



# Universidad Nacional Autónoma de México



## FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO (CONAMED).

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

*CIRUJANO DENTISTA*

P R E S E N T A :

**JOSÉ LUIS OTERO CÁRDENAS**

**TUTOR: LIC. MARIA CRESCENCIA GONZÁLEZ GARCÍA**

**ASESOR: CD. JUAN MEDRANO MORALES.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

El presente trabajo se lo dedico principalmente a mis padres, Alfredo y Silvia, que durante toda su vida se dedicaron a cuidarme, protegerme, enseñarme y a mejorar día a día para llegar a ser una mejor persona, es verdad que sin ayuda y su apoyo, jamás hubiera llegado a donde estoy ahora. Gracias por todo lo que han hecho por mí.

Muchísimas gracias a mi tutora, Licenciada Maria González por su paciencia, sus consejos y recomendaciones durante todo el tiempo que duró este trabajo, ha sido una persona maravillosa y sumamente atenta conmigo, muchísimas gracias.

Agradezco a mi asesor, Cirujano Dentista, Juan Medrano Morales por sus enseñanzas cuando fue mi profesor en las primeras asignaturas de la carrera, sus consejos y la manera propia de conducirse en la profesión me han servido de ejemplo para comportarme como un profesional dentro y fuera de la profesión.

No se me olvidan mis amigos de generación, Iván, Oscar y Rebeka, por toda la ayuda desinteresada que me dieron durante estos años, gracias por todo su apoyo que me brindaron en todo este tiempo, también agradezco a Crystal, que es y ha sido una persona muy especial en mi vida porque en parte muy importante este trabajo y esta conclusión también es de ella, no tengo manera de decirte, gracias.

Por último, pero no por ello menos importante; agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México por todo lo que ha significado para mí, pues desde que vi por primera vez sus instalaciones supe que quería estudiar

aquí, fue un sueño más hecho realidad, al igual que el ser universitario puma de corazón.

Específicamente agradezco, a la Facultad de Odontología, que por varios años fue mi segunda casa y el lugar donde una buena parte de mi vida transcurrió, en sus aulas obtuve el conocimiento necesario, con sus profesores obtuve la técnica, en sus instalaciones forjé mi habilidad y enfrenté los miedos propios de la carrera, los cuales hicieron enfrentarme a mis propios miedos.

Gracias.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....5

### CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE ARBITRAJE MÉDICO (CONAMED).....6

### CAPÍTULO II

RELACIÓN DE LA ODONTOLOGÍA CON EL  
DERECHO.....10

### CAPÍTULO III

FUNCIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE  
MÉDICO (CONAMED).....14

### CAPÍTULO IV

REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN  
DE QUEJAS MÉDICAS Y GESTIÓN PERICIAL DE LA  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO (CONAMED).  
APLICACIÓN EN ODONTOLOGÍA.....18

## CAPÍTULO V

### ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO ARBITRAL IMSS E

ISSSTE.....26

CONCLUSIONES.....32

FUENTES DE INFORMACIÓN.....34

GLOSARIO.....35

## INTRODUCCIÓN

Existen en la actualidad grandes compendios de la literatura médica que abarcan temas exhaustivos de la profesión odontológica, en especialidades importantes como; periodoncia, endodoncia, cirugía bucal, prótesis y demás áreas, cada una valiosa e invaluable en su ramo.

Sin embargo, aún en estos tiempos de acelerados cambios, se encuentra en la literatura médica, poca información acerca de un tema que es de especial importancia por su cercanía, vínculo o perjuicio en contra del Cirujano Dentista, y que tiene correspondencia a las quejas que interponen los pacientes ante una instancia jurídica en contra del cirujano dentista por alguna supuesta mala práctica en la atención al paciente.

Conociendo el reglamento interno por el que se rige la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en la atención a quejas, el Cirujano Dentista tiene las herramientas necesarias para saber con exactitud por qué vías se ha de dirigir la queja, en qué fase del procedimiento se encuentra la misma, qué documentación se le pide al cirujano dentista y en qué se basa un arbitraje médico para la resolución de una queja.

## CAPÍTULO I

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO (CONAMED)

Toda persona en el planeta, desde el momento de su concepción, goza del derecho universal de protección a la salud, en México, este derecho esta consignado en el artículo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Este derecho es efectivo para toda persona nacida en territorio nacional.

Acorde con la necesidad de reformar el actual sistema de salud, se reconoce el reclamo legítimo de la sociedad de que los servicios médicos en el país operen con niveles crecientes de calidad y eficiencia.

Asimismo, para mejorar la calidad de los servicios médicos en nuestro país, para contribuir a la resolución oportuna de conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos y en respuesta a las demandas que la sociedad ha formulado, el ejecutivo federal, dispuso la creación de una Comisión Nacional de arbitraje Médico, cuyo decreto aparece publicado el día 3 de junio de 1996, en el Diario Oficial de la Federación.<sup>1</sup>

Algunas de las consideraciones que dan origen a la Conamed, contemplan la necesidad de que la población cuente con mecanismos que, sin perjuicios de la actuación de las instancias jurisdiccionales, contribuyan a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como a mejorar la prestación de dichos servicios.



