

III Reunión anual de la Sociedad Española de Odontología Integrada del Adulto (SEOIA). Sociedad Española de Odontología Integrada del Adulto (SEOIA), Barcelona, 2008.

Reclamaciones legales en la práctica odontoestomatológica integral.

Labajo González, Elena, Perea Pérez, Bernardo, Gómez Sánchez, Margarita, Carrión Bolaños, Juan y Serrano Granger, Carlos.

Cita:

Labajo González, Elena, Perea Pérez, Bernardo, Gómez Sánchez, Margarita, Carrión Bolaños, Juan y Serrano Granger, Carlos (2008). *Reclamaciones legales en la práctica odontoestomatológica integral. III Reunión anual de la Sociedad Española de Odontología Integrada del Adulto (SEOIA). Sociedad Española de Odontología Integrada del Adulto (SEOIA), Barcelona.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/elenalabajogonzalez/79>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pcQr/r7t>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.



RECLAMACIONES LEGALES EN LA PRÁCTICA ODONTOESTOMATOLÓGICA INTEGRAL.

AUTORES: M^a Elena Labajo González, Bernardo Perea Pérez, Margarita Gómez Sánchez, Juan Carrión Bolaños, Carlos Serrano Granger.
ESCUELA DE MEDICINA LEGAL. FACULTAD DE MEDICINA. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.

“El cuerpo es un solo órgano. La vida una sola función.”
(JUAN DE LETAMENDI).

INTRODUCCIÓN

La Odontoestomatología es una profesión que ha cambiado significativamente en los últimos años, tanto en los aspectos técnicos y clínicos, como en los epidemiológicos o los relacionados con la gestión.

Las reclamaciones y las demandas judiciales interpuestas ante Odontólogos y Estomatólogos han aumentado considerablemente en los últimos años motivadas por diferentes causas (1, 2, 3, 4):

- Creencia de que la salud es un derecho.
- Creencia de que la Odontología es una ciencia exacta.
- Deterioro de la comunicación paciente-profesional.
- Cambio del modelo asistencial sanitario a un modelo de usuario-consumidor y proveedor de servicios.
- Falsas expectativas del paciente.
- Ánimo de lucro.
- Judicialización de la sociedad.

Este aumento de las reclamaciones comporta también una serie de consecuencias que inciden particularmente sobre la percepción que tiene el odontólogo-estomatólogo de su actividad profesional así como en su manera de relacionarse con los pacientes (1, 2, 3, 4):

- Mal ambiente profesional.
- Práctica de la odontología defensiva.
- Superespecialización del odontólogo-estomatólogo.
- Aumento de los costes asistenciales.
- Deterioro de la relación paciente-profesional.
- Observación del paciente como potencialmente litigante.
- Aumento del Síndrome del Burn-Out.
- Disminución de la edad media de jubilación y aumento de la incidencia de abandono de la profesión.

MATERIAL Y MÉTODO

Se han analizado las estadísticas realizadas por la Comisión Deontológica del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de la 1^a Región sobre las reclamaciones interpuestas en los períodos 1982-1997 y 1996-2002, así como la memoria técnica de las reclamaciones interpuestas en el año 2006, para conocer la evolución de las mismas en los últimos 25 años.

RESULTADOS

En la Tabla 1 se consignan por frecuencias, las áreas de actividad Odontoestomatológica más reclamadas por períodos, 1982-1997, 2002 y 2006 (5, 6, 7).

En la Tabla 2, se refleja el número absoluto de reclamaciones interpuestas ante la Comisión Deontológica del Colegio de la 1^a Región por años, desde la primera reclamación en 1982 hasta las 210 reclamaciones recibidas en el año 2006 (5, 6, 7).

En la Tabla 3 se muestran por frecuencias, las causas más frecuentes de reclamación (5, 6, 7).

En la Tabla 4 se refleja en frecuencias, la finalidad de la reclamación (5, 6, 7).

En la tabla 5 se consigna el ámbito en el que se producen con más frecuencia las reclamaciones (5, 6, 7).

ÁMBITO PROFESIONAL	PERÍODO 1982-1997	PERÍODO 2002	PERÍODO 2006
PRÓTESIS FIJA	22,8%	28,7%	18,8%
ENDODONCIA	17,7%	24,5%	13,36%
PRÓTESIS REMOVIBLE	12,9%	9,9%	8,85%
OPERATORIA	9%	11,6%	7,42%
CIRUGÍA BUCAL	7,4%	5,2%	8,44%
IMPLANTOLOGÍA	3,3%	2,9%	13,33%

Tabla 1. Actividad profesional odontológica involucrada en las reclamaciones (1, 2, 3).

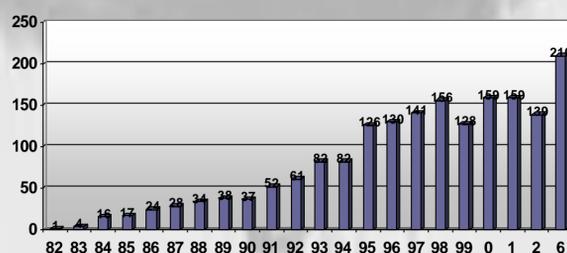


Tabla 2. Reclamaciones producidas en el ámbito de la actividad profesional odontológica 1998-2002, 2006 (1, 2, 3).

