



## Obligaciones de Odontólogos y Estomatólogos en relación con las hojas de reclamaciones.

Solicitado por la Junta de Gobierno del Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la 1ª Región, cuál es el criterio de la Asesoría Jurídica relativo a las obligaciones de los Odontólogos y Estomatólogos en relación con las hojas de reclamaciones, la Asesoría emite el presente:

### INFORME

Las clínicas dentales no están sometidas a la legislación de consumo, sino que se rigen por el Real Decreto 1594/1994, de 15 de julio, que no establece la necesidad de hojas de reclamaciones, las cuales se sustituyen, con ventaja, por el presupuesto estimativo que el profesional debe facilitar al usuario a requerimiento de éste en el momento inicial, y por el informe de alta que, a petición del paciente, debe ser expedido por el facultativo con posterioridad al tratamiento, y son estos requisitos los que de forma mucho más garantista y adecuada a la propia atención prestada protegen al paciente ante cualquier reclamación (piénsese por ejemplo en reclamaciones por mala praxis, que con carácter general se dirimen ante los Tribunales de Justicia, con respecto a las cuales nada pueden aclarar ni solucionar las referidas hojas de reclamaciones y, por el contrario, es mucho lo que puede esclarecer el informe de alta en el que deben constar, además del diagnóstico inicial, todas las actuaciones que el profesional haya practicado, y su evolución posterior).

Lo mismo ocurre con una supuesta reclamación en materia de honorarios cobrados, en la que mucho más garantista es el presupuesto inicial por escrito –al que deberá ajustarse en todo momento el facultativo– y la expedición de la correspondiente factura de conformidad, que las referidas hojas de reclamaciones o los listines de precios –que se exigen también en la legislación de consumidores y usuarios– por revelarse ciertamente inadecuados, pues la propia naturaleza de la actuación sanitaria determina que cada paciente reciba un tratamiento específico, personalizado y adaptado a sus dolencias.

En definitiva, que la legislación reguladora de las competencias profesionales, de sus actos, y de su ejercicio está constituida por la Ley 10/1986, de 17 de marzo y por su Reglamento aprobado por Real Decreto 1594/1994, regulación ésta que se extiende también a la normativa que establezca los requisitos básicos y mínimos correspondientes a los centros, servicios y establecimientos de salud dental, a la que anteriormente nos hemos referido.

Por otro lado, si bien la legislación tiene por objeto garantizar el derecho de los consumidores a formular reclamaciones e impone a las personas físicas o jurídicas, incluso a los profesionales, la obligación de tener a disposición de los consumidores las hojas de reclamaciones reguladas en el Reglamento, se exceptúa de su ámbito de aplicación a aquellas personas que estuvieran ya obligadas a disponer de hojas o libro de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, tal y como dispone el artículo 27 del Real Decreto 152/2001, de 13 de diciembre, por el cual se desarrolla la Ley

11/1998 de Protección de los Consumidores, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor que se regirán por su normativa sectorial. Esta normativa sectorial viene prevista en la Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, Ley 12/2001, y además confrontada con la interpretación que de la misma ha dado la propia Comunidad de Madrid atendiendo a los criterios establecidos en el Decreto 152/2001, sobre Protección a los Consumidores, en relación con el artículo 26.5 de la Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (LOSCAM) que establece que “las Administraciones Sanitarias y las organizaciones sanitarias privadas dispondrán de los cauces adecuados, eficaces y suficientes para canalizar las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en relación con los servicios sanitarios y promoverán de forma activa el conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid”.

Estos cauces, a la espera de su desarrollo, revelan la existencia de normativa sectorial, propia, autónoma y específica para el ámbito sanitario, sin perjuicio de que, además, como antes se ha dicho, la legislación especial de Odontólogos prevea unos cauces y procedimientos adaptados a su especial naturaleza y a la peculiaridad derivada de su actuación, todo ello para conseguir una mayor y más eficaz protección de los propios pacientes.

A esto hay que añadir que ya ha habido resoluciones judiciales que apoyan esta tesis, de esta forma la Sentencia firme del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Toledo, de 19 de julio de 2000, se expresó en el siguiente sentido:

*“La primera cuestión a solventar en el presente recurso consiste en determinar si es o no aplicable la legislación concerniente a los consumidores y usuarios. En este sentido, en el ejercicio de la profesión de estomatólogos y la relación que se establece entre el particular (paciente) que demanda los servicios del profesional que ejerce su profesión por cuenta propia es de arrendamiento de servicios, y así en el Real Decreto 1594/1994, de 15 de julio, se dice en su exposición de motivos que: la creación y estructuración de las profesiones sanitarias de Odontólogo, Protésico dental e Higienista dental fue regulada mediante la Ley 10/1986, de 17 de marzo, con el propósito de hacer posible y efectiva la atención en materia de salud dental a toda la población mediante la formación de un grupo de profesionales más amplio y diferenciado. A este fin, la Ley regula dichas responsabilidades, y habilita al Gobierno en la disposición final segunda, para definir los requisitos básicos y mínimos correspondientes a los centros, servicios y establecimientos de salud dental y a las relaciones entre las distintas profesiones de este ámbito sanitario, en tanto afecten a los usuarios de dichos servicios y al coste de los mismos. En desarrollo de dichas previsiones legales, procede ahora fijar el contenido funcional de las profesiones vinculadas a los correspondientes títulos académicos habilitantes, así como determinar los requisitos sanitarios mínimos de los centros, servicios y establecimientos de salud dental, en conexión con lo dispuesto en el artículo 40.7 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad”.*