Al mismo tiempo, la CONAMED permitirá a los usuarios como a los prestadores de servicios médicos, dilucidar de manera amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de servicios médicos, con lo que se evitarán cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales.<sup>2</sup>

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico no afecta el ejercicio de otros derechos y vías que la ley otorga a los mexicanos, se crea para colaborar con las instancias jurisdiccionales en el desarrollo de los procesos que se ventilen ante ellas, al poder recurrir éstas ante un organismo facultado y altamente calificado para la elaboración de dictámenes y peritajes especializados en la materia.<sup>1</sup>

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico es un organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud, que tiene autonomía técnica para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, por lo que garantiza a las partes la imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca.<sup>1</sup>

Entre las atribuciones más importantes con que cuenta esta instancia especializada, se encuentran las de brindar asesoría e información en forma gratuita, tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios médicos, sobre sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como recibir investigar y atender las quejas que sean presentadas por el usuario en relación a posibles irregularidades en la prestación o negativa de servicios médicos.<sup>2</sup>

La Comisión tiene la facultad de intervenir en amigable composición para conciliar los conflictos suscitados en la prestación de servicios médicos por probables casos de omisión o negligencia que afecten la salud del usuario.

La Comisión es un elemento de cooperación con los órganos interinos de control de las instituciones públicas del sector, al hacer de su conocimiento actos de los servidores públicos que pudieran suponer una trasgresión a la normatividad que las rige.

También trabaja conjuntamente con las academias, colegios y consejos médicos, comité de ética y otros similares, tanto de instituciones públicas como privadas, remitiéndoles los resultados de sus deliberaciones sobre casos específicos o de índole general, a fin de que instrumenten las medidas previstas para tales casos, asimismo, cuenta con la competencia para asesorar a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión.

En los casos en que las partes se sometan al arbitraje, la Comisión fungirá como árbitro y emitirá los laudos correspondientes. Asimismo, emitirá opiniones sobre las quejas que conozca, podrá intervenir de oficio en los asuntos de interés general dentro de su ámbito de competencia y elaborará dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades de procuración e impartición de justicia.

La conducción del organismo así como el cumplimiento de sus objetivos y funciones, están a cargo del Comisionado Nacional.

El consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, órgano supremo de autoridad de la institución, presidido por el comisionado nacional e integrado por diez personalidades de la sociedad civil con cargo honorífico, tiene como objetivo primordial establecer las políticas generales, expedir los reglamentos y evaluar periódicamente el funcionamiento de la Comisión.<sup>2</sup>

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) nace con el propósito de resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud de carácter público privado y social, así como de contribuir a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios médicos en nuestro país.

## CAPÍTULO II

### RELACIÓN DE LA ODONTOLOGÍA CON EL DERECHO

Para hablar acerca de la relación que guarda la Odontología con el derecho primero hay que dar una brevísima reseña histórica como introducción para comprender su existencia.

Desde tiempos antiguos, las costumbres y actos que heredan los miembros de una sociedad se vuelven parte inherente de la conformación legal y jurídica de una tribu, región, pueblo o inclusive de un país.

Para muchos, las normas y reglamentos que les rigen son el resultado de la Moral y la Ética que rigen a una comunidad, las cuales brindan a sus habitantes jerarquías o estatus de pertenencia por ejemplo:

El Talmud, que es el libro sagrado del Corán, dice que sólo las mujeres podrán portar coronas de oro en los órganos dentarios y serán colocadas únicamente por los médicos de los dientes que atienden los sábados, en caso de que la comunidad se enterara de que las coronas fueran elaboradas por otras manos y en otro día que no fuera el sábado, se mantendría a esta mujer en mala reputación. Por extraño que nos parezca, esta es una norma moral y religiosa que rige a esta comunidad y que en la actualidad está vigente.<sup>3</sup>

Hace 3,000 años a.c. los ayas practicaban la colocación de jadeita, granate, cinabrio y turquesas con un amasijo de hidroxapatita y concha en los

órganos dentarios anteriores, los cuales eran símbolo de jerarquía de poder y señorío, así como el limado de dientes en forma de greca para las representaciones guerreras, los cuales eran hechas únicamente por los encargados en atender las alteraciones de la boca y de los dientes, este ejemplo, es una Norma Moral y Ética que rige a los individuos de la comunidad Maya.<sup>3</sup>

Estas costumbres históricas nos enmarca la estrecha relación que existe entre la odontología y el derecho en una sociedad.

Por consiguiente, al relacionar la Odontología con el Derecho, surge una nueva área conocida como Odontología Legal y dentro de las múltiples ramas del Derecho, se adhiere el Derecho Objetivo, el cual se define como el conjunto de normas jurídicas que imponen deberes y conceden facultades a las personas provistas de sanciones para asegurar su efectividad.<sup>3</sup>

Esta relación establece dos sentidos:

1.- La aplicación del Derecho en la asistencia o cuidados odontológicos, es decir, la práctica de la Odontología conforme a Derecho, también llamada por los juristas, Jurisprudencia Dental u Odontología Legal.

