reclamante y la parte reclamada den su conformidad, **se ofrecerá desde el Colegio, sin coste alguno, un servicio de mediación** en el conflicto, según lo indicado en la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles. La mediación será dirigida por el secretario del equipo de mediación, quien podrá proponer la participación de otras personas en el equipo mediador.

Anexo 1

Reglamento de funcionamiento de la Comisión Deontológica del Colegio de Dentistas de Gipuzkoa para reclamaciones de pacientes

Información para la persona reclamante

Documentación a aportar por el reclamante:

- Escrito (carta a máquina o e-mail a gerencia@coeg.eu) en el que se debe indicar:
- Identificación del reclamante: nombre, apellidos y DNI
- Datos de contacto del reclamante: Teléfono/s y/o correo electrónico
- Relato cronológico detallado de los hechos, identificando si es posible al/los profesionales que han tratado al paciente, e indicando preferentemente la pretensión del reclamante.
- Si el paciente tiene pruebas radiográficas o *escáner*, las debe adjuntar al informe, así como los presupuestos u otra información que pueda ser relevante. Concretamente, si el paciente hace referencia en su escrito a una segunda opinión o diagnóstico de otro profesional, deberá aportar el correspondiente informe de dicho profesional. En todo caso, el reclamante deberá aportar como mínimo una **panorámica posterior al tratamiento**. Si no dispone de ella, deberá solicitarla o sacarla en otro lugar.
- El reclamante debe firmar una autorización de cesión de datos (ver anexo 2)

El secretario solicitará **un informe del profesional médico responsable del tratamiento**.

El dossier completo deberá contener como mínimo:

- ***Reclamación del paciente.***
- ***Panorámicas pre- y post tratamiento***
- ***TAC (en función del tipo de intervención)***
- ***Informe del dentista reclamado o del responsable sanitario de la clínica.***

Una vez recibida la documentación solicitada, el secretario nombrará un **responsable de la reclamación** entre los miembros de la Comisión Deontológica, y le remitirá toda la documentación recopilada.

Cuando el responsable haya examinado la documentación, se procederá a **citar al paciente en el Colegio**. En dicha cita estarán el miembro de la Comisión Deontológica responsable de la reclamación, el secretario de la Comisión Deontológica, y el paciente. Podrán sumarse más miembros de la Comisión Deontológica a criterio del responsable, y el paciente también podrá acudir acompañado.

El responsable de la Comisión Deontológica intentará resolver las dudas y valorará el tratamiento realizado en base a la información disponible. Si lo estimara necesario, podrá realizar una exploración al paciente, aunque en ningún caso se tratará de una peritación, la cual excede de sus competencias.

El responsable de la Comisión Deontológica valorará la pertinencia de citar en otro momento al colegiado o colegiados reclamados, o incluso a otros profesionales que hayan tenido relación con el tratamiento reclamado.

Una vez abordado el aspecto deontológico del tratamiento, el responsable y secretario de la Comisión Deontológica convocarán al conjunto de miembros de la Comisión y prepararán un **informe deontológico** que se remitirá a ambas partes. . En dicho informe se indicará si hay infracción del código deontológico, así como los **motivos**. Ese informe deontológico cierra el expediente para el paciente.

Mediación:

Siempre y cuando la parte reclamante y la parte reclamada den su conformidad, **se ofrecerá desde el Colegio, sin coste alguno, un servicio de mediación** en el conflicto, según lo indicado en la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles. La mediación será dirigida por el secretario del equipo de mediación, quien podrá proponer la participación de otras personas en el equipo mediador.

ANEXO 2

CESIÓN DE DATOS

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, este Colegio informa a la persona reclamante que los datos de carácter personal que nos proporciona serán incluidos en ficheros de carácter manual o informatizado, de los que es titular dicho Colegio, que tienen la finalidad de gestionar los expedientes deontológicos que se tramitan a profesionales de la odontología por actuaciones en el territorio de Gipuzkoa.

De no facilitar los datos mencionados, no será posible la tramitación de la reclamación formulada.

Asimismo, se les informa que de que los derechos de acceso, rectificación y cancelación de la documentación presentada por usted podrán ser ejercitados en la sede del Colegio, Calle Zabaleta, 40 - Bajo - 20002 San Sebastián (Gipuzkoa)

Mediante la firma del presente documento, el interesado da su consentimiento al tratamiento manual y/o informatizado de los datos aportados, así como a la cesión de datos personales y datos clínicos a cualquier parte implicada en la presente reclamación, incluidos otros estamentos colegiales, compañía aseguradora y profesionales implicados directa o indirectamente, con los fines arriba indicados.

Nombre y apellidos:

DNI:

Firma

En _____, a _____ de _____ del 20____