



Le brindamos esta traducción para darle un vistazo general del mandato y proceso de quejas de CDSBC. Tenga en cuenta que las operaciones cotidianas de CDSBC se llevan a cabo en inglés. Toda comunicación por escrito en relación con una queja le será proporcionada en inglés.

¿Cómo protege CDSBC al público?

El *College of Dental Surgeons of British Columbia* (CDSBC; Colegio de Cirujanos Dentistas de B.C.) es la entidad reguladora para dentistas, terapeutas dentales y asistentes dentales certificados (*certified dental assistants*, CDAs) en B.C. Nuestra función central es proteger al público al supervisar la conducta y competencia de los dentistas, terapeutas dentales y CDAs (nuestros “colegiados” (*registrants*, en inglés)).

CDSBC protege al público al asegurar que nuestros colegiados estén inscritos y calificados para ejercer su profesión, y que brinden atención segura y ética a sus pacientes consistentemente. Usted puede comprobar si un profesional de dentistería está inscrito con nosotros en nuestro sitio web: [Registrant Lookup](#).

CDSBC también responde a las quejas de los pacientes, y toma medidas cuando un colegiado ejerce de manera incompetente, o no ética, o si está afectado por influencia del alcohol o de las drogas o por una enfermedad mental.

Descripción General del Proceso de Quejas

Usted tiene el derecho de esperar un estándar profesional de atención. Si está insatisfecho con la atención que ha recibido o si tiene preocupaciones relacionadas, puede serle útil pedir una explicación de su dentista, terapeuta dental o CDA antes de presentar una queja formal.

Algunos denunciantes se contactan con nosotros en busca de una resolución que nosotros no podemos ofrecerles. Dado que CDSBC no puede abordar inquietudes que están fuera de nuestro ámbito legal, el resultado de nuestra investigación podría no amparar todos los aspectos de la queja que usted ha presentado.

✓ Lo que CDSBC puede investigar

CDSBC investiga todas las quejas acerca de la conducta o competencia de sus colegiados. Nuestro mandato es atender y proteger al público y actuar en todo momento en el interés público.

Conforme a la ley [Health Professions Act](#), CDSBC tiene facultades legales para investigar cualquier queja que recibamos acerca de nuestros colegiados y abordar las inquietudes que presenten un riesgo al público. Estas facultades incluyen la capacidad de amonestar a un colegiado, suspender, o cancelar o fijar límites en el registro de un colegiado, e imponer otras sanciones.



Si la investigación suscita inquietudes acerca del ejercicio profesional de un colegiado, CDSBC puede adoptar una postura correctiva y de colaboración para resolver esas inquietudes. En todos los casos, la protección del público es nuestra primera prioridad.

✘ Lo que CDSBC no puede hacer

Antes de comenzar, sírvase tener en cuenta que CDSBC **no** puede:

- Pagar sumas de dinero a un denunciante
- Ordenar que un colegiado devuelva dinero o pague cualquier suma de dinero a un paciente o a otro colegiado, es decir, no puede involucrarse en disputas sobre honorarios o conceder indemnizaciones
- Ordenar que un dentista proporcione un tratamiento específico a un paciente
- Proporcionar asesoramiento o tratamiento dental, o referir denunciantes a un nuevo colegiado
- Dar asesoramiento o ayuda legal en una demanda contra un colegiado*
- Abordar disputas comerciales

**Si usted piensa que el tratamiento que recibió de un dentista, terapeuta dental o CDA le causó daños y busca compensación, CDSBC recomienda que hable también con un abogado. Ese tipo de quejas se resuelven por medio del proceso legal, no con el proceso de quejas de CDSBC.*

Cómo Presentar una Queja

Las quejas formales *tienen* que estar por escrito. Cabe destacar que CDSBC no acepta quejas verbales, anónimas, o sin firma. Presente su queja firmada con nuestra herramienta en línea [online complaint submission](#), nuestro formulario de quejas [Complaint Form](#) (PDF), por escrito a complaints@cdsbc.org o por correo tradicional a:

College of Dental Surgeons of BC
Complaints
500 - 1765 West 8th Avenue
Vancouver, BC V6J 5C6

Si usa correo electrónico o correo tradicional, cerciórese de que haya incluido:

- su nombre completo e información completa de contacto (dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico)
- nombre y dirección del dentista/terapeuta dental/CDA a quien se refiere su queja



- nombre y dirección de todos los demás dentistas que usted ha visto o consultado
- descripción detallada de los hechos que ocasionan su queja
- todos los registros dentales que pueda tener en su posesión
- su firma

Tenga en cuenta que una copia de su carta de queja será proporcionada al colegiado para que él/ella pueda responder. En la mayoría de los casos, usted también verá la respuesta que él/ella proporcione a su queja.

