Acta Bioethica 2022; 28 (1): 75-80

REPERCUSIONES EN LA DEONTOLOGÍA ESPAÑOLA ANTE EL AUGE DE LAS CLÍNICAS DENTALES *LOW COST*

Alejandro Carlos de la Parte-Serna[1]

Resumen: El cambio en el modelo asistencial odontológico en España ha supuesto la proliferación de grandes franquicias dentales o clínicas dentales *low cost*. Este tipo de establecimientos suelen realizar la captación de pacientes mediante agresivas campañas de publicidad, establecen financiaciones de los presupuestos directamente con entidades bancarias y rebajan los presupuestos inicialmente marcados. En los últimos años, la Comisión de Ética y Deontología del Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón ha comprobado un notable aumento de las reclamaciones de pacientes procedentes de este tipo de clínicas. Uno de los casos más llamativos ha sido el cierre de la franquicia iDental, que dejó a miles de personas sin terminar sus tratamientos odontológicos. Se pretende realizar una puesta al día de las repercusiones deontológicas que estas clínicas tienen en la deontología dental de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Palabras clave: deontología; salud pública dental; asistencia dental

Repercussions in Spanish deontology in light of the rise of low cost dental clinics

Abstract: The change in deontological health care model in Spain has led to the proliferation of huge dental franquises or low cost dental clinics. This type of settings generally engages customers by aggressive advertising campaigns, establishing financing with banks and reducing the agreed initial budget. In the last years, the Ethical and Deontological Commission of the Official College of Dentists and Stomatologists of Aragon has noticed a significant increase of claims by patients attending this type of clinics. One of the most striking cases has been the closing of iDental, which led thousands of patients without finishing dental treatment. This study pretends updating the deontological repercussions that these clinics have in the Autonomous Community of Aragon.

Key words: deontology, dental public health, dental health care

Repercussões na deontologia espanhola diante do boom das clínicas dentais de baixo custo

Resumo: A mudança no modelo assistencial odontológico na Espanha implicou na proliferação de grandes franquias dentais ou clínicas dentais de baixo custo. Estes tipos de estabelecimentos habitualmente realizam a captação de pacientes mediante agressivas campanhas publicitárias, estabelecem financiamento dos orçamentos diretamente com instituições bancárias e abaixam os orçamentos inicialmente apresentados. Nos últimos anos, a Comissão de Ética e Deontologia do Ilustre Colégio Oficial de Odontólogos e Estomatólogos de Aragão comprovou um notável aumento de reclamações de pacientes procedentes deste tipo de clínica. Um dos casos mais chamativos foi o encerramento da franquia iDental, que deixou milhares de pessoas sem terminar seus tratamentos odontológicos. Se pretende realizar uma atualização das repercussões deontológicas que estas clínicas têm na deontologia dental da Comunidade Autônoma de Aragão.

Palavras chave: deontologia; saúde pública dental; assistência dental

[1] Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte, Universidad de Zaragoza, Huesca, España. Comisión de Ética y Deontología, Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón, Zaragoza, España. ORCID https://orcid.org/0000-0002-4040-7732.
Correspondencia: alejandro.delaparte@gmail.com

Introducción

En España la mayoría de las prestaciones en materia odontológica se encuentran excluidas de la sanidad pública, por ello, en los últimos tiempos se ha producido un aumento notable de la presencia de franquicias dentales o también denominadas "clínicas *low cost*". Estas basan su modelo de negocio en varias vertientes, entre ellas, la publicidad agresiva, la presentación de varios presupuestos rebajando frecuentemente el precio final, debido a la aplicación de presuntos descuentos por las características sociales del paciente, o la financiación directa de tratamientos. El auge de estas clínicas ha provocado que la labor de la deontología asuma mayor protagonismo, quedando en manos de los distintos colegios profesionales españoles. En la Comunidad Autónoma de Aragón, es el Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón, a través de su Comisión de Ética y Deontología, la entidad encargada de la vigilancia para que se cumpla el Código Español de Ética y Deontología Dental en la práctica profesional de la Odontología.

Metodología

En este estudio se presenta un análisis descriptivo de las reclamaciones realizadas por la ciudadanía aragonesa ante la Comisión de Ética y Deontología, relativas a las franquicias dentales durante 2017 y 2019.