2.- La aplicación de los conocimientos odontológicos con la finalidad de resolver determinados problemas que se plantean al Derecho en la identificación del cuerpo humano antemortem y postmortem, lo que

constituye a la Odontología Forense o Judicial, también llamada Odontología Médico - Legal.<sup>3</sup>

Ahora bien, para la Odontología Legal se desprenden dos acepciones:

1.- Como el conjunto de saberes que surgen al relacionar la Odontología con el Derecho.

2.- El ejercicio de la Odontología conforme a Derecho en el cual se contemplan las normas jurídicas, reglamentos, códigos sanitarios, normas técnicas, normas oficiales, declaraciones, acuerdos internacionales y constitucionales, de cada país específicamente.<sup>3</sup>

En su recorrido histórico se consideró por mucho tiempo que el ejercicio de la profesión médica y odontológica debía quedar al libre entendimiento entre profesionales y pacientes y que el Estado no debía de intervenir en estas cuestiones.

Hoy esta idea ya no está vigente, así, en varios países incluido México, se han establecidos leyes, reglamentos, normas jurídicas, cartas de derechos y códigos que orientan y ordenan los distintos campos y modalidades.

En el Estado Mexicano las leyes que conforman el Derecho son elaboradas por el poder legislativo; en la esfera federal está compuesta por dos cámaras: la de senadores y la de diputados y en la esfera local (entidad federativa) por la Cámara de Diputados.

Para que las leyes (normas jurídicas) sean obligatorias no es suficiente con su elaboración, sino que además deben ser publicadas en el Diario Oficial de la Federación, las de índole federal y en la Gaceta Oficial de Gobierno de la entidad las leyes locales correspondientes a una entidad federativa.<sup>4</sup>

Por ejemplo para que una ley aprobada por el poder legislativo de Morelos rija exclusivamente en ese estado, debe publicarse en la Gaceta Oficial de Gobierno del Estado de Morelos.

A continuación se enlista la normatividad que rige en México:<sup>4</sup>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General de Salud

Reglamento de la Ley General de Salud

Ley de Profesiones

Código Civil

Normas Oficiales Mexicanas

Código Penal Federal

Código Penal Federal para el Distrito Federal

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal

Como podemos darnos cuenta, la práctica odontológica y el derecho coexisten naturalmente, creando un orden y una línea a seguir, éste nos rige, nos orienta y nos delimita a fin de mejorar y comprender la responsabilidad que generan nuestros actos en la sociedad y más específicamente, en la práctica odontológica, actuar conforme a derecho, esto es, siguiendo las prescripciones de la Ley.

## CAPÍTULO III

### FUNCIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE

#### MÉDICO (CONAMED)<sup>6</sup>

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, como parte de su misión social, proporciona a toda persona que acude por vez primera para denunciar conductas o acciones impropias del prestador de servicios médicos, orientación acerca de los trámites y servicios que otorga la comisión, a fin de que el quejoso obtenga la información precisa de los pasos a realizar durante su queja.

Resumiendo las acciones en cuatro simples pasos, daremos cuenta de los trámites, servicios y funciones de la CONAMED:

1.- La CONAMED brinda **asesoría especializada** a todas las personas que acuden, se les dan a conocer las ventajas que presenta el servicio, se les explican los derechos y obligaciones de los pacientes y de los prestadores de servicio médico, así como los alcances del arbitraje de acuerdo al reglamento interno de la CONAMED, dándoles la opción, de presentar su inconformidad como libre decisión. En caso contrario de que no realicen ninguna acción, se les informa de las características de otras opciones institucionales.

2.- Cuando el agraviado considera que él mismo o algún familiar, no recibió la atención médica adecuada y sobre todo urgente a pesar de haberla solicitado, la CONAMED proporciona el servicio de **Gestión inmediata**, que



como su nombre lo indica, ayuda a gestionar el apoyo que se requiere para llegar a una rápida y ágil solución al problema.

3.- Cuando se presume que la atención médica recibida fue deficiente o irregular y que la misma causó algún daño o consecuencia, la comisión invita al prestador de servicios médicos para aclarar la situación, si éste considera que hubo deficiencia en la atención médica que otorgó, propone un arreglo económico o la prestación del servicio entre otras opciones, a fin de solucionar el problema. Es en esta etapa cuando la comisión funge la función **conciliatoria** que le ha sido encomendada para resolver los conflictos.

4.- Cuando el prestador de servicios y el denunciante no logran llegar a un acuerdo, la CONAMED continúa con un procedimiento de **arbitraje**, otra de sus funciones otorgadas, para que decida quien tiene la razón y la forma de resolver el asunto.

Las ventajas del servicio son amplias y variadas:

- a) Es totalmente gratuito
- b) Todos los trámites se mantienen en estricta confidencialidad
- c) Evita el pleito judicial y promueve el diálogo
- d) Imparcialidad y agilidad
- e) Atención con abogados y médicos calificados
- f) Las resoluciones que dicta la CONAMED son de carácter obligatorio.

