



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

---



**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

PREVENCIÓN DEL CONFLICTO EN EL ACTO  
ODONTOLÓGICO.

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**C I R U J A N A   D E N T I S T A**

P R E S E N T A:

NANCY ESMERALDA MARTÍNEZ MATA

TUTORA: Mtra. MARÍA PATRICIA DE LA ASUNCIÓN  
HENONÍN PALACIO

ASESOR: C.D JUAN MEDRANO MORALES

MÉXICO, D.F.

2011



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## **AGRADECIMIENTOS:**

*Díos, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr una meta más, llena de dicha y bendiciones.*

*A mis padres Felipa Mata Jiménez y Ángel Martínez Núñez por su gran cariño, comprensión y apoyo incondicional y sin medida, gracias por guiarme siempre por un buen camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles.*

*De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.*

*A mis hermanos Nuvia, Fredy y José Ángel quienes con su apoyo y muestras de cariño, me han motivado para seguir adelante se que cuento con ustedes siempre.*

*A mis sobrinos Alexis, Angel, Carlos, Iker y Danna quienes me regalan su amor y su cariño de manera incondicional a quienes quiero mucho.*

*A mi tío Angel Mata Jiménez por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí.*

*Gracias a mi tutora, María Patricia de la Asunción Henonin Palacio, por ser mi apoyo incondicional y mi fuente de conocimiento, esfuerzos, por nunca fallarme y por creer siempre en mí.*

*Gracias también a mi asesor C.D Juan Medrano Morales por su orientación, apoyo y compartir sus conocimientos para realizar este trabajo.*

*A mi máxima casa de estudios, UNAM por lo aprendido, vivencias inolvidables, que quedaran en mi mente y corazón.*

*A la facultad de odontología que me brindo las armas para enfrentarme a la vida.*

## ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN . . . . .	5
OBJETIVO GENERAL . . . . .	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS . . . . .	7
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PREVENCIÓN DEL CONFLICTO EN EL ACTO ODONTOLÓGICO</b>	
<b>DEFINICIÓN DE CONFLICTO . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>I.1 Tipos de Conflicto . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>I.2 Etapas de Conflicto . . . . .</b>	<b>10</b>
<b>I.3 Conflicto en la relación Cirujano Dentista – Paciente . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II PREVENCIÓN DEL CONFLICTO . . . . .</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO III MANEJO DEL CONFLICTO . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>III.1 Manejo adecuado, Inadecuado y Mala práctica . . . . .</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO IV RELACIÓN CIRUJANO DENTISTA – PACIENTE . . . . .</b>	<b>16</b>
<b>IV.1 Tipos de relación Cirujano Dentista Paciente según el grado de participación . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO V MODELOS DE RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>V.1 Paternalista ó Activo/Pasivo . . . . .</b>	<b>21</b>
<b>V.2 Mecánico . . . . .</b>	<b>21</b>
<b>V.3 Modelo compartido . . . . .</b>	<b>22</b>
<b>V.4 De compromiso o respeto mutuo . . . . .</b>	<b>23</b>
<b>V.5 Clases de Relación Cirujano Dentista – Paciente . . . . .</b>	<b>24</b>

V.6 Elementos de la Relacion Cirujano Dentista - Paciente	.	.	.	.	.	24
<b>CAPITULO VI RESPONSABILIDAD PROFESIONAL</b>	.	.	.	.	.	<b>25</b>
VI.1 Responsabilidad Civil	.	.	.	.	.	26
VI.2 Responsabilidad Penal	.	.	.	.	.	26
VI.2.1 Derechos Generales de los Cirujanos Dentistas	.	.	.	.	.	28
VI.2.2 Derechos Generales de los Pacientes	.	.	.	.	.	30
<b>CAPITULO VII INSTANCIA JURÍDICAS</b>	.	.	.	.	.	<b>31</b>
VII.1 Comisión Nacional de arbitraje Médico (CONAMED)	.	.	.	.	.	32
VII.2 Ministerio Público (M.P)	.	.	.	.	.	37
<b>VIII CONCLUSIONES</b>	.	.	.	.	.	<b>49</b>
<b>IX GLOSARIO</b>	.	.	.	.	.	<b>50</b>
<b>X REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	.	.	.	.	.	<b>53</b>



## INTRODUCCIÓN

Los conflictos entre médicos y pacientes o sus familiares, destacan aquellos relacionados con la actitud del médico y su personal auxiliar.