Resultados

Se presentaron ante la Comisión Deontológica del Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón un total de 809 reclamaciones en el periodo comprendido entre 2017 y 2019. De estas, 735 pertenecían a franquicias dentales, suponiendo el 90,85% del total de las quejas presentadas.

Del total de las 735 reclamaciones relacionadas con las franquicias, 687 pertenecían a un único centro, la clínica iDental, suponiendo el 93,4% de las relativas al modelo de franquicias dentales atendidas en la Comisión.

Observando los registros anuales, se comprueba que en 2017 se realizaron un total de 91 reclamaciones, de las cuales 76 pertenecían a franquicias dentales, 58 procedían de iDental. En 2018 un total de 610 fueron presentadas, en las que 581 eran originarias de franquicias dentales, y de las cuales 566 pertenecían a iDental. En 2019 se cursaron 108 quejas, de las cuales 78 procedían de franquicias dentales y 63 pertenecían a iDental.

Discusión

El gran volumen de pacientes tratados en España por las franquicias dentales ha precipitado un aumento de las reclamaciones ante diversas entidades u organizaciones, como las comisiones deontológicas de los colegios profesionales, o los servicios de consumo de las comunidades autónomas.

Al observar los datos registrados por el Colegio de Odontólogos de Aragón, se comprueba que más del 90% de las reclamaciones presentadas ante la Comisión Deontológica procedían de franquicias dentales. Todo ello motivado por la insatisfacción con la atención odontológica recibida y, en el peor de los casos, con el abandono del tratamiento por parte de la clínica.

El máximo exponente del modelo de franquicia dental española se constata con la Clínica iDental. El grupo societario iDental estaba formado desde mediados de la segunda década del siglo XXI por una red de 25 clínicas dentales distribuidas por todo el territorio español, y todas ellas estaban gestionadas por Dental Global Management, S.L. En octubre de 2017 el grupo iDental fue adquirido por el fondo de inversión Weston Hill por 25 millones de euros*(1)*. En junio de 2018 todas las clínicas cerraron repentinamente sus instalaciones, por lo que un elevado número de pacientes se encontraron con sus tratamientos inconclusos y con créditos financieros vinculados.

En Aragón, los estragos producidos por la crisis derivada del cierre repentino de la Clínica iDental (Zaragoza Proyecto Odontológico, S.L.), con casi 700 reclamaciones, resonaron por todo el territorio*(2-4)*. Según el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del Gobierno de España, en dicha clínica se custodiaban 13.382 historias clínicas de pacientes*(1)*, lo cual da una magnitud del notorio volumen de pacientes que pasaban por sus instalaciones.

Estos hechos motivaron que el Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón, dado el desamparo clínico y legal de los cientos de pacientes que se quedaron sin terminar su tratamiento dental, a pesar de estar sufragando la financiación de dichas acciones terapéuticas, asumiera su papel como organización colegial de referencia de los profesionales de la odontoestomatología.

Las actuaciones llevadas a cabo por la Comisión Deontológica quedaban regladas por el marco legal vigente. Por este motivo conviene recordar las principales normas que competen a la Comisión de Ética y Deontología.

En primer lugar, la Ley de Colegios Profesionales, Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, en su letra "i", atribuye a los colegios facultad sobre la actividad profesional de sus colegiados, y el ejercicio de la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial*(5)*.

En el mismo sentido, el artículo 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales establece que corresponde a los colegios atender quejas o reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados, tanto las que se presenten por particulares como por asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios*(5)*.

Por su parte, la ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales, establece, en su artículo 9.1, que las sociedades profesionales y los profesionales que actúan en su seno ejercerán la actividad profesional que constituya el objeto social de conformidad con el código deontológico y disciplinario propio de la correspondiente actividad profesional*(6)*.

Es importante subrayar que las principales entidades reclamadas atendiendo a los casos presentados, como iDental, Dentix, Vitaldent, etcétera, no son sociedades profesionales, no se encuentran inscritas en el Registro colegial de sociedades profesionales y, por lo tanto, quedan fuera del ámbito de actuación de los colegios profesionales, dado que no tienen legalmente facultad disciplinaria alguna sobre las mismas. En definitiva, el Colegio de Odontólogos no tiene capacidad para sancionar a sociedades mercantiles relacionadas con la odontología cuando éstas ni siquiera son sociedades profesionales.