De acuerdo al reglamento bajo el cual se rige la CONAMED, para solicitar asesoría o presentar una queja y en lo dispuesto en su artículo 49, el cual cita: las quejas deberán presentarse ante la CONAMED de manera personal por el quejoso ya sea en forma verbal o escrita y deberán contener:

- 1) Nombre, domicilio y en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme.
- 2) Una breve descripción de los hechos motivo de la queja.
- 3) Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registros a los usuarios.
- 4) Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación sea en razón de parentesco o por otra causa.
- 5) Identificación con firma y fotografía o huella digital del quejoso.
- 6) A la queja se agregará copia simple y legible de los documentos que soporten los hechos manifestados (notas y recetas médicas, carnet de citas etc.).

Como podemos apreciar, este capítulo nos sirve de guía para orientarnos acerca las funciones de la CONAMED las cuales son muy específicas, así

los trámites y servicios están simplificados para dar una mejor atención en la resolución de controversias médicas.

## CAPÍTULO IV

### REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y GESTIÓN PERICIAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO (CONAMED). APLICACIÓN EN ODONTOLOGÍA<sup>5</sup>

El presente capítulo se refiere a aspectos importantes poco conocidos por el gremio de los Cirujanos Dentistas y que rigen el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, información que servirá de guía ante cualquier notificación por parte de la CONAMED.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la última reforma, publicada en el Diario Oficial de la Federación, para los Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, fue el día 25 de julio del 2006, teniendo por hecho que, no han existido mayores correcciones al reglamento.

En materia general, el reglamento consta de 4 capítulos conformados por 102 artículos, cada capítulo contiene información específica de los trámites y procedimientos de la CONAMED, tenemos así que el **capítulo primero**, se refiere a los objetos y principios del reglamento y tiene como finalidad, normar los procedimientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y que sus disposiciones son de carácter obligatorio para todos los servidores públicos.

También nos comenta que cualquier procedimiento ante la CONAMED será, invariablemente, gratuito.

El reglamento nos da también razón de lo que es una cláusula compromisoria y lo que significa un compromiso arbitral, el objeto y la acción de los mismos, define de igual manera lo que es una opinión técnica, cuestión que sólo le compete a la CONAMED. Esto tiene su base en los artículos 1 y 6 del reglamento.

En el **capítulo segundo** versa sobre los procedimientos generales, como los trámites a seguir en la CONAMED, aquí se indica que el Cirujano Dentista en caso de ser requerido por la CONAMED, la misma pedirá documentos importantes como el expediente clínico, que se solicitará ya sea en original o en copia, éste debe estar perfectamente llenado, con un interrogatorio compuesto por aparatos y sistemas y debidamente firmado por el Cirujano Dentista y el paciente, este es un elemento de suma importancia al momento de defenderse el Odontólogo ante una queja por parte del paciente.

También se hace referencia a que las actuaciones de la CONAMED sólo se realizarán los días hábiles, nunca en sábados ni en domingos y el horario de atención es de las nueve a las dieciocho horas, quedando manifestado que el Cirujano Dentista y el paciente sólo podrán acudir en los días citados.

Se indica claramente que el proceso arbitral no tiene por objeto el constituir un medio preparatorio a un juicio como tampoco preconstituir prueba alguna y que cualquier otro proceder fuera de su naturaleza será inválido.

Como hemos visto, todos los artículos mencionados tienen su base en el reglamento de la CONAMED, sin embargo, para otras cuestiones que no se hayan previsto, la institución se podrá apoyar a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Un punto interesante por comentar es el que nos habla acerca de la caducidad del proceso arbitral y nos marca una fecha de ciento veinte días como tal cuando no exista promoción o interés alguno de las partes para continuar con el procedimiento, sin embargo hay que hacer hincapié en que la caducidad extingue la queja pero no la acción, esto quiere decir que el paciente podrá iniciar una nueva inconformidad en contra del Cirujano Dentista ante la CONAMED, siempre y cuando la acción no haya prescrito.

Para resolver las controversias entre el Cirujano Dentista y el paciente, la CONAMED, se basa en los reglamentos del Código Civil Federal, la Ley General Salud, la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el distrito federal y los principios científicos y éticos que orientan a la práctica médica, dejando por manifiesto que también se apoya en otros reglamentos vinculados con la resolución de las controversias.

Se marcan los plazos y las notificaciones y se comenta que al notificarse la admisión de la queja al Cirujano Dentista, éste, deberá de identificarse ante el notificador y el notificador también deberá de identificarse ante el Cirujano Dentista, se le pedirá al Odontólogo su cédula profesional para que se identifique como profesional de la salud legalmente apto para ejercer la profesión, el notificador, esto debido también a que muchas personas usurpan la profesión, el notificador entregará al Cirujano Dentista

una copia del escrito de queja en un sobre cerrado para evitar su conocimiento por terceros ajenos al procedimiento.

Si por alguna causa no se encuentra el Cirujano Dentista en su lugar de trabajo, el notificador se entenderá con parientes, empleados, o con cualquier otra persona que viva en el domicilio señalado.