MOTIVOS	PERÍODO 1982-1997	PERÍODO 2002	PERÍODO 2006
ERROR DIAGNÓSTICO	2%	1,6%	SIN DATOS
ACCIDENTE	16%	3,2%	SIN DATOS
COMPLICACIÓN	44%	51,2%	SIN DATOS
INSATISFACCIÓN	32%	42,2%	SIN DATOS
INTRUSISMO	10%	1,6%	SIN DATOS

Tabla 3. Casuística de las reclamaciones producidas en el área de la actividad profesional odontológica según los motivos aducidos por el paciente en la queja (1, 2, 3).

FINALIDAD	PERÍODO 1982-1997	PERÍODO 2002	PERÍODO 2006
FINALIDAD ECONÓMICA	52%	6%	SIN DATOS
REPARACIÓN	22%	11,5%	SIN DATOS
CONSTANCIA DEL HECHO	21%	23,8%	SIN DATOS
SANCIÓN AL ODONTOLOGO-ESTOMATÓLOGO	5%	3,5%	SIN DATOS

Tabla 4. Quejas producidas en el área de la actividad profesional odontológica por finalidad aducida por el paciente en la reclamación (1, 2, 3).

ÁMBITO	PERÍODO 1982-1997	PERÍODO 2002
ÁMBITO PRIVADO	80%	61,5%
ENTIDADES Y SEGUROS DENTALES	17%	38,5%
ÁMBITO PÚBLICO	3%	0%

Tabla 5a. Quejas producidas en el área de la actividad profesional odontológica por ámbito de la reclamación. Período 1982-1997, 2002 (1, 2, 3).

ÁMBITO	PERÍODO 2006
ÁMBITO PÚBLICO	10,9%
CONSULTAS PROPIEDAD DEL PROFESIONAL O DE OTROS PROFESIONALES COLEGIADOS	24,17%
FRANQUICIAS	23,62%
SEGUROS DE SALUD	8,24%
CONSULTAS NO PROPIEDAD DE DENTISTAS	42,85%

Tabla 5b. Quejas producidas en el área de la actividad profesional odontológica por ámbito de la reclamación. Período 2006 (1, 2, 3).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- 1.-Las reclamaciones interpuestas ante la Comisión Deontológica del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de la 1^a Región han experimentado un aumento exponencial en los últimos 25 años, desde 1982 donde se interpuso una única demanda, hasta el año 2006, en el que se interpusieron ante la Comisión 210 demandas.
- 2.-Las áreas de actividad Odontoestomatológica más reclamadas son la endodoncia y la prótesis fija. Con cierta frecuencia las reclamaciones se presentan conjuntamente.
- 3.-La Implantología oral muestra un incremento notable de reclamaciones en los últimos años, proporcionalmente y con respecto a otras áreas de actividad.
- 4.-Las causas más frecuentes aducidas por los pacientes a la hora de poner la demanda son la complicación y la insatisfacción, y los motivos dados por los pacientes a la hora de interponer la queja, la constancia del hecho y la sanción al colegiado.
- 5.-Las demandas interpuestas contra entidades se han triplicado en los últimos años, mientras que las interpuestas contra clínicas privadas propiedad de odontólogos o estomatólogos han disminuido.
- 6.-Es fundamental cuidar atentamente la relación médico-paciente, mantener una actitud dialogante y conciliadora y atender las quejas en el caso de que se produzcan. No olvidemos que en muchas ocasiones el paciente tiene razón.
- 7.-Es fundamental asimismo evitar convertir la relación de confianza asistencial en una relación comercial.
- 8.-No deberemos crear falsas expectativas sobre el resultado, los aspectos estéticos o la durabilidad de los tratamientos. Es importante realizar un buen consentimiento informado explicando al paciente las posibles complicaciones derivadas de los tratamientos, así como las diferentes alternativas terapéuticas. No olvidar nunca que es el paciente el que finalmente decide el tratamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Perea Pérez, B. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN ODONTOESTOMATOLOGÍA: CONCEPTO, DEFINICIONES Y EVOLUCIÓN ACTUAL. Profesión Dental. 2001; Vol. 4 (4): 20-23.
- 2.- Perea Pérez, B. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN ODONTOESTOMATOLOGÍA: REQUISITOS Y CLASES DE RESPONSABILIDAD. Profesión Dental. 2001; Vol. 4 (5): 20-23.
- 3.- Perea Pérez, B. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN ODONTOESTOMATOLOGÍA: CIRCUNSTANCIAS PROFESIONALES QUE DAN LUGAR A RECLAMACIONES Y DEMANDAS Y LA RESPONSABILIDAD CIVIL. Profesión Dental. 2001; Vol. 4 (6): 20-27.
- 4.- LIBRO BLANCO DE LA PROFESIÓN: ODONTOLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. Monografía. 2007. Madrid.
- 5.- Vega del Barrio, J. M. ESTUDIO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA DEL COLEGIO DE LA 1^a REGIÓN (PERÍODO 1982-1997). Monografía. 1998. Madrid.
- 6.- Vega del Barrio, J. M.; Perea Pérez, B. MONOGRAFÍA DE RECLAMACIONES DURANTE EL PERÍODO 1996-2002. Monografía. 2003. Madrid.
- 7.- MEMORIA TÉCNICA 2006. Comisión Deontológica del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de la 1^a Región.