Un aspecto que particularmente sorprendía de la clínica iDental es que hubiera estado ofreciendo servicios odontológicos sin disponer, al parecer, de forma efectiva, de las autorizaciones administrativas necesarias para llevar a cabo la prestación de tales servicios. Y, lo que resulta más trascendente, que esta situación haya desembocado en un cierre administrativo de la clínica*(4)*, dejando interrumpidos los tratamientos iniciados, y sin ofrecer alternativa alguna a los pacientes a los que se ha llevado a esta situación que afectaba a su salud directamente.

El Decreto 106/2004, de 27 de abril, del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón (BOA 10/5/2004), regula la autorización de centros y servicios sanitarios en Aragón*(7)*, desarrollado por la Orden de 27 de noviembre de 2015, del Consejero de Sanidad (BOA 11/12/2015)*(8)*. En tales disposiciones se establece la necesidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos, con carácter previo al otorgamiento de la correspondiente autorización sanitaria.

Es evidente el flagrante incumplimiento que comporta el no disponer de un establecimiento sanitario en condiciones de prestar el servicio odontológico contratado.

Pero, además, es preciso tener presente que la prestación de servicios sanitarios ha de orientarse al interés del paciente que, en ningún caso, puede resultar desatendido, tal y como previene el artículo 5.1.d) de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias*(9)*.

La situación de interrupción del tratamiento, achacable al centro, ha producido de forma efectiva esta situación, dificultando, cuando no imposibilitando, el acceso y recuperación por los pacientes de su historia clínica con la que poder continuar el tratamiento por otro profesional, con los datos adecuados para ello.

A mayor abundamiento, en fecha 6/11/2018, en el *Boletín Oficial de Aragón*, aparece un anuncio relativo al procedimiento sancionador, incoado por el Gobierno de Aragón, que debe publicarse a través del *Boletín Oficial*, por cuanto no ha sido atendida la recepción de notificación oficial en el domicilio de esta entidad.

Acerca de los precios de los tratamientos, así como la concesión de ayuda por parte del centro iDental, sorprendía notablemente que, en la mayoría de las reclamaciones presentadas, el precio inicial del tratamiento se viera "reducido" en aproximadamente un 70%, en virtud de lo que se denominaba una "subvención" que otorgaba el propio Centro, cuya naturaleza jurídica no quedaba clara en los documentos o "pliego de bases" con el que el Centro las ofrecía. Y ello por cuanto su Base 3ª, al pretender definirlas, partía de la premisa, reconocida, de que son prestaciones económicas destinadas a aquellas personas cuyos recursos económicos resultaban insuficientes para hacer frente a los gastos específicos que constituían los trabajos clínicos y costes de los productos protésicos que, en su caso, pudieran integrar un determinado plan de tratamiento dental. Y por otro, en la Base 9ª, punto 5, letra b) se establecía que la anulación de la ayuda por la realización parcial del plan de tratamiento determinaba la falta de "validez" de la ayuda inicialmente concedida en relación con el presupuesto correspondiente. Con ello, la liquidación que a partir de ese momento —realización parcial del tratamiento— ofrecería, lo sería sin tener en cuenta la "ayuda", de forma que se acudiría al precio del tratamiento para cuyo pago se había determinado que el paciente no tenía recursos suficientes.

En este caso, además, iDental informaba al paciente que la "cancelación del tratamiento", sin mencionar las diferentes circunstancias que motivasen el mismo, comportaba la "anulación de la ayuda", lo que vendría a situar al paciente ante la posibilidad de que la liquidación que el Centro pudiera plantearle, llegada tal situación, fuera la de aplicarle el precio del presupuesto sin descontar la ayuda concedida.

En definitiva, que además de utilizar cláusulas oscuras, comportaban cargas manifiestamente desproporcionadas para que el paciente pudiera poner fin al contrato, por cuanto se parte de la premisa —reconocida— de que el paciente no puede —tras analizar la documentación de su situación económica— hacer frente al coste del presupuesto inicial del tratamiento. Y, sin embargo, para el supuesto de abandono de este, se le penalizaba con la consecuencia de "volver" al coste del presupuesto que la clínica había considerado que no iba a poder hacer frente.

Los hechos que se denunciaban en las reclamaciones ante la Comisión Deontológica guardaban relación directa con los que actualmente se encuentran investigando ante el Juzgado Central de Instrucción número Cinco de la Audiencia Nacional, en Diligencias Previas 70/2018. Y, a este respecto, tanto el artículo 133 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común*(10)*, como ahora el artículo 31 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del régimen jurídico del sector público, resultan coincidentes en prohibir que se produzca una doble sanción por los mismos hechos, como manifestación del principio conocido como "*nos bis in idem*". Y ello, procedimentalmente, comportaba que los expedientes de naturaleza sancionadora-deontológicos debieran suspenderse en tanto se resuelve la cuestión penal suscitada por los mismos hechos, por cuanto tampoco resulta posible someter a dos procedimientos, de diferente naturaleza, los mismos hechos.

Ante esta situación, desde el Colegio se informaba sobre la incidencia que el cese injustificado del tratamiento —llevado a cabo por el cierre del Centro, únicamente achacable a la empresa— tenía en el crédito vinculado al tratamiento que la mayor parte de los pacientes venían contratando. Al igual que se facilitaba información sobre el servicio del Colegio de Abogados de Zaragoza sobre acceso al Turno de Oficio y Justicia Gratuita.

Por lo tanto, no procedía dar cauce procedimental a la reclamación desde el punto de vista sancionador, a la espera de lo que se dilucide ante la jurisdicción penal española.

Otro punto reseñable del modelo de funcionamiento de las franquicias dentales es el de la publicidad, ya que supone el principal motivo por el cual los pacientes deciden acudir a este tipo de establecimientos. En España no existe una legislación concreta relativa a la publicidad sanitaria, por lo cual son conocidos los numerosos anuncios reproducidos en radio, prensa o televisión, representados por personajes muy conocidos de distintos ámbitos, como el social, deportivo, etcétera, tratando de esta manera de ganarse la confianza de los consumidores. En el caso de iDental, su principal eslogan era "dentistas con corazón", ofreciéndose como una clínica con vocación social, donde su-

puestamente realizaban tratamientos de alta gama a precios muy económicos. Por ello, la mayoría de las personas que acuden a este modelo de clínicas lo hace pensando que va a recibir todo aquello que se anuncia. En el caso de iDental, estos hechos produjeron una gran indignación entre los pacientes, que vieron cómo sus tratamientos no eran lo suficientemente satisfactorios o, incluso, muchos de ellos se encontraban inconclusos cuando la clínica cerró repentinamente y sin dar solución alguna a la ciudadanía afectada.

Diversos aspectos éticos pueden entrar a debatirse. Como sabemos, en los últimos tiempos se transitó desde un modelo médico paternalista, en el cual el facultativo asumía toda la toma de decisiones del proceso asistencial, a un modelo deliberativo, en el que la toma de decisiones es compartida entre el facultativo y el paciente, afianzándose la autonomía de este último.

En el campo dental, cada vez es más recurrente encontrarse con pacientes que, ante la negativa o el desaconsejo de ciertos tratamientos por parte de un facultativo, deciden acudir a otros profesionales hasta dar con uno que no pone inconvenientes en ejecutar el plan terapéutico deseado. En estos casos, el tratamiento finalmente realizado ocasionalmente puede acarrear diversos problemas, algunos de los cuales exigen un manejo complejo de la situación, lo que puede llevar al paciente a presentar reclamaciones a la Comisión de Ética y Deontología. Analizando esta situación, se muestra la importancia de cada facultativo en su ética profesional y en la toma de decisiones, pese a no imperar el modelo paternalista, dado que, en muchas ocasiones, los pacientes desean un determinado tratamiento sin conocer si se puede llevar a cabo con garantías en su cavidad oral, debido a las características médicas que presenta, y cuando encuentran a un profesional que no le pone de entrada ningún reparo, decide rápidamente solicitar ese tipo de tratamiento, sin atender o razonar en los motivos por los cuales otros facultativos previamente se negaron a realizarlos.

Otro factor que provoca debate en España se produce en la regencia de las clínicas dentales: ¿es ético que una clínica dental pueda establecerse sin haber un profesional de la odontología al frente de la misma? Atendiendo al sistema legislativo, en España cualquier persona puede concebir y abrir una clínica dental, sin necesidad de tener ningún conocimiento en este campo. En esta línea de actuación se encuentran ciertas franquicias dentales, en las que, como en cualquier otra empresa o clínica dental, se aspira a que, por los tratamientos realizados, se obtengan suficientes ingresos económicos. Sin embargo, en ocasiones el interés por obtener cada vez mayores réditos puede traspasar ciertas líneas éticas. ¿Se puede hacer pensar a la ciudadanía que cualquier persona puede recibir cualquier tipo de tratamiento? Desde un punto de vista asistencial, existen diversas circunstancias relacionadas con la edad, la toma de medicamentos o patologías presentes en el paciente que puedan desaconsejar el establecimiento de ciertos planes terapéuticos; sin embargo, en algunas clínicas se defiende el concepto de que cualquier paciente puede legítimamente recibir cualquier tipo de tratamiento. En esto casos, la correcta explicación del proceso asistencial, así como la exposición detallada de las ventajas e inconvenientes de cada plan terapéutico deberían guiar la actuación del facultativo, para que en el momento que el paciente otorgue su consentimiento informado lo haga de una manera plenamente consciente (dado que, en ciertas ocasiones, los pacientes consienten sin saber lo que están firmando).

La cuestión publicitaria también está generando debate: ¿se puede vender salud? La promoción de esta así como los hábitos saludables deben extenderse hacia el conjunto de la sociedad; sin embargo, la publicidad de la salud puede generar falsas expectativas en diversos estratos de la sociedad, como se ha producido con algunas clínicas dentales en España. Por ello, existen diversas corrientes que oscilan desde la eliminación de la publicidad sanitaria, pasando por su regulación y limitación, hasta por quienes defienden que es un derecho y debe publicitarse como cualquier otro producto. Ante este debate, no cabe duda de que la ética debería asumir su protagonismo y toda campaña publicitaria debería estar supeditada al aspecto ético de la misma.

Se comprueba con todo ello que el modelo de las franquicias dentales acarrea diversas complejidades a la hora de analizar los cauces deontológicos que pueden derivarse de las actuaciones llevadas a cabo en estas clínicas.

Conclusiones

En España se ha producido un aumento en el número de reclamaciones deontológicas relativas a las franquicias dentales.

Las comisiones de Ética y Deontología españolas no tienen capacidad jurídica sancionadora sobre las franquicias dentales.

La publicidad sanitaria debiera ser revisada y regulada con mayor determinación para evitar que la ciudadanía pudiera sentirse engañada posteriormente.

Referencias

1. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. *Informe sobre la situación de iDental*, 2018.
2. iDental cierra sus clínicas en España y provoca "un escándalo sanitario sin precedentes". *Diario ABC*. [citado el 15 de junio de 2016] Disponible en: https://www.abc.es/sociedad/abci-idental-cierra-clinicas-espana-y-provoca-escandalo-sanitario-sin-precedentes-201806150533_noticia.html
3. iDental cierra sus clínicas en España dejando miles de pacientes afectados. *Diario Redacción Médica*. [citado el 14 de junio de 2018] Disponible en: https://www.redaccionmedica.com/secciones/otras-profesiones/idental-cierra-sus-clinicas-en-espana-dejando-miles-de-pacientes-afectados-7770
4. Civieta O. Cierran iDental en Zaragoza por no tener licencia: "mi marido ha estado 9 meses sin dientes, la prótesis se le ha roto 10 veces". *Diario elDiario.es*. [citado el 25 de abril de 2018] Disponible en: https://www.eldiario.es/aragon/sociedad/cierran-idental-zaragoza-licencia-protesis_1_2154668.html
5. Boletín Oficial del Estado Español (BOE). Núm. 40, Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales: 3046-3049.
6. Boletín Oficial del Estado Español (BOE). Núm. 65, Ley 2/2007, de 15 de marzo, de Sociedades Profesionales: 11246-11251.
7. Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA). Núm. 53, de 10 de mayo de 2004, del Gobierno de Aragón.
8. Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA). Núm. 238, de 11 de diciembre de 2005, del Gobierno de Aragón.
9. Boletín Oficial del Estado Español (BOE). Núm. 280, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias: 41442-41458.
10. Boletín Oficial del Estado Español (BOE). Núm. 285, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.: 40300-40319.

Recibido: 2 de octubre de 2020
Aceptado: 6 de noviembre de 2020