Todas las notificaciones y los plazos empezarán a correr al día siguiente hábil en que surtan sus efectos al día siguiente al que se le practiquen. Todo lo mencionado anteriormente está basado en los artículos 10, 14, 20, 22, 22 bis, 23, 25, 28 y 29 del reglamento.

El **capítulo tercero** se divide en seis secciones y aborda temas del proceso arbitral, cada sección contiene temas sobre las quejas de los pacientes, de las etapas de la conciliación del procedimiento y resolución arbitral.

Se deja claro que para iniciar el trámite del proceso arbitral, tanto el Cirujano Dentista como el paciente deberán firmar una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, que es un documento por el cual las partes involucradas designan a la CONAMED para resolver sus diferencias, derivadas de la atención dental.

Ahora bien, se puede desistir del seguimiento de la queja, pero se necesita del consentimiento de ambas partes y esto produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de la queja.

Los plazos y notificaciones que dicta la CONAMED, deben de ser respetados por el Cirujano Dentista denunciado, así como las invitaciones que emita la institución, si por el contrario, se interrumpe la continuidad de los trámites ya sea por falta de interés o indecisión por parte del Odontólogo, esto podría conducir a que el paciente tramite su queja a otra instancia jurídica ya no de conciliación sino de ejecución, como lo sería el Ministerio Público, en donde el Cirujano Dentista ya no tendría oportunidad de conciliar la situación, cualquiera que ésta fuera, sino que estaría sujeto a un proceso jurídico en donde se busca un culpable y no una conciliación actuando de buena fe.

La CONAMED es una instancia conciliatoria y no tiene facultades para sancionar al Cirujano Dentista, sin embargo si puede emitir recomendaciones de otras instancias jurídicas a donde el paciente pueda acudir, dejando a salvo los derechos del usuario para que los ejercite en la forma y vía que más le convenga.

Las quejas serán presentadas por el paciente de manera personal ante la CONAMED, ya sea en forma verbal o escrita, y contendrá, el nombre, el domicilio, el número telefónico del paciente y del Cirujano Dentista contra el que se inconforma, una descripción de los motivos de la queja, lo que pretenda obtener del Cirujano Dentista y la firma ó huella digital del paciente quejoso.

Por supuesto, no todas las quejas pueden ser admitidas en el proceso arbitral, ya que no se procede, cuando en la queja, no se reclamen pretensiones de carácter civil, o se trate de controversias laborales internas, o cuando la queja tenga por objeto la tramitación de medios preparatorios



para un juicio civil, mercantil, judicial o administrativo o igual de importante, cuando la única pretensión sea la de sancionar al Cirujano Dentista o cuando verse exclusivamente sobre el monto de servicios derivados de la atención dental.

El reglamento nos indica, que dentro de los 10 días hábiles siguientes a la admisión de la queja la CONAMED invitará, por escrito, al Cirujano Dentista para que, si es su voluntad, acepte el trámite arbitral de la institución.

En este escrito, se fijará el día y la hora para que de manera personal, los orientadores de la CONAMED amplíen la información al Odontólogo, el día fijado para la información el personal de la CONAMED informará sobre la naturaleza y alcances del proceso arbitral, así como de las vías existentes.

A partir de la aceptación, el Cirujano Dentista tiene nueve días hábiles para presentar un escrito, que contendrá un resumen clínico del caso y su contestación a la queja y precisando en su caso, sus propuestas de arreglo.

El resumen clínico que el Cirujano Dentista realice, deberá de contener todo el tratamiento que se realizó al paciente por ejemplo: si fue un tratamiento de eliminación de caries, deberá de contener información del número del órgano dentario en que se trabajó, si la caries que se encontró era de Clase I II ó III, según el caso, qué anestésico se utilizó, qué base y/o cemento se manejó, con qué se obturó; amalgama, resina ó incrustación, si se programó una siguiente cita o no la hubo, etc, todo debe de estar minuciosamente detallado en el resumen clínico que el Cirujano Dentista entregue a la CONAMED.

A su contestación, el Cirujano Dentista deberá acompañar una síntesis curricular, fotocopia de su título, cédula profesional y comprobantes de especialidad en caso de que lo tuviera.

Hay una cuestión importante que es necesario remarcar y ésta es que, si el Cirujano Dentista no presenta su escrito contestatorio, habiendo aceptado someterse al proceso arbitral, se procederá a continuar con la etapa decisoria, en donde, se tendrá como presuntivamente ciertos los hechos de la queja, por lo tanto al paciente se le dará la razón en la controversia.

La controversia entre el Cirujano Dentista y el paciente se puede resolver mediante el reembolso de los gastos efectuados, la otra vía es cuando ambos desistan del procedimiento pacíficamente o bien, mediante la compensación de algún trabajo libre de costos para el paciente.

Ahora bien, las resoluciones de la CONAMED son determinaciones provisionales y realmente no resuelven el fondo de las controversias por eso se les denominan como acuerdos.

