

¿QUÉ TENGO QUE HACER SI RECIBO UNA RECLAMACIÓN?

En caso de reclamación, el colegiado debe ponerse en contacto con el Colegio para recibir información que puede resultarle de utilidad. Así, desde el Servicio Jurídico del Colegio le orientarán sobre las cuestiones relevantes a tener en cuenta mediante una reunión personal o bien por teléfono o email.

Tras comunicarse con el Colegio, se debe remitir inmediatamente un parte por escrito del siniestro a la Compañía con la que el odontólogo u estomatólogo tenga asegurada la responsabilidad civil profesional. Este seguro es de carácter obligatorio.

En el parte, debe indicar los siguientes datos:

- ✓ *Número de la póliza de responsabilidad civil.*
- ✓ *Fecha del siniestro.*
- ✓ *Datos del reclamante: Nombre y Apellidos.*
- ✓ *Tipo de reclamación: Verbal, escrita (judicial, extrajudicial).*
- ✓ *Motivo o causa de la reclamación.*
- ✓ *Clínica en la que se ha efectuado el tratamiento.*
- ✓ *Tipo de tratamiento.*
- ✓ *Indicar si figura en la historia clínica el consentimiento informado del paciente.*
- ✓ *Estado del tratamiento: en proceso o finalizado.*
- ✓ *Indicar si se ha seguido un protocolo establecido para dicho tratamiento.*
- ✓ *Observaciones y datos relevantes*

La transmisión de datos a través de redes públicas o inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien con otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Es conveniente conservar un **justificante** por escrito que acredite la comunicación del siniestro a la Compañía de Seguros, porque a veces los empleados se trasladan o cambian de empresa.

El asegurado tiene el deber de proporcionar la **información útil** para que la Compañía Aseguradora tenga los medios de prueba necesarios para la defensa del profesional.

El seguro de responsabilidad civil garantiza la cobertura de la responsabilidad profesional por daños causados a terceros derivados de errores u omisiones cometidos en el desarrollo de su profesión. El asegurado puede ser una persona física o jurídica, en el caso de las entidades mercantiles.

En los casos en los que la clínica tiene su propio seguro y el profesional el individual, deberán comunicar el siniestro de forma separada.

El seguro de responsabilidad civil suele incluir la Defensa Personal del profesional y el pago de las indemnizaciones a las que dé lugar la responsabilidad civil asegurada, así como las costas y gastos judiciales. Todo ello, con los **límites que la póliza establezca**.

La devolución de honorarios profesionales no se incluye en la póliza de responsabilidad civil profesional, salvo que se contrate expresamente como una garantía adicional