*O sea, que la legislación reguladora de las competencias profesionales, de sus actos, y de su ejercicio, está constituida por la Ley de Odontólogos y por su reglamento, regulación que se extiende también a la normativa que establezca los requisitos básicos y mínimos correspondientes a los centros, servicios y establecimientos de salud dental. Ello no significa que la legislación de consumo resulte totalmente inaplicable en cuanto a determinados aspectos que tengan por objeto garantizar la protección de los derechos de quienes a estos establecimientos acudan en su consideración de consumidores o usuarios.*

*“Dicho esto, el Real Decreto 1594/1994, antes aludido, regula la profesión de Odontólogo y define los requisitos básicos y mínimos correspondientes a los centros, servicios y establecimientos de salud dental, y a las relaciones entre las distintas profesiones de este*



ámbito sanitario que afectan a los usuarios de dichos servicios y al coste de los mismos, con naturaleza de norma básica y sin menoscabo de las competencias de las Comunidades Autónomas. Así pues una adecuada resolución del recurso obliga a considerar la legislación invocada como fundamento de la sanción partiendo, en primer lugar, del artículo 13 de la Ley de 19 de julio de 1984 (General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), que dice:

1. – Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales...

2. – Las exigencias concretas en esta materia se determinarán en los Reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad de los productos o servicios, en la reglamentación o normativas especiales aplicables en cada caso, para garantizar siempre el derecho de los consumidores y usuarios a una información cierta, eficaz y objetiva.

El Decreto Autonómico 72/97, según se desprende de su exposición de motivos, tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento del mandato constitucional y en el ejercicio de las competencias que le atribuye a la Junta de Comunidades el citado artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía, facultando en su artículo 20.a) al Gobierno Regional para establecer el régimen por el que los establecimientos de cualquier índole que comercialicen productos y bienes o presten servicios al público en el territorio de Castilla La Mancha deban tener a disposición de los consumidores un libro de hojas de reclamaciones y anunciarlo al público de forma visible, así como el procedimiento aplicable para su tramitación.

Pero, una y otra consideración, llevan indefectiblemente a la conclusión ya anunciada, porque ni en la legislación rectora de la profesión de Odontólogos y de los centros, servicios y establecimientos dedicados a la salud bucodental, ni en la legislación de consumo, en cuanto resulte aplicable, se establece norma alguna que requiera la tenencia de libro de reclamaciones, ni la sanción por su ausencia:

“Se puede afirmar que la normativa aplicada para sancionar la ausencia de lista de precios y de hojas de reclamaciones en la Clínica Dental no se encuentra tipificada. En efecto, aun partiendo, como antes se dijo, de que el particular y paciente que acude y solicita los servicios del estomatólogo se encuentra amparado por la legislación de consumidores y usuarios, no es menos cierto que en este caso lo denunciado y sancionado es atípico y ello porque los artículos 1 y 3 del Decreto 72/97, de 24 de junio, no son aplicables a los servicios que prestan los profesionales y que se contemplan en el apartado b) del artículo 20 de la Ley Autonómica, sino a los supuestos recogidos en el apartado a), tal como se desprende de su propia exposición de motivos toda vez que la norma autonómica distingue entre los referidos niveles de protección de los consumidores y usuarios y porque la norma que se aplica para sancionar la ausencia de lista de precios, es decir, el Real Decreto 2807/1972 y el artículo 13.1 de la Ley de 1984 carecen de aplicación al caso, la primera norma porque está destinada a supuestos distintos de los aquí enjuiciados y la segunda porque el citado artículo 13 debe entenderse con relación a lo que se dispone en el apartado 2, porque se alude a las normas específicas y que en el presente caso es el Real Decreto 1594/1994, de 15 de julio, por el que se regula, entre otras cosas, la profesión de Odontólogo, que si bien tiene la consideración de norma básica, en su articulado no se establece la obligación que la Administración considera incumplida por el actor y el objeto de la sanción; todo ello, el recurso debe ser estimado y anular la sanción impuesta por no ser la misma ajustada a Derecho”.

Y es que hay que convenir, aún a pesar de ser reiterativo, que, en materia de protección a la salud, la función que cumplen las hojas de reclamaciones se llena con evidente ventaja por el informe de alta que a petición del paciente debe de expedir el profesional, ya que la diferente tramitación que puede seguir la reclamación de consumo se revelará enseguida inadecuada para resolver los problemas que la atención a la salud bucodental pueda plantear.