Por el contrario la CONAMED emite Laudos, que son pronunciamientos por medio del cual la institución resuelve las acciones que se someten a su competencia y éstos, a diferencia de los acuerdos, siempre tienen el carácter de definitivos.

Por lo tanto, si el Cirujano Dentista recibe la resolución por medio de un Laudo, éste deberá de acatarlo.

Todos los puntos expresados con anterioridad tienen su base en los artículos 35, 46, 49, 50, 55, 56, 59, 66 y 67 del reglamento de la CONAMED.

El **capítulo cuarto** nos comenta sobre la gestión pericial en donde se mencionan las reglas a las que se sujetarán las gestiones.

Como podemos darnos cuenta, esta pequeña extracción de artículos que conforman el reglamento de la CONAMED, nos deja ver la importancia de conocer los seguimientos a una queja, debido a que como Cirujanos Dentistas estamos expuestos cotidianamente a denuncias por parte de los pacientes que se atienden en la práctica privada e institucional.

El tener información adecuada sobre lo que la CONAMED no va a pedir en una audiencia, es una herramienta muy útil al momento de defendernos por alguna denuncia injustificada por parte del paciente.

## CAPÍTULO V

### ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO ARBITRAL IMSS E ISSSTE

Debido a que las controversias médicas no se limitan sólo a la práctica privada, en el presente capítulo daremos cuenta de aspectos relevantes presentes en el proceso arbitral para los servicios médicos de instituciones de salud como el IMSS y el ISSSTE conjuntamente. Para ambas instituciones, en la resolución de controversias, se aplica el Reglamento de Procedimiento para la Atención de Quejas y Gestión Pericial de la CONAMED y en el caso del IMSS, se toma en cuenta las Bases de Coordinación que firmaron la CONAMED y el IMSS el 12 de agosto del año 2002.<sup>7</sup>

Para el caso del ISSSTE, se consideran las Bases de Coordinación que firmaron la CONAMED y el ISSSTE el 1 de septiembre del año 2006.<sup>8</sup>

Estos aspectos tienen su importancia debido a que el Cirujano Dentista que labore en alguna institución de seguridad social puede verse en algún momento de su práctica laboral, inmiscuido en asuntos de controversia médica.

Por lo tanto es necesario conocer los acuerdos y políticas firmadas por las instituciones:

Si al momento de brindar la atención dental, existe la posibilidad de que se haya cometido alguna irregularidad o deficiencia y que ésta sea la causa de algún daño sufrido por el paciente, esta presunción será suficiente para solicitar la intervención de la CONAMED.

El IMSS dispone de un departamento de atención de quejas, en donde sus derechohabientes pueden presentar sus reclamaciones y su procedimiento consta de dos etapas: queja y recurso de inconformidad.<sup>7</sup>

Caso contrario sucede en el ISSSTE, debido a que la institución y la CONAMED firmaron un acuerdo de colaboración, de manera que en todos los casos el prestador de servicios acepta los procedimientos ante la CONAMED, asimismo, la institución solicitará al prestador de servicio que entregue, entre otros documentos, una copia del expediente clínico para analizar los hechos.<sup>8</sup>

Como se mencionó anteriormente, en el caso del IMSS, el paciente o su representante legal son quienes eligen presentar su queja en la CONAMED o ante el IMSS, si optan por la CONAMED, la Comisión puede intervenir, a petición del derechohabiente, para que se realicen las acciones necesarias para su debida atención, esto independientemente de la resolución institucional que el IMSS le dé a la queja.<sup>7</sup>

Ahora, si el paciente no está conforme con la resolución del IMSS, puede solicitar la intervención de la CONAMED y presentar su queja para que ésta sea atendida a través del proceso arbitral.

La CONAMED sólo interviene en asuntos en los que se presume mala práctica médica y no en otro tipo de casos no relacionados con servicios médicos.

Por ello, para dar inicio al proceso arbitral ante la CONAMED, es necesario que ambas partes estén de acuerdo en someter su controversia ante la Comisión.

Para el caso del IMSS, en términos de las Bases de Coordinación suscritas entre ambas instituciones, todas las quejas se someten a dicho proceso en forma simplificada, salvo las siguientes excepciones:

1. Cuando se haya presentado una denuncia penal ante el Ministerio Público.
2. Cuando se haya demandado al IMSS ante las autoridades judiciales (juzgados).
3. Cuando se haya demandado indemnización por daño moral.

El plazo para reclamar la reparación del daño o el reembolso de gastos, es de dos años, contados a partir del momento en que se identificó la posible mala práctica, esto es aplicable a ambas instituciones (IMSS e ISSSTE).

De acuerdo con el Reglamento para la Atención de Quejas y Gestión Pericial, el arbitraje médico se compone de 2 etapas:

Una llamada CONCILIATORIA, la cual tiene como finalidad que el demandante llegue a un arreglo con el prestador de servicio (IMSS) mediante la firma de un CONVENIO DE CONCILIACIÓN.<sup>7</sup>

En caso de que las partes involucradas no lleguen a un arreglo, se pasará al área de arbitraje donde se da la segunda etapa, llamada DECISORIA, para lo cual se deberá firmar LA CLÁUSULA COMPROMISORIA, lo que significa el compromiso de ambas partes de seguir con la queja hasta que la CONAMED dicte el laudo correspondiente y así se resuelva la controversia.

La finalidad de la audiencia conciliatoria es buscar el arreglo entre las partes, de tal suerte que la existencia de datos sobre una buena o mala práctica médica en la atención dental es importante para decidir la forma en que se concluirá la queja.

En ese sentido, la finalidad de la intervención de la CONAMED, particularmente al revisar el expediente clínico, es para evaluar la práctica dental brindada al paciente en los establecimientos del IMSS (clínicas u hospitales).

Para los casos en que el paciente reclame indemnización (pago de daños y perjuicios) por la atención dental que reclama deficiente, es necesario considerar, que quien presente la queja debe ser el paciente, quien así debe manifestarlo ante los servidores públicos de la CONAMED debiendo señalar, el daño que presuntamente le ocasionó la atención dental.

Si la queja se presenta a través de representante legal (apoderado), deberá demostrar que el paciente le ha otorgado facultades suficientes para promover la queja hasta su conclusión, lo cual puede acreditarse mediante testigos (carta poder) o ante un Notario Público (poder notarial).

En caso de reclamar indemnización por muerte del paciente, debe quedar claro que cuando ha fallecido el paciente y se presume que fue a consecuencia de mala práctica dental, la reparación del daño debe reclamarse en términos de ley. Por ello, es necesario comprender que en el caso de los hijos, el derecho a la indemnización no puede acreditarse con el acta de nacimiento (cuando lo promueven los padres) ni con actas de nacimiento de los hermanos (cuando éstos promueven la queja).

Tampoco es suficiente el acta de matrimonio cuando se trata de la pareja, pues la capacidad jurídica termina con la muerte, a partir de lo cual, cualquier suma de dinero o derecho de la persona que ha fallecido debe integrarse a la llamada herencia, y sólo los herederos podrán disponer de ella.

Por lo anterior, debe quedar claro que el monto de la indemnización, en caso de que se acredite mala práctica dental, formará parte de la *herencia* por lo cual, para reclamar la indemnización ante la CONAMED, quien presente la queja necesita acreditar ser el *albacea* (se trata de una especie de administrador de los bienes y derechos del difunto) de la sucesión, ya sea porque así lo dispuso la persona antes de morir (en testamento), o porque ante la falta de testamento así lo haya dispuesto el juez.



Ahora bien, en caso de reclamar reembolso de gastos, en caso de demostrarse mala práctica dental durante el proceso arbitral ante la CONAMED, será necesario demostrar el pago de los servicios médicos, lo que puede hacerse con las facturas y recibos de honorarios correspondientes hasta por la suma que se reclama.

Para que proceda el reintegro de gastos, es necesario que las facturas y recibos de honorarios estén a nombre de la persona que pagó el servicio médico.

Dependiendo de ello, la queja podrá presentarse de manera personal por el paciente o por quien haya pagado los gastos médicos.

Como podemos ver, estos aspectos sólo competen a las instituciones de seguridad social, y aunque son puntos muy breves son muy específicos sobre algunas circunstancias que debemos de saber para tener una idea general sobre las reglamentaciones de una institución y los pasos a seguir al presentarse las controversias médicas.

## CONCLUSIONES

En la época actual, el gremio odontológico debe estar preparado no sólo en la ciencia, técnica, y arte de la Odontología, también es de suma importancia conocer las leyes que rigen a la profesión y en qué marco jurídico descansa su quehacer cotidiano.

Como parte de una reflexión personal, el cirujano dentista debe entender que todo acto que se realiza en la práctica no está aislado ni carente de vigilancia, sino que su práctica está normada por una serie de leyes que delimitan nuestro campo de acción, los cuales nos indica claramente qué nos compete y cuáles son nuestro límites atendiendo a la pericia y sentido común para cada caso específico.

Ahora bien, el tema de las demandas son aspectos poco conocidos en relación al desconocimiento que se tiene sobre qué instancias son ejecutoras y qué instancias son conciliatorias, a qué instancia le compete una demanda y a qué institución no le compete.

De la misma manera el poco manejo que también se tiene de los términos legales crea una confusión y un hueco a llenar debido a que a menudo se confunden los términos como demanda y denuncia o se asocian como sinónimos, o más común aun, se piensa que un término va ligado inmediatamente al otro.

Sobre el Cirujano Dentista descansa no sólo la responsabilidad moral de sus acciones sobre el paciente, también su responsabilidad jurídica de sus actos y consecuencias, por lo tanto sobra decir que debemos conocer nuestro campo de acción reglamentado desde hace ya varios años en la República Mexicana.

Y conocer también las instituciones que pueden ayudarnos en caso de conflictos médicos con el paciente, cuáles son los derechos y las obligaciones del paciente y del Cirujano Dentista, ante qué instancia jurídica el paciente puede demandarnos y ante cuál no tiene la capacidad para hacerlo, por supuesto es justo señalar que debemos también de conocer los requisitos mínimos indispensables que la institución nos va a pedir para poder desahogar los casos, como el expediente clínico debidamente llenado entre otras cosas, el cual por ley debemos de tener.