El conflicto Cirujano Dentista – Paciente se puede generar en cualquier momento y en cualquiera de los ámbitos en que esta relación se da, tanto en la medicina privada como en la institucional, pudiendo traducirse en una queja ante instancias correspondientes.

Cuando la relación cirujano dentista deja de ser un asunto médico para convertirse en un conflicto, constituye entonces un asunto de índole jurídico. Ambas partes, en un ejercicio de justicia y equidad, deben conocerse sus derechos y sus obligaciones para que puedan exigir y otorgar lo que legítimamente corresponda.

El grado de conflicto dependerá de la incompatibilidad entre dos o más sujetos o situaciones, que tienen aproximadamente la misma fuerza y motivación para alcanzar un mismo objetivo.

El individuo se encuentra en situación de conflicto cuando tiene que decidir entre una o varias alternativas.

Las posibles consecuencias, ventajas y desventajas pueden conducirlo a estados de ansiedad, certeza, que modifican su estado de bienestar.

En la práctica del cirujano dentista cada paciente es una situación nueva que requiere de todos los conocimientos, habilidades y experiencias para satisfacer sus necesidades de salud bucal.



---

Asimismo, debe saber que no está obligado a garantizar resultados favorables, pero sí, a emplear los medios que tenga a su disposición, conocimientos y destreza para ayudar al paciente a curar, prevenir o rehabilitar su salud bucal. Por lo tanto los profesionales deben brindar la mejor atención a los pacientes en forma individual, así como utilizar los recursos con los que cuenten de forma más efectiva, así como saber transmitir a sus pacientes el estado de salud en el que se encuentran, brindándoles la mejor atención en forma individual.

Por tal motivo, el objetivo de este trabajo, es dar a conocer a todo cirujano dentista los aspectos más relevantes sobre la prevención del conflicto en el acto odontológico donde se ven enfrentados conflictos de valores, y donde la decisión que se lleve a cabo pudiera afectar el bienestar de sus pacientes en forma importante por lo que se trata de una elección moral, alternativa, abierta, basada en el diálogo y comprensión de evidencias proporcionando las herramientas necesarias tanto al paciente, el profesionista y/o técnico para dar solución a dilemas éticos y así apoyar las discusiones que se pueden efectuar de tal forma que se pueda actuar intentando resolver el problema, facilitando el análisis ético y la toma de decisiones.



## **OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar al cirujano dentista las herramientas conceptuales y de actitud influyentes en la prevención y manejo del conflicto durante la práctica estomatológica y odontológica en la medida de lo posible, reduciendo sus factores de riesgo en la presentación de controversias, quejas o denuncias ante autoridades competentes.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer los conceptos y herramientas generales de un conflicto.
- Conocer los elementos que generan conflicto en la relación Cirujano Dentista – paciente, familiares, tutor o representante legal.
- Identificar los factores de riesgo que pueden presentarse en la relación Identificar los Cirujano Dentista - paciente.
- Determinar cuáles son las autoridades competentes a las que se puede acudir en casos de un conflicto.





---

---

## PREVENCIÓN DEL CONFLICTO EN EL ACTO ODONTOLÓGICO

### I. Definición de Conflicto

Situación en que no se puede hacer lo que es necesario hacer o en que no se sabe qué hacer.

El conflicto es un aspecto de conducta personal entre los grupos humanos y al interior de los mismos. Se asume entonces que todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia, incompatibilidad, antagonismo y que en el plano de las interacciones, implica dos o más individuos que aspiran a obtener o mantener una situación; es decir, cuando la meta es lograr un cambio o preservar ciertas condiciones existentes y en algunos casos el dilema es lograr ambas condiciones.

En cualquiera de los dos casos, el compartimiento obedece a motivaciones, valores, efectos, creencias, prejuicios, rasgos de personalidad, recuerdos y el conflicto se desencadena entre la necesidad o la tendencia a descargar agresividad, culpa u otras emociones.<sup>1</sup>

En el ámbito de los conflictos entre médicos y pacientes y/o familiares, destacan aquello relacionado con la actitud del médico ante los cambios que ha sufrido la profesión; es decir, la inadecuada adaptación de la prestación de los servicios a las necesidades de los pacientes y el uso inadecuado de la tecnología.



