

# Ya puede reclamar al defensor del paciente odontológico

**El Consejo de Odontólogos pone en marcha un sistema de peritaje gratuito**

**Los pacientes 'disconformes' podrán reclamar a través de la web o por teléfono**

*www.elmundo.es*

A partir del próximo lunes, si usted no queda satisfecho con alguno de los servicios prestados por su dentista puede intentar reclamar a través del nuevo servicio del Defensor del Paciente Odontológico que acaba de presentar el Consejo General de Dentistas. Se trata de un servicio de peritaje gratuito e independiente que pretende servir como órgano de mediación entre usuarios y profesionales.

---

Como ha explicado a ELMUNDO.es el presidente de este organismo, el doctor Alfonso Villa Vigil, los pacientes podrán presentar sus quejas por escrito a través de la página web, en persona o **a través del teléfono 91 426 44 10**.

"Nosotros remitiremos esa información al Colegio profesional correspondiente de la región para que analice si se trata de una infracción ética y deontológica, que sí es de su competencia", explica. Si se trata de una queja de otro tipo, que escapa a las competencias del Colegio, intervendrá el defensor del paciente, solicitando información del caso por escrito. Por el momento, todos los colegios (salvo Cataluña y Sevilla, que lo han considerado "una intromisión en sus funciones") estarán adscritos a este sistema de mediación.

Gracias a la colaboración de "dentistas ya jubilados de reconocido prestigio", Villa Vigil **confía en que el caso pueda estar resuelto en un plazo de dos o tres meses**. "Nosotros nos ofreceremos como mediadores entre las partes y, si hay acuerdo, el paciente se evitará tener que acudir a los tribunales". En caso de no haber acuerdo, el defensor redactará un dictamen pericial para que el afectado acuda a otras vías de reclamación.

## **Un servicio gratuito**

Según ha informado el Consejo General de Dentistas, el 100% de la población tendrá acceso a este órgano asesor y consultivo, al que se espera que acudan unas 1.000-1.500 personas al año. Se trata del **primer mecanismo de mediación de este tipo** y su objetivo es mediar en el caso

de posibles conflictos entre los usuarios de tratamientos bucodentales y los profesionales que los realizan.

Además, según el consejo, atenderá también las sugerencias y observaciones que tanto pacientes como profesionales del sector puedan tener, peritando "de manera objetiva e imparcial". Asimismo, el nuevo defensor del paciente **también atenderá los mensajes que reciba de los propios dentistas**, con el objetivo de "detectar posibles deficiencias y promover medidas correctoras".

Aunque **el servicio es gratuito**, el colegio de dentistas ya advierte que no lo serán las intervenciones externas que sean necesarias o que impliquen la participación de tribunales de justicia o de arbitraje externos."En ellas, los gastos correrán a cargo de las partes involucradas", añaden.

Hasta ahora, lo más parecido a este medio eran las recomendaciones recogidas por la Asociación El Defensor del Paciente, sobre el uso de servicios y tratamientos de Odontología. Entre otras cosas, esta organización aconseja a los usuarios verificar que la clínica a la que acude está legalizada y comprobar que el médico esté colegiado en el Colegio de Odontólogos de su ciudad.

Además, añade, conviene solicitar por escrito el "diagnóstico, pronóstico y presupuesto del tratamiento" a recibir y, "en el caso habitual de los pagos fraccionados, conviene exigir siempre la factura de cada pago". Al fin y al cabo, hay que recordar que "un dentista es un médico sujeto a la Ley General de Sanidad y con la obligación de responder por sus actos como cualquier otro profesional de la medicina".