No olvidemos que las modificaciones a las Normas Oficiales Mexicanas son de observancia obligatoria y son para todos los prestadores de servicios médicos, incluidos los Cirujanos Dentistas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Revista CONAMED. Presentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Rev. Med. Revista CONAMED. Octubre - Diciembre 1996; 1: Pp. 5-7.
2. Revista CONAMED. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Rev. Med. Revista CONAMED. Octubre - Diciembre 1996; 1: Pp. 8-13.
3. Medrano J. Gómez RE. La Odontología y su relación con el Derecho. Rev. Med. Odontología Actual. 2004; 218: Pp. 29-33.
4. Medrano J. Legislación mexicana en odontología. Rev. Med. Odontología Clínica. 2007; 1: Pp. 4-8.
5. Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
6. [www.conamed.gob.mx](http://www.conamed.gob.mx)
7. [www.conamed.gob.mx-servicios-pdf-IMSS.pdf.url](http://www.conamed.gob.mx-servicios-pdf-IMSS.pdf.url)
8. [www.conamed.gob.mx-servicios-pdf-ISSSTE.pdf.url](http://www.conamed.gob.mx-servicios-pdf-ISSSTE.pdf.url)

## GLOSARIO

**ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO:** Son los procedimientos que se llevan a cabo para el arreglo de una controversia entre el paciente y el Cirujano Dentista, en el que la CONAMED da resolución a la controversia mediante las reglas del derecho, atendiendo a las puntos debidamente probados por las partes.

**ARBITRAJE EN CONCIENCIA:** Es el procedimiento para la solución de una queja entre el paciente y el Cirujano Dentista, en el que la CONAMED resuelve la controversia en equidad, cumpliendo los principios científicos y éticos de la práctica médica.

**CLÁUSULA COMPROMISORIA:** Es la que se establece en cualquier contrato de prestación de servicios profesionales o de hospitalización en el que las partes involucradas designan a la CONAMED para resolver las diferencias que pueden surgir durante la atención médica, mediante el proceso arbitral.

**COMPROMISO ARBITRAL:** Es un acuerdo entre las partes involucradas en el que designan a la CONAMED para la resolución arbitral.

**DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL:** Es un informe pericial que emite la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis y es sólo una apreciación técnica del acto médico.

**LAUDO:** Pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve en estricto derecho o conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes y es de carácter definitivo.

**OPINIÓN TÉCNICA:** Análisis que emite la CONAMED, por medio del cual establece las apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, no son emitidas para resolver cuestiones litigiosas.

**PARTES:** Son quienes hayan decidido a someter su controversia, por ejemplo; Cirujano Dentista y paciente, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, ante la CONAMED.

**PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO:** Son las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud.

**PRINCIPIOS CIENTÍFICOS DE LA PRÁCTICA MÉDICA (LEX ARTIS MÉDICA):** Conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universal en la que se establece los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.

**PROCESO ARBITRAL:** Conjunto de actos y procedimientos que inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el reglamento de la CONAMED.

**QUEJA:** Es una petición a través de la cual una persona por interés propio o en defensa de un tercero, por ejemplo algún familiar, solicita la intervención de la CONAMED en razón de impugnar la negativa del servicio médico otorgado, o la irregularidad en su prestación.

**TRANSACCIÓN:** Es un contrato o convenio otorgado ante la CONAMED por medio del cual las partes involucradas, paciente-Cirujano Dentista, realizando recíprocas concesiones, terminan la controversia.

**LEGISLACIÓN:** Conjunto de leyes que corresponde y rige a un Estado o una materia determinada, por ejemplo: legislación civil, penal, administrativa, fiscal, y sanitaria en materia de salud. En relación con una profesión; legislación médica, salud bucal, enfermería, entre otras.

**LEY GENERAL DE SALUD:** Es la máxima reglamentación y normativa en materia de salud en general, fundamentado en el artículo cuarto constitucional.

**NORMA OFICIAL:** Documento público que contiene disposiciones de orden sanitario, expedido por la Secretaría de Salud y de observancia obligatoria, establece los criterios científicos, tecnológicos y administrativos obligatorios en el sector salud. Es de observancia general en el territorio nacional y sus disposiciones para los prestadores de servicios de atención médica de los sectores público, social y privado, incluidos los consultorios.

**CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES:** Compromisos establecidos por el Estado para la debida, oportuna y eficiente atención de la salud.

**CÓDIGO DE CONDUCTA:** Guía de comportamiento o conducta que delimita la actuación del personal en situaciones concretas, atendiendo a las funciones y actividades propias de la institución.

**CÓDIGO DE BIOÉTICA:** Guía de conducta en el ejercicio profesional, a fin de resolver diferencias en la prestación de servicios a los enfermos y sus familiares, así como entre personas y profesionales que interviene en acontecimientos de la vida, particularmente relacionados con la medicina y la salud.