## I.1 Tipos de conflicto

De acuerdo a los tipos de conflicto se puede manifestar en tres dimensiones:

1. Intergrupal
2. interpersonal
3. Intrapersonal o individual

El conflicto *interpersonal*; surge, cuando las necesidades de los individuos se enfrentan por diferencias de personalidad, por escalas de valores opuestas, amenazas al status, o por percepciones, emociones, puntos de vista contrarios que pueden reflejarse en la frustración derivada de un resultado no esperado.

El conflicto *intergrupal*; Se genera en el plano de las ideologías, culturas, sociedades, partidos políticos, sindicatos y génesis de las guerras.

El conflicto *intrapersonal*; se genera cuando no se alcanza una meta luego del esfuerzo realizado con la conducta encaminada a lograr plenamente traduciendo en frustración, enojo, agresión en la persona.



## I.2 Etapas de conflicto:

1. Contraposición o incompatibilidad potencial
  2. Conocimiento y personalización
  3. Intenciones
  4. Comportamientos
  5. resultados
- 
1. Contraposición o incompatibilidad potencial surge por condiciones problemáticas que favorecen potencialmente la presencia de conflictos aunque no existan, pero que se puedan presentar en cualquier momento ya sea por mala comunicación, ineficaz, actitudes inadecuadas u otras
  2. Conocimiento y personalización se refiere a la percepción y toma de conciencia que existe un conflicto mediante la sensación de emociones como ansiedad, tensión, frustración.
  3. Las intenciones se manifiestan en el modo en que se decide manejar el conflicto por las partes involucradas. Por ejemplo: competencia, colaboración evasión, complacencia o mediante concesión.
  4. La etapa de comportamiento se materializan las conductas en acción - reacción y en esta etapa puede lograrse dar dirección a la solución del conflicto o por malas interpretaciones de las intenciones del otro o por mala elección del modo de solucionarlo y por qué las acciones sean dirigidas por hostilidad – agresión.
  5. Las consecuencias o resultados están determinados por la etapa anterior, para darle solución al conflicto las discusiones por malas



intenciones e interpretaciones de las intenciones del otro o por mala elección del tratamiento del modo de solucionarlo.<sup>3</sup>

### **I.3 Conflictos en la relación Cirujano Dentista – Paciente.**

Los conflictos pueden presentarse durante la relación cirujano dentista-paciente, de cuatro clases.

*Primero.* Cuando el paciente quiere lograr del médico ganancias deshonestas, p ejemplo: el paciente sin justa causa, solicita una incapacidad o indemnización cuando no hay elementos suficientes para hacerlo.

*Segunda.* Surge cuando la familia del paciente interfiere, es decir cuando los familiares del paciente se vuelven contra los del derechos del mismo y Aquí es cuando el profesionista debe defenderlos. Generalmente buscan un interés económico para ellos, sin la intervención y/o autorización del paciente.

*Tercera.* Se da cuando en la relación intervienen tercero. También suele presentarse cuando el médico trabaja en una institución de salud y ésta a su vez impone normas de manejo que pueden ir en detrimento de la salud del paciente como es omitir medicamentos por sus costos elevados.

*Cuarta.* Esta se presenta entre el médico y la sociedad. Las normas y leyes civiles ordenan, por ejemplo, que los accidentes sean reportados a la autoridad competente y trae esto inconvenientes a otras personas creando problemas para el cirujano dentista.<sup>4</sup>



## II. PREVENCIÓN DEL CONFLICTO

El conflicto se desencadena como la necesidad o la tendencia a descargar agresión, culpa u otras emociones.

El hablar de prevención del conflicto en el acto odontológico, invita a revisar las siguientes connotaciones para su mayor comprensión.

- **PREVENCIÓN:** Preparación, disposición para impedir un riesgo ó hacer algo.
- **PREVENIR:** Preocupar en el ánimo de una persona contra persona ó cosa.

Han impactado progresivamente la práctica médica, de tal manera que dicha práctica presenta una tendencia lenta al desarrollo de la llamada medicina defensiva, con los inconvenientes éticos, económicos y sociales que se producen con la práctica de dicha medicina, ya que se deshumaniza y la encarece, de tal forma, que un individuo con un problema de salud buscando ayuda para resolverlo encuentra a otro individuo (El Médico) quién en lugar de dedicar sus esfuerzos en ayudar a resolver el problema de salud, realiza actos encaminados a defenderse de una posible demanda por parte de su paciente, por lo que solicita estudios de diagnóstico que no se requieren, utilizando medicamentos en forma excesiva, citas frecuentes no necesarias, sin mostrar empatía por el paciente (fundamental para una relación exitosa Médico-Paciente), generando insatisfacción en el paciente, intensificando el riesgo de conflicto y subsecuente demanda, generándose un ciclo morboso: solicitud de atención médica, práctica de medicina defensiva,



insatisfacción del paciente, quién demanda responsabilidad profesional, impulsando la práctica de medicina defensiva.<sup>5</sup>

### III. MANEJO DEL CONFLICTO

El conflicto entre individuos surge cuando el satisfactor a obtener es el mismo, están involucrados con el mismo objeto de interés, pero que en el fondo, hay diferencias en su visión, opinión, pensamiento ó acciones.