Proceso de Quejas: Preguntas Frecuentes

Si usted aún tiene preguntas acerca del proceso de quejas de CDSBC después de leer esta lista de preguntas frecuentes, sírvase contactar al equipo de quejas de CDSBC al 604-736-3621.

1. ¿Qué puedo hacer si tengo una inquietud que concierne a mi dentista/terapeuta dental/CDA?

Lo primero que hay que hacer si usted tiene una inquietud es hablar con él/ella: [talk to your dentist/dental therapist/CDA](#), o si su inquietud tiene que ver con honorarios, comuníquese a la *B.C. Dental Association BCDA*. Si aún tiene inquietudes, comuníquese a CDSBC para más información o puede presentar una queja por escrito: [submit a written complaint](#).

2. ¿Puedo hablar con alguien acerca de mis inquietudes antes de presentar una queja formal?

Usted puede comunicarse a CDSBC con preguntas acerca del proceso de quejas por teléfono o por correo electrónico; sin embargo, no se aceptan quejas por teléfono o por correo electrónico sin firma, y el personal de CDSBC no puede proporcionarle asesoramiento acerca de tratamiento.

3. ¿Cómo presento una queja?

Si las discusiones con el colegiado no han resuelto su problema, usted puede presentar una queja formal por escrito a CDSBC utilizando nuestro formulario de quejas. [Aprenda cómo presentar una queja](#).

4. ¿Puedo presentar una queja de parte de un tercero?

Si usted presenta una queja de parte de un tercero, debe proporcionar el consentimiento escrito de esa persona para la investigación y la divulgación de su información confidencial como paciente (en lo



pertinente a la queja). Esa persona también debe firmar la carta de queja. En la queja, tendrá que indicar claramente su relación con el paciente. Si usted es el padre o la madre con una queja de parte de su hijo/hija menor, o si es el representante de un adulto con discapacidades, no es necesario proporcionar el consentimiento del paciente; no obstante, es posible que le pidamos una copia del acuerdo u orden de representación.

5. ¿Cómo puedo acceder a una copia de mis registros dentales?

Todo paciente tiene el derecho de acceder a una copia completa de sus registros. El paciente es el propietario de la información contenida en su ficha de paciente y tiene el derecho legal de acceder a una copia completa de sus registros dentales. Los dentistas tienen la obligación legal de proporcionar copias de lo que solicite el paciente, incluyendo radiografías, modelos de estudio y fotografías. Los consultorios de dentistería pueden cobrar una suma razonable para cubrir el costo de duplicación de los registros.

Los dentistas no están autorizados a retener los registros de un paciente cuando éste les debe dinero por trabajo dental. Las disputas sobre honorarios u otros desacuerdos entre el paciente y el dentista no son motivos para denegar el acceso a los registros del paciente, o su transmisión. Los dentistas deben también proporcionar los registros del paciente si otro consultorio dental los solicita.

6. ¿Cuánto tiempo tomará la resolución de mi queja?

Dadas la carga de trabajo de CDSBC y la complejidad de muchas quejas, es difícil decir exactamente cuánto tiempo podría tomar la investigación de una queja. En la actualidad, la queja promedio está siendo procesada en unos 12 meses, pero esto varía según la complejidad de la queja y de los recursos disponibles de CDSBC. En todos los casos, CDSBC procura completar las investigaciones dentro de los plazos fijados en la ley *Health Professions Act* (Ley de Profesiones de la Salud, de B.C.).

7. Presenté una queja acerca de mi dentista/terapeuta dental/CDA. ¿Qué tipo de resultado puedo esperar?

CDSBC requiere que sus colegiados ejerzan de manera competente y ética. Nosotros tenemos facultades legales conforme a la ley *Health Professions Act* para investigar toda queja que recibamos acerca de nuestros colegiados y abordar aquellas inquietudes que presenten un riesgo al público. Estas facultades incluyen la capacidad de amonestar a un colegiado, suspender, o cancelar o fijar límites en el registro de un colegiado, e imponer otras sanciones. El enfoque de CDSBC en la resolución de quejas es, generalmente, de remediar en vez de penalizar.

CDSBC requiere que sus colegiados ejerzan de manera competente y ética. Esta función está enfocada hacia el futuro, y el enfoque de CDSBC es, generalmente, de remediar en vez de penalizar. Puede darse una idea de los resultados que usted podría esperar leyendo los [resúmenes de quejas y sus resultados](#) publicados en línea por CDSBC.



8. ¿Cuál es mi papel en el proceso de quejas?

Si usted presenta una queja, es importante que esté dispuesto y preparado para proporcionar información adicional si se la solicita CDSBC. A menudo la queja inicial no contiene todos los hechos relevantes, o surgen nuevos hechos durante la investigación. Los denunciantes que se niegan a hablar con los investigadores de quejas de CDSBC dificultan (o imposibilitan) la investigación efectiva de sus quejas.

9. ¿Quién verá la queja que yo presente?

Las quejas que son aceptadas para investigación serán seguidamente investigadas por los investigadores de quejas de CDSBC. Dada la índole especializada de la dentistería, la mayoría de los investigadores de quejas son también dentistas. Además, la queja que usted presente será proporcionada al dentista interesado, de quién se solicitará una respuesta. En la mayoría de los casos, usted recibirá una copia de la respuesta del dentista.

10. ¿Es confidencial el proceso de quejas?

Mientras que CDSBC hace todo lo posible para asegurar que las quejas permanezcan confidenciales, no puede garantizar la confidencialidad. Nuestros registros están sujetos a las disposiciones de la ley *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (Ley de Libertad de la Información y Protección de la Privacidad de B.C.) y podrán ser revelados a otras personas cuyos intereses podrían estar afectados. Cabe recalcar que si una queja resulta en una acción disciplinaria, el resultado podría hacerse público.

Conforme a la ley *Health Professions Act*, toda información o documentos que usted recibe de CDSBC durante la investigación de una queja deben permanecer privados y no pueden ser utilizados para ningún otro propósito, incluyendo procesos legales contra un colegiado.

11. ¿Qué sucede después de que presente mi queja?

Una vez que su queja ha sido aceptada para investigación, un investigador de quejas será asignado y una investigación llevada a cabo. Se pedirá al colegiado usualmente que proporcione una respuesta por escrito a la queja, adjuntando los registros del paciente. Se pedirá también a todos los demás dentistas involucrados en la atención del paciente que proporcionen un informe y registros.

La queja que usted presente será proporcionada al colegiado involucrado a quien se pedirá que proporcione una respuesta. Tenga en cuenta que una queja podría ser descartada de inmediato por el Registrador si es trivial, frívola, vejatoria, o hecha de mala fe, o si el tema cae [fuera del ámbito de las facultades de CDSBC](#).



12. Mi dentista me pidió que firmara un acuerdo de que no presentaría quejas, pero he cambiado de opinión. ¿Qué puedo hacer?

Ningún acuerdo que celebre con un dentista debe impedirle presentar una queja si usted tiene una inquietud.

13. ¿Qué pasa si deseo retirar mi queja?

Ocasionalmente un denunciante pide retirar su queja después del comienzo de la investigación. Dado que el mandato de CDSBC es la protección del público, esto no es posible, generalmente, a menos que todas las cuestiones planteadas en la queja hayan sido abordadas. CDSBC considera que las quejas son asuntos de importancia pública y generalmente investiga hasta su finalización cada queja que recibe.

14. ¿Qué sucede una vez que se ha tomado una decisión?

Dentro de los 30 días de la decisión del Comité de Investigación, usted recibirá una carta resumiendo la investigación y la decisión.

15. ¿Qué hago si no estoy satisfecho/a con la decisión de CDSBC?

Si el resultado de su queja le inquieta, puede solicitar una revisión ante el [Health Professions Review Board](#) (HPRB; Consejo de Revisión de Profesiones de la Salud de B.C.). El HPRB no puede ordenar que CDSBC discipline al colegiado, ni requerir a nadie que le pague dinero a usted. Más bien, la revisión de HPRB considera si la investigación de CDSBC fue adecuada, y si su decisión fue razonable.