

INFORMACIÓN ANTE EL CIERRE DE CLÍNICAS DENTALES

En los últimos tiempos, se están dando casos de clínicas dentales que de repente no abren sus puertas y que de la noche a la mañana dejan de responder a sus clientes. El problema es que muchos usuarios habían comenzado tratamientos, y a veces, incluso cuando ya los habían pagado o se habían comprometido con una financiera y ahora se encuentra con el servicio sin prestar, y con los pagos pendientes o el dinero perdido, así como con la posibilidad de que sean víctimas de una mala práctica profesional que les ha causado un daño y que no le dan solución alguna.

1. ¿Qué funciones tiene la organización colegial?

La Organización Colegial es una corporación de derecho público con unas funciones tasadas por la Ley, entre las que se encuentran:

- Ordenación de la profesión y control ético y deontológico de sus profesionales.
- Representación institucional de la profesión
- Defensa de los intereses profesionales de sus colegiados, como la lucha contra el intrusismo.
- Protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados.

2. ¿Qué es la potestad disciplinaria de las organizaciones colegiales y qué puedo conseguir?

- La potestad disciplinaria de la Organización Colegial se limita a sancionar actuaciones contrarias al contenido de los Estatutos Generales, de los Estatutos Particulares de cada Colegio Oficial o del Código Deontológico vigentes.
- La apertura de un expediente sancionador a un colegiado no va a servirle al paciente para lograr la devolución de su dinero o de la parte del tratamiento no realizado, o para ser resarcido económicamente ante un supuesto de negligencia.
- Los procesos deontológicos se inician de oficio por la Organización Colegial, por lo que los pacientes reclamantes no tienen la condición de parte interesada.
- El régimen disciplinario de los Colegios Profesionales únicamente puede ejercerse frente a los colegiados, no frente a las clínicas como personas jurídicas (salvo que este registradas como Sociedades Profesionales).



CONSEJO
DENTISTAS
ORGANIZACIÓN COLEGIAL
DE DENTISTAS
DE ESPAÑA

3. ¿Qué control puede realizar la Organización Colegial con respecto a las clínicas dentales y ante un escenario de cierre de una clínica?

Los Colegios únicamente tienen competencias deontológicas frente a estas empresas cuando se constituyen como sociedades profesionales, lo que en la práctica apenas ocurre. Por ello, el Consejo General de Dentistas lleva reclamando desde hace años a la Administración que se aplique la Ley de Sociedades Profesionales, para así evitar que las empresas de servicios sanitarios se rijan exclusivamente por criterios mercantilistas.

Asimismo, la competencia de inspección y control de centros sanitarios (clínicas dentales) recae en las respectivas Consejerías de Sanidad de cada Comunidad Autónoma, sin que la Organización Colegial tenga funciones en esta materia para poder controlar lo que ocurre en estos centros más allá que la actuación individual del dentista. No obstante, desde este Consejo General y los Colegios se ha venido avisando y solicitando el control por parte de la Administración de las clínicas dentales y su gestión ante el cierre de muchas de ellas.

En cualquier caso, desde los Colegios y el propio Consejo nos ponemos a disposición de los profesionales y los pacientes al fin de ofrecerles toda la información necesaria ante este tipo de situaciones.

4. ¿Vías para reclamar?

- **Quejas ante Consumo:** Puede formular una reclamación ante los organismos de consumo aportando copia de cualquier documento (contrato, factura, presupuesto etc.) que pueda servir como prueba de lo que se reclama. Desde estos organismos se intentará una intermediación con la empresa a fin de alcanzar una solución voluntaria.

Los organismos de consumo competentes son la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana a su domicilio, o bien, en la Dirección General de Comercio y Consumo de su Comunidad Autónoma, junto con una copia de cualquier documento (contrato, factura, presupuesto etc.) que pueda servir como prueba de lo que se reclama.