También puede presentarse un conflicto posteriormente a la acción cuando no se obtienen los resultados que se esperaban lo que puede provocar decepción, desengaño o culpa.<sup>2</sup>

Se menciona que un conflicto puede generar crisis, en la sociedad actual, el término crisis se ha vuelto común y no solo a nivel macroeconómico, sino también en los individuos se puede presentar crisis de tipo existencial, de pareja, laboral, etc.

Una crisis está sujeta a evolución, se puede decir que es una coyuntura de cambios traumáticos en una determinada realidad o estructura puede presentarse en la vida o salud de una persona o en una situación política, social o económica.

Una crisis es un momento decisivo y peligroso en la evolución de algo o alguien que generalmente sucede cuando hay un máximo de riesgo y mínimo control.

Si bien los conflictos son inherentes al ser humano, las crisis se pueden evitar o controlar dependiendo de las previsiones que se tomen.



Se pueden prevenir éstas, al actuar con anticipación para evitar que ocurra algo que no queremos que pase o intentar evitar que el problema se agrave más.

El diagnóstico oportuno y fiable de algún acontecimiento es necesario para estudiar las causas.

El objetivo común es el restablecimiento de la salud. Para que esto suceda deben intervenir factores que no sólo radiquen en la voluntad de ambos actores, por tal motivo, es susceptible que se cometan errores.

Todo profesional de la salud sabe que no está obligado a garantizar resultados favorables, pero sí a emplear los medios que tenga a su disposición, conocimientos y destrezas para ayudar al paciente a restablecer, prevenir o rehabilitar su salud. Está en ellos saberlo transmitir a los pacientes.

### **III.1 Manejo adecuado, inadecuado y mala práctica**

Para llevar a cabo una atención correcta al paciente es necesario:

- Brindar los principios básicos para el tratamiento y manejo adecuado de los pacientes que sufren en la enfermedad bucal.
- Identificar las variaciones de lo normal, las alteraciones y las patologías que se pueden presentar en el área de la cavidad bucal, la cabeza y el cuello.
- Realizar un correcto diagnóstico que se pueden presentar en la cavidad bucal, utilizando en caso de requerirse exámenes auxiliares (radiología, laboratorio, etc.) para establecer el diagnóstico definitivo.<sup>6</sup>



Resumiendo: El profesional deberá actuar con conocimiento, tener una buena comunicación y tener empatía.

### Inadecuado

Cuando no se lleva a cabo una correcta atención de parte del cirujano dentista al paciente puede surgir una atención incorrecta debido a los siguientes puntos:

- La falta de comunicación entre el profesional de la salud bucal y el paciente.
- Maltrato al paciente
- Cuando el profesional de la salud bucal no explica con términos accesibles para el paciente.
- Cuando no enfatiza el alcance y las limitaciones del tratamiento en cuestión que no se le informa costos del tratamiento, riesgos o beneficios de la atención, así como la posibilidad de rango de fracaso del procedimiento otorgado,
- Modificación de convenios en cuanto a modo tiempo, y costo de la atención brindada.
- La emisión de falsas expectativas del profesional de la salud bucal hacia sus pacientes, uso y manejo de equivocados de materiales y procedimientos no indicados, así como tratamientos simulados, técnicas clínicas inexpertas.





- Incumplimiento de obligaciones: ausencia de expediente clínico, omisión de historia clínica consentimiento informado carencia de auxiliares diagnósticas, estudios radiográficos estudios de gabinete, referencia interconsulta así como farmacológico, deficiencia de un pronóstico y plan de tratamiento.

