

# El procedimiento de reclamación

## ¿Qué es el Real Colegio de Cirujanos Dentales y Odontólogos de Ontario (Colegio)?

El Real Colegio de Cirujanos Dentales y Odontólogos de Ontario (Royal College of Dental Surgeons of Ontario, RCDSO) o el Colegio es uno de los 26 colegios reguladores sanitarios de Ontario. Es un organismo regulador establecido por la [Ley de 1991 sobre profesiones sanitarias reguladas \(Regulated Health Professionals Act, RHPA\)](#) (disponible solo en inglés y francés), una ley provincial que protege el derecho de las personas a una atención odontológica segura, eficaz y ética.

Como colegio regulador, una de nuestras responsabilidades clave es atender las preocupaciones sobre la atención que reciben los pacientes y la conducta de los dentistas. El gobierno provincial nos ha otorgado competencias legales para investigar cualquier reclamación que recibamos, ya sea de un paciente o de cualquier miembro del público. Estas competencias cubren a los dentistas en todas las ramas de odontología, incluyendo la odontología general y la práctica especializada. Esta es una de las protecciones más importantes que tienen los pacientes en virtud de la RHPA.

Nos tomamos esta responsabilidad muy en serio. Cada una de las reclamaciones sobre dentistas que recibe el Colegio se revisan y abordan.

## ¿Qué debo hacer si tengo un problema con mi dentista?

Animamos a los pacientes y a cualquier persona que tenga una preocupación sobre un dentista que trate el problema con el propio dentista. Si todavía tiene preocupaciones, puede contactarnos por correo electrónico en [complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org) o llamarnos por teléfono al 1-800-565-4591 ext. 5625.

## ¿Cómo se presenta una reclamación?

Para presentar una reclamación, debe enviarnos un escrito o un correo electrónico. En determinadas circunstancias, aceptamos una grabación en audio o en vídeo de su reclamación. También puede presentarla a través de nuestro formulario en línea que se puede encontrar en [Presentar una reclamación](#) (disponible solo en inglés y francés). No aceptamos reclamaciones telefónicas, pero puede llamarnos en cualquier momento para hablar de sus inquietudes.

## **¿Qué información necesita el Colegio?**

- Una declaración clara de que presenta una reclamación.
- El nombre y la dirección completos del dentista.
- La información más detallada posible sobre sus preocupaciones.
- Los nombres de cualquier otro dentista, profesional de la salud o de otras personas que puedan estar involucradas.
- Información de contacto como su correo electrónico, teléfono de contacto y dirección postal.

## **¿Existe un plazo para presentar una reclamación?**

No, la reclamación se puede presentar en cualquier momento.

## **¿Necesito un abogado?**

No, pero tiene derecho a contar con representación legal.

## **¿Quién tramita mi reclamación?**

El Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes (Inquiries, Complaints and Reports Committee, ICR) del Colegio examina las reclamaciones. El mandato de este Comité está definido en la ley provincial. Los miembros del Comité son tanto dentistas como público general no afiliado al Colegio. Estos últimos forman parte del comité para garantizar que los intereses del público estén representados.

## **¿Cómo comienza el procedimiento?**

El Colegio investiga todas y cada una de las reclamaciones. Una vez que recibamos su reclamación, un miembro de nuestro personal se pone en contacto con usted para explicarle el procedimiento de reclamación y responder a sus preguntas. A continuación, se remite una copia de su reclamación al dentista. Su reclamación no puede ser anónima. Se le pedirá al dentista que proporcione una respuesta por escrito al Colegio.

Si necesita algún tipo de adaptación durante el proceso de investigación de la reclamación, no dude en comunicárnoslo y haremos todo lo posible para ayudarlo.

## **¿Qué sucede después?**

El Colegio investiga su reclamación exhaustiva e imparcialmente. Podrá ponerse en contacto con cualquier otro dentista o profesional de la salud que le haya tratado o que haya sido consultado sobre su tratamiento. Un investigador también puede contactar formalmente con las aseguradoras externas implicadas, como su compañía de seguros, y puede entrevistar a testigos.

Como parte de este procedimiento, habitualmente solicitamos registros pertinentes, radiografías, historiales dentales y otra información del dentista. El dentista tiene la obligación de cooperar plenamente con la investigación. El Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes también puede contratar a un experto dental para que le ayude.

La transparencia es clave, se mantiene informado al cliente en cada paso del proceso.

La información recopilada durante la investigación se prepara para ser revisada por el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes. Una vez examinado el asunto, el comité, guiado por un [marco de evaluación de riesgos](#) (disponible solo en inglés y francés), decide qué medidas tomar.

### **¿Cómo abordará el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes mi reclamación?**

El Comité dispone de varias opciones en virtud de la RHPA:

- No tomar ninguna acción si la conducta y/o las acciones del dentista cumplen las normas razonables y aceptables de la práctica, o si no hay suficiente información para que el Comité tome medidas.
- Proporcionarle al dentista consejos y/o recomendaciones por escrito.
- Pedirle al dentista que firme un acuerdo con el Colegio para completar un curso o cursos sobre un área específica de preocupación señalada en la reclamación. Por ejemplo, un dentista puede aceptar llevar un curso sobre el consentimiento informado.
- Exigir que el dentista comparezca para recibir una amonestación sobre su práctica o conducta. El Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes expondrá sus preocupaciones y le proporcionará orientaciones al dentista, en persona, sobre cómo comportarse para evitar futuros inconvenientes.
- Exigir que el dentista complete un programa de educación continua o de reciclaje profesional que puede consistir en un curso práctico sobre un área específica o en una reunión individual con un experto en normativa para trabajar la profesionalidad y las habilidades de comunicación.
- Derivar al dentista a otra comisión del Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes para la investigación de posibles problemas de salud mental o física que puedan estar interfiriendo con la capacidad del dentista de llevar a cabo su práctica.
- Derivar el asunto al Comité Disciplinario para analizar alegaciones específicas de mala conducta o incompetencia profesional.

Si durante una audiencia formal y pública una comisión o el Comité Disciplinario encuentra que un dentista ha cometido un acto de mala conducta profesional se puede:

- Suspender o revocar la licencia del dentista.
- Imponer términos, condiciones y limitaciones a la licencia del dentista.
- Imponer una amonestación al dentista.
- Solicitar al dentista que pague una multa.

La comisión debe:

- Publicar un resumen del asunto.

### **¿Qué sucede una vez que se toma una decisión?**

Una vez que la comisión o el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes tome una decisión, tanto usted como el dentista recibirán una copia de la decisión. El personal del Colegio no es miembro del Comité y no participa de ningún modo en la toma de decisiones del Comité.

### **¿Existe un proceso de apelación?**

En la mayoría de los casos, se dispone de un proceso de apelación que proporciona protección adicional tanto para el denunciante como para el dentista. A petición de cualquiera de las partes, la [Comisión de Recursos y Revisión de las Profesiones Sanitarias \(Health Professions Appeal and Review Board, HPARB\)](#) (disponible solo en inglés y francés) puede revisar la decisión del Comité. La solicitud de revisión debe dirigirse al HPARB por escrito en un plazo de 30 días después de recibir la decisión del Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes. El dentista tiene el mismo derecho de revisión para apelar.

### **¿Puede el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes conceder dinero o daños y perjuicios?**

La ley que regula las profesiones de la salud solo permite al comité tomar una decisión sobre la conducta del dentista. El Comité no puede conceder indemnizaciones, daños ni reembolsos de ningún tipo, solo los Tribunales tienen esa autoridad.

Si está pensando en demandar al dentista para obtener una indemnización debido a una negligencia o mala práctica, por lo general la ley exige que la acción judicial se inicie en el plazo de dos años desde que usted conoció, o debería haber conocido, los hechos en los que se basa la demanda. Su representante legal puede contestar cualquier pregunta que usted tenga sobre su derecho a demandar a un dentista.

### **¿Están las decisiones del Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes a disposición del público?**

Si el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes decide derivar las alegaciones de mala conducta profesional al Comité Disciplinario o solicita que el dentista comparezca para recibir una amonestación y/o complete un curso específico de formación continua, esta información se publicará en el [sitio web del Colegio](#) (disponible solo en inglés y francés).

## **¿Hay alguna otra opción en lugar de una investigación completa?**

El Colegio ofrece un programa voluntario y confidencial para la resolución de determinadas reclamaciones como alternativa al proceso formal de reclamación. Este se denomina Programa de Resolución (Resolution Program, RP) y le proporciona una oportunidad a usted y al dentista de llegar a una resolución a través de un proceso de mediación.

## **¿Es el Programa de Resolución (RP) siempre una opción?**

El Programa de Resolución no es una solución adecuada para todas las reclamaciones; el personal del Colegio decidirá si su reclamación es apropiada. En ese caso, tanto usted como el dentista tienen que estar de acuerdo en participar en el Programa de Resolución para seguir adelante con el mismo.

## **¿Cómo funciona el Programa de Resolución?**

Un mediador se reunirá con usted y con el dentista para ayudarles a comunicarse y negociar con mayor eficacia. El mediador es una persona neutra que no es un dentista ni tampoco está afiliada al Comité del Colegio, y puede ser un mediador contratado de forma independiente. El Colegio se hace cargo de los costes y gastos razonables del mediador.

El objetivo del mediador es trabajar con usted y con el dentista de una manera respetuosa y confidencial para simplificar los problemas, y facilitar la posibilidad de que lleguen a una solución aceptable para ambas partes.

El Programa de Resolución es generalmente mucho más rápido que el procedimiento de reclamación. Por lo general, hay menos correspondencia y documentación.

Si, por alguna razón, el proceso del Programa de Resolución no da lugar a una resolución, su reclamación se tramitará de manera habitual a través del procedimiento regular de reclamaciones.

Todas las resoluciones del Programa de Resolución tienen que ser aprobadas por el secretario del Colegio o por el Comité de Investigación, Reclamaciones e Informes.

## **¿Cómo ponerse en contacto con el Colegio?**

El personal de la Universidad habla y escribe en inglés. El Comité de ICR (Consultas, Quejas e Informes) escribirá su decisión en inglés. A petición, el personal y el Comité de ICR pueden comunicarse en francés y hacer traducir las decisiones al francés. La Universidad no puede ofrecer servicios de interpretación o traducción en idiomas que no sean el francés y el inglés durante el proceso de reclamación.

Si necesita ayuda para entender los materiales de la Universidad, seleccione un servicio local o comunitario que pueda ayudarle.

Puede contactar con el Colegio de varias maneras:

**Correo postal**

Royal College of Dental Surgeons of Ontario  
6 Crescent Road  
Toronto, ON M4W 1T1  
Attention: Complaints

**Teléfono**

416-961-6555 ext. 5625  
1-800-565-4591

**Fax**

416-961-5814

**Correo electrónico**

[complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org)