- **Quejas ante Sanidad:** Si la reclamación versa sobre prácticas ilícitas, el paciente podrá presentar una reclamación por escrito ante la Consejería de Sanidad correspondiente para alertar a las Autoridades Sanitarias.
- **Quejas ante la Agencia Española de protección de Datos (AEPD):** En el caso de que no puedan ejercer su derecho de acceso o la Historia Clínica, se niegue/dificulte su entrega, se puede presentar una reclamación ante la AEPD.



- **Vía civil:** Los pacientes podrán instar reclamaciones de responsabilidad civil como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados por una mala praxis profesional. Para ello, deberá contactar con un abogado que le pueda asesorar en la materia con el fin de estudiar la viabilidad de su reclamación y presentar la correspondiente demanda. A este respecto, es conveniente conocer que en los distintos Colegios de Abogados puede informarse acerca de los servicios de asistencia jurídica gratuita contemplados para aquellas personas que no tengan suficientes recursos económicos y reúnan los requisitos legales exigidos.
- **Vía Penal:** Los pacientes podrán denunciar las negligencias graves (mala praxis), estafas, delitos contra la salud pública, fraude, ... etc. También les aconsejamos que se pongan en contacto con un abogado.

5. ¿Cómo puedo acceder mi historia clínica?

Si la clínica todavía se encuentra abierta tienes que ir al mismo centro sanitario que corresponda y presentar una solicitud por escrito acompañándolo de tu DNI. Lleva dos copias: una para la propia clínica y otra para que te la sellen con el justificante de haber presentado la solicitud que debe ser contestada en el plazo de un mes.

En caso de estar cerradas las clínicas, intenta dirigir esta solicitud a la dirección de las oficinas administrativas de la clínica y si tampoco es posible, presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) e igualmente ponga una reclamación ante la Consejería de Sanidad de su Comunidad Autónoma.

6. ¿La organización colegial tiene la obligación de custodiar las HC de los centros sanitarios?

La obligación de conservar la documentación clínica corresponde a los centros sanitarios y a los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual.

Y como hemos expuesto, el control de los centros sanitarios, depende de las Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas, por lo que éstas serán las que se tengan que hacer cargo de la custodia de las Historias Clínicas en el supuesto de que los profesionales y los centros sanitarios acaben su actividad desordenadamente sin previsión alguna.

7. ¿Cómo puedo paralizar la financiación del tratamiento dental que no estoy recibiendo?

En estos casos, tenemos que diferencia entre:



- ***Créditos vinculados***: son aquellos que se suscriben con intermediación de la propia clínica y que la entidad financiera abona directamente a esta última con el fin de la prestación del servicio.
El incumplimiento en la prestación de los servicios contratados comportaría la resolución de los contratos, incluidos los préstamos vinculados suscritos para el pago de los tratamientos, y la devolución de la parte ya abonada en el caso de que el valor del tratamiento dental efectivamente recibido fuese menor al sumatorio de las cuotas ya abonadas.
Para ello, es necesario que reclame insatisfactoriamente contra la clínica dental, y posteriormente reclamar a la financiera. Es conveniente contar con el presupuesto y la historia clínica para reclamar ante la financiera ya que ésta última refleja aquellos tratamientos realizados con base en el presupuesto con el fin de determinar la cuantía de la devolución. En caso de no disponer de la Historia clínica, podrá solicitar a un dentista un informe del estado de su boca con el fin de poder demostrar a la entidad financiera aquellos tratamientos que sí se han llevado a cabo y los que no.
- ***Créditos privados o pagos en efectivo***: Por otro lado, las personas que hayan pagado en efectivo o mediante un crédito personal no podrán paralizar los créditos, viéndose obligados a reclamar exclusivamente contra la propia clínica la devolución de lo abonado. En caso de que la empresa se encuentre en concurso de acreedores será necesario comunicar los créditos a la administración concursal. La declaración del concurso se publicará a través del BOE y la comunicación tiene que contar con un correo electrónico donde los clientes pueden comunicar su deuda al administrador. Deben hacerlo pronto y adjuntar escaneadas las pruebas de sus pagos.

En Madrid, a 18 de noviembre de 2020