Existen diversos puntos que pueden generar insatisfacción en el paciente entre los que se pueden mencionar principalmente:

- Falta de capacidad
- Resultados erróneos
- Resultados insuficientes
- Desatención
- Falta de información
- Insuficiencia de recursos
- Anticipación de pagos
- Sistema de referencia ineficiente

Asimismo pueden propiciar el Conflicto:

- Falta de cortesía
- Cobros excesivos
- Mala comunicación medico paciente<sup>6,7</sup>

#### **IV. RELACIÓN CIRUJANO DENTISTA – PACIENTE**

La relación cirujano dentista – paciente es la base del acto médico odontológico y la mayor potencia recuperada de la salud que se actualiza por su intermedio con todo su efecto terapéutico inespecífico.



La relación médico odontólogo - paciente es la base del Acto Médico y la mayor potencia recuperadora de la salud que se actualiza mediante su efecto terapéutico inespecífico. Wolpe ha señalado que la sola presencia de una buena relación médico paciente, explica el 50% de los éxitos terapéuticos clínicos.

Esta relación, sigue siendo, por encima de los avances tecnológicos muy importante para la práctica médica e imprescindible en la formación integral del médico.

Pero esta relación se ha deteriorado, tanto por la utilización hipertrófica de las medidas técnicas, como por la masificación.

#### **IV.1 Tipos de relación Cirujano Dentista - Paciente según el grado de participación:**

Actividad médico - pasividad enfermo

Se produce en situaciones en que el paciente es incapaz de valerse por sí mismo: situaciones de urgencia médica o quirúrgica, pacientes con pérdida o alteración de conciencia, estados de agitación o delirio agudo.

Dirección del médico y cooperación del enfermo. Es el tipo de relación que tiende a darse en las enfermedades agudas, infecciosas, traumáticas, etc., en las que el paciente es capaz de cooperar y contribuir en el propio tratamiento.

Se debe establecer en un entorno de respeto mutuo con alto sentido de calidad moral, preparación técnico científica adecuada, aprobación del

paciente de todas las acciones médicas del paciente de todas las dudas, acciones médicas que se requieren por su manejo.

La información que se le proporcione el Cirujano Dentista al paciente o a sus familiares deben ser en un lenguaje comprensible, permitiendo que el enfermo o el paciente tome la decisión de las propuestas terapéuticas y diagnósticas que el profesionalista le sugiera.

El Cirujano Dentista tiene la obligación de presentarse ante el paciente correctamente informándole su nombre completo, especialidad, y la actividad que realiza en la institución en la que trabaja desempeñando su trabajo.

Tanto el Cirujano Dentista como el paciente deben fundamentar su relación en un respeto irrestricto a sus valores y principios <sup>6</sup>



Fuente:<http://www.scielo.br/cielo.php>

La relación odontólogo - paciente establece obligaciones mutuas:

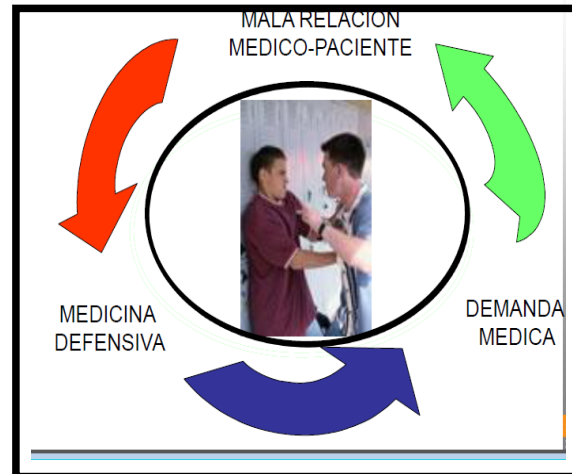
- Están obligados a actuar con profesionalismo, ética, calidad, y tratar al paciente con respeto.
- Esta relación debe establecer obligaciones mutuas

- Los pacientes tienen derecho a solicitar la información relacionada a su padecimiento y tratamiento
- El paciente debe comprender cabalmente el tratamiento propuesto y participar responsablemente en su cuidado.
- Cuando el paciente este imposibilitado de expresarse por su edad o la pérdida de sus facultades, es necesario que un responsable legal o familiar que conozca al paciente, informe los datos clínicos necesarios que se le pidan para el proceso de atención médica.
- Bajo ninguna circunstancia el paciente y sus familiares podrán ofender o agredir al profesionista y/o grupo de trabajo.
- El profesionista tendrá la obligación de brindarle un trato amable y respetuoso independientemente de las diferencias existentes.