En este mismo sentido, cabe citar también la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 15 de los de Madrid, de 12 de noviembre de 2001, dimanante del procedimiento abreviado 85/01, y que revocó la resolución administrativa por la que se imponía a una clínica dental una sanción por no tener a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones, cuyo fundamento jurídico primero es del siguiente tenor literal: “Al no contemplar la legislación específica del desarrollo de la actividad de Odontología, en concreto el Real Decreto 1584/1994, la necesidad de tenencia o llevanza de hojas de reclamaciones no aparece suficientemente justificado el requerimiento que en la resolución de fecha 31 de enero de 2001 se le hacía al interesado, y en consecuencia en su particular la resolución ha de ser anulada por contraria al ordenamiento (artículo 63 de la Ley 30/92)”.

Por todo lo expuesto, esta Asesoría considera que no existe la obligación de que los Odontólogos y Estomatólogos tengan hojas de reclamaciones en sus consultas.

Tal es el criterio del letrado que suscribe. La Junta, no obstante, con superior criterio decidirá.

Madrid, 24 de mayo de 2004.

Las sentencias jurídicas relativas a la no obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamaciones en las clínicas pueden consultarse íntegramente en la página web del Colegio ([www.coem.org](http://www.coem.org)).

## NO OBLIGATORIEDAD DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EN LAS CONSULTAS DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS

Ante las inspecciones que se vienen realizando en las clínicas dentales, en las que se solicita a los odontólogos y estomatólogos la tenencia de hojas de reclamaciones, el Colegio informa que dicha tenencia NO ES OBLIGATORIA en las consultas de odontólogos y estomatólogos, tal y como se establece en la Sentencia firme del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Toledo, de 19 de julio de 2000, así como en la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 15 de los de Madrid, de 12 de noviembre de 2001, dimanante del procedimiento abreviado 85/01.

Ambas sentencias pueden consultarse en la página web del Colegio: [www.coem.org](http://www.coem.org).

## EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL ACEPTA A TRÁMITE EL RECURSO CONTRA LA NORMATIVA ASTURIANA SOBRE LIBRE COLEGIACIÓN

El Tribunal Constitucional ha aceptado a trámite el recurso presentado a principios de año por el Gobierno saliente, por lo que el Principado de Asturias no podrá aplicar esta normativa de libre colegiación de los profesionales que trabajan en exclusiva para la Administración pública. De esta forma, Asturias pasa a engrosar la lista de comunidades autónomas cuya libre colegiación se encuentra a la espera de lo que resuelva el Constitucional junto con Andalucía, Extremadura y Canarias.

## EL TRIBUNAL SUPREMO ESTABLECE QUE LOS FUNCIONARIOS ESTÁN OBLIGADOS A COLEGIARSE PERO EL JUZGADO DE CÁDIZ DICTA SENTENCIA A FAVOR DE LA LIBRE COLEGIACIÓN MÉDICA EN ANDALUCÍA.

El fallo de la sentencia de la Sala de lo Contencioso del Tribunal Supremo aclara que “los colegiados tienen unos intereses privados que deben ser defendidos por el Colegio respectivo, sin que ello impida una actividad de colaboración con la Administración en la que el ente parcialmente se integra”.

Sin embargo, el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Cádiz ha dictado una sentencia que avala la libre colegiación de un médico que trabaja en exclusiva para la Junta de Andalucía. Este médico se dio de baja en el Colegio de Médicos de Cádiz tras aprobarse la ley andaluza que eliminó la obligatoriedad de colegiarse en el caso de los profesionales que trabajan para la Administración autonómica. Posteriormente, el Colegio le reclamó ante la Justicia las cuotas correspondientes, argumentando la denegación de la baja. La sentencia del Juzgado explica que la entidad, al denegar la baja, “se atribuye funciones que no le competen, pues deberá ser en todo caso el Constitucional quien se pronuncie al respecto”.

## EL TRIBUNAL SUPREMO ANULA LA FACULTAD DEL CONSEJO DE ENFERMERÍA DE FIJAR LAS CUOTAS MENSUALES

Dicha sentencia resuelve una impugnación de los Estatutos del Consejo General de Enfermería llevada a cabo por uno de sus Colegios. Entre otros, se impugnaba el precepto de los Estatutos que permitía al Consejo General fijar la cuota de ingreso y la cuota mensual de cada Colegio.

El Tribunal Supremo anula en esta sentencia la facultad de fijar la cuota mensual de colegiados, así como también las eventuales o las extraordinarias. Sólo puede estipular la cuota de ingreso por afectar al sistema de colegiación única. Es también muy importante señalar que en esta sentencia se afirma que dicha cuota de ingreso “ha de ser básicamente homogénea para todo el territorio nacional”, al considerarla como una cuota no de acceso al Colegio sino de acceso a la organización colegial.