Fuente: [http://giancarloses.blogspot.com/2011/03relación paciente – odontólogo. html](http://giancarloses.blogspot.com/2011/03relación_paciente_-_odontólogo.html)

## MALA RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE



Fuente [www.conamed.gob.mx](http://www.conamed.gob.mx)

## V. MODELOS DE RELACIÓN CIRUJANO DENTISTA – PACIENTE (RMP).

Esta relación entendida como un encuentro humano compartido, contiene una eminente subjetividad e intersubjetividad que va más allá de la dimensión puramente clínica de un tratamiento dado.

Existe una interacción entre personas que se produce en el quehacer clínico y constituye el núcleo de la medicina; es iniciada por el enfermo o su familia y produce beneficios para ambos.

Para éste la satisfacción por la atención recibida y por la conservación o recuperación de la salud, la limitación del daño o la rehabilitación lograda para el facultativo, la satisfacción por la relación personal, la educación continúa a través de la experiencia y la remuneración recibida.



---

---

## MODELOS DE RELACIÓN CIRUJANO DENTISTA - PACIENTE

### V.1 Paternalista o activo:

El principio ético capital es el buscar el beneficio y no dañar al paciente. Está identificado en el juramento de Hipócrates, en el que se ha fundado la ética médica.

En la literatura acerca de la sociología médica, se usa la imagen padre – hijo como una analogía para la relación médico – paciente.

Lo esencial de esta forma de relación es que sustrae la toma de decisiones del paciente y la deposita enteramente en manos del médico.

El autor supone que el médico, al buscar el bien del paciente sólo busca el beneficio es decir lo que concierne a lo que se pueda realizar con alguna terapia. Lo que generalmente se aplica es que el bien buscado al paciente no es solo físico sino que toma en consideración también la confidencialidad, privacidad y su derecho a elegir dentro de ciertos límites.

### V.2 Mecánico:

Uno de los efectos de la revolución biológica ha sido formar médicos científicos y en la retórica moderna los científicos deben ser puros esto es, deben ser factuales y divorciarse de toda consideración acerca de valores. Como resultado, este profesionista puede convertirse en un mecánico y dejar al paciente las decisiones acerca de los objetivos y los valores de esta relación.



El médico simplemente repararía sin preguntar, como lo hace un mecánico con un automóvil.

En este modelo el paciente se presenta con sus inquietudes y se le orienta a decidir cómo usar la ciencia médica para componer lo que él o ella perciben como un problema.

Los médicos que piensan que solamente deben presentar los hechos y que deben dejar que los enfermos tomen las decisiones, se están engañando ellos mismos, aun cuando fuese moralmente aceptable y responsable buscar la objetividad cuando se tienen que tomar decisiones críticas.

Con este modelo su autoridad moral domina la relación de tal forma que la libertad del paciente se minimiza; con el mecánico, los médicos se vuelven técnicos sin integridad moral.

### **V.3 Modelo compartido:**

Se ha propuesto que ambos integrantes de la relación, deben verse o colegas que buscan el mismo fin de eliminar la enfermedad y preservar la salud del paciente.

Cuando los dos están genuinamente comprometidos en un objetivo común se justifica la confianza.

Se trata de una forma placentera y armoniosa de interacción humana. Hay similitud de dignidad y respeto e igualdad de contribuciones en valores. Sin embargo debe admitirse que las diferencias socioeconómicas y de valores hacen que la asunción de intereses comunes, indispensables para que este modelo funcione, pueda simplemente ser un sueño.



#### **V.4 De compromiso o respeto mutuo:**

En este modelo, los dos individuos interactúan de tal manera que ambos tienen obligaciones y reciben beneficios. Los principios básicos de autonomía, fidelidad, veracidad y justicia son esenciales.

La premisa es la confianza aun cuando se reconoce que no hay intereses mutuos en forma absoluta.

Aquí se evita la abdicación moral por parte del médico que existe en el modelo mecánico y la renuncia moral por parte del paciente que tiene el modelo paternalista, así mismo elude la incontrolada y falsa sensación de igualdad del modelo compartido. En la relación de respeto mutuo y de responsabilidad compartida, el médico reconoce que el paciente conserva la libertad de control sobre su propia vida cuando tenga que tomar decisiones importantes.

En este existe una verdadera toma compartida de decisiones, de tal manera que tanto los pacientes como los médicos conservan su integridad moral.

En esta forma de relación es muy apropiada. El médico propone lo que cree que es mejor, previamente informado de las alternativas existentes.<sup>8</sup>

#### **V.5 Clases de relación Cirujano Dentista – Paciente**

La relación Cirujano Dentista - Paciente puede ser de dos clases dependiendo de su estructura y de la voluntad de las partes;

*Relación Directa:*





Esta se presenta, cuando se lleva a cabo de forma directa entre el CD y el paciente sin ningún intermediario, el enfermo solicita ser atendido por el profesional y éste no acepta por diferentes situaciones que se le puedan presentar.

Relación Indirecta:

Cuando está de por medio alguna institución por ejemplo (IMSS), (ISSSTE). En esta relación existe el peligro de destruir el factor humano necesario para una buena práctica odontológica, porque éste siente la responsabilidad ante el paciente y no afronta l el médico no se siente con la responsabilidad frente al paciente sino que se apoya en las institución, así mismo el paciente ve que el médico lo atiende por obligación por haber perjudicado.

## **V.6 Elementos de la relación Cirujano Dentista – Paciente**

El médico debe poseer las siguientes cualidades:

- 1.-Actuar en el mejor interés del paciente.
- 2.-Poseer capacidad técnica y juicio clínico adecuados.
- 3.-Tener disposición para escuchar, informar, orientar, atender al enfermo con empatía y compasión y con optimización de sus recursos económicos.
- 4.- Mantener la veracidad, el secreto profesional y el cumplimiento de las promesas.

LOS PACIENTES POR SU PARTE DEBERÁN:

- 1.-Asumir la responsabilidad del cuidado de su salud
- 2.-Ofrecer al profesional toda la información necesaria y veraz para favorecer su mejor cuidado.



3.-Toma de decisiones, seguir las indicaciones que se le ofrecen para la atención de su salud

4.- Tenerle confianza a su médico.

## **VI RESPONSABILIDAD PROFESIONAL**

Dar a conocer a los cirujanos dentistas sobre la importancia que hay en el profesional responsabilidad profesional ético – legales y sus tipos en el ejercicio de sus actividades médico – odontológicas.

Existen varias definiciones sobre el término de Responsabilidad entre las más frecuentes son:

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestras acciones u omisiones.

Responsabilidad; Proviene del latín *responderé* interpretado como estar obligado a responder, que significa prometer, merecer, pagar, en sentido más restringido.

Responsabilidad, es la obligación de rendir cuenta de los propios actos y en ocasiones los de un tercero, cuando una persona siente y atiende esta obligación puede decirse que esta es responsable.

Responsabilidad desde el punto de vista filosófico, es la cualidad y condición de la persona libre y consiente del valor de su conducta y de sus actos o causa de ellos está obligada a responder ante su propia conciencia y ante la sociedad.

El acto médico se define como la conducta que realiza o lleva acabo el profesional de la medicina con el objetivo de prevenir, conservar o restablecer la salud del paciente.



La responsabilidad profesional médica es la obligación que tienen los médicos, su personal auxiliar y técnico de reparar así como satisfacer las consecuencias de sus actos, omisiones y errores que se cometan en el ejercicio del profesional.

En el ejercicio profesional médica aquel que cometa o realice una falta, infracción o hecho ilícito, con motivo al ejercicio profesional está obligado a responder ante su propia conciencia, responsabilidad moral.

Ante los demás responsabilidad social y en el momento en que por dicha falta o hecho ilícito constituya un delito el profesional que haya violentado no únicamente las normas morales y las normas sociales, tendrá que responder penal, civil o administrativamente.<sup>9</sup>

Cuando con su acción u omisión cause daño a otro será responsable de los daños y perjuicios, con lo que se define a la responsabilidad civil como: “la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados por un hecho ilícito o por un riesgo creado”.

## **VI.1 Responsabilidad Civil**

Establece la obligación de reparar los daños y perjuicios que se hayan producido como consecuencia de actos ilícitos, civiles por quien lo haya provocado en el ejercicio de la profesión.

A menos que se demuestre que se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable del dañado.

Las consecuencias por lo general son de tipo económico; no incluyen privación de la libertad, ni suspensión en el ejercicio de la profesión como en el caso de sanciones complementarias de otras disposiciones jurídicas



y códigos de tipo penal como: engaño, lesiones, robo, etc. Las cuales son sancionadas con otro tipo de penas.

Código Civil:

Cuando se presenten daños económicos a integridad física de las personas o daño moral se deberá remitir en cada caso a lo previsto en el Código Civil vigente.

En este se establece la obligación de reparar el daño producido por quien lo haya provocado.

A menos que demuestre que se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable del daño.

En el Código Civil los artículos que se relacionan con las actividades del Cirujano Dentista - paciente son:

*Artículo 1915;* En este se establece que el ofendido puede elegir entre el restablecimiento de la situación anterior a la comisión de los daños y perjuicios, cuando sea posible o en el pago de una indemnización.

*Artículo 2615:* En este se establece casos de Negligencia, Impericia, y Dolo.

Entendiéndose por:

*Negligencia;* Descuido, omisión, falta de debida diligencia o cuidado indispensable.

*Impericia;* Falta de conocimiento técnico, práctica o habilidad.

*Dolo;* inducir al error (civil) cuando aun sabiendo las consecuencias dañinas de una conducta se tiene la intención de llevar acabo (penal).<sup>10</sup>

## **VI.2 Responsabilidad Penal**

Es la obligación de responder de los delitos y faltas que se llegan a producir en el ejercicio de la profesión y las cuales están tipificadas como actos u omisiones que sancionan las leyes penales.



En esta se encuentran señalados los delitos que tienen relación con los médicos, en el ejercicio de su profesión.

Entre los artículos basados en este tipo de responsabilidad se encuentran los Arts. 301 a 329 en el Código Penal del D.F, los cuales hablan sobre la omisión de informar a la autoridad competente la atención de un lesionado.

Asimismo se menciona en estos mismos artículos la usurpación de la profesión, y abandono, negación y práctica indebida, operación quirúrgica innecesaria, simulación de intervención quirúrgica así como operación quirúrgica sin consentimiento que ponga en peligro la vida, cause la pérdida de un miembro o afecte la integridad de una función vital.<sup>10,11</sup>

### **VI.3 Derechos generales de los cirujanos dentistas.**

La profesión de cirujano dentista es parte fundamental de los servicios de salud en México por lo cual, los profesionales de la salud bucal deben desarrollar su actividad profesional con apego a las disposiciones normativas que rigen de manera general la actuación de las ciencias biomédicas, y por lo tanto, gozarán de derechos iguales a los que tienen otros profesionales de la salud.

Dentro de los derechos se encuentran:

Ley General de Salud

Artículo 24.- Los servicios de salud se clasifican en tres tipos:

1. De atención médica
2. De salud pública
3. De asistencia social



## **Los 10 Derechos generales de los cirujanos dentistas.**

En este decálogo se busca que el CD, además de desarrollar su actividad con la debida diligencia e idoneidad, en apego a las reglas que rigen la práctica odontológica, conozca sus derechos en materia de prestación de servicios de salud dental, a través de una atención estratégica que se identifique por ser más eficiente y eficaz, y que apunte los aspectos esenciales de la profesión a fin de que el gremio ; sea más solidario y unido, caracterizado por su liderazgo en el que se privilegien los aspectos éticos y mejoren los referentes al proceso de comunicación.

1. Gozar de reconocimiento y prerrogativas iguales a otros profesionales del ámbito de la salud.
2. Ejercer la profesión de forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
3. Recibir trato digno y respetuoso por parte de toda persona relacionada con su trabajo profesional.
4. A no garantizar resultado cierto en la atención brindada, salvo en los casos expresamente pactados.
5. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras, así como disponer de los recursos que garanticen el desarrollo de su trabajo profesional.
6. Contar con acceso a la actualización profesional y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
7. Participar en actividades de investigación y docencia.
8. Salvaguardar su prestigio profesional.
9. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
10. Recibir en forma oportuna los honorarios, salarios y emolumentos que le correspondan por los servicios prestados. <sup>10,11,12</sup>



## **VI.4 Derechos generales de los pacientes.**

El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

En el *Plan Nacional de Desarrollo 2001 a 2006* de México y el *Programa Nacional de Salud*, destacan la importancia de hacer explícitos los derechos de los pacientes, para fomentar una cultura de servicio que satisfaga las expectativas y dignidad de éstos.

Aun cuando los derechos de los pacientes se encuentran legislados en diferentes instrumentos de la normatividad jurídica del país, para el ciudadano es difícil integrar la información disponible en torno a sus derechos. Con el propósito de compilar en forma sucinta y clara la información disponible respecto al tema, ase emprendió un proyecto dirigido a elaborar un documento único para el usuario de los servicios de salud, como parte de los compromisos derivados de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, cuyos objetivos buscan mejorar la calidad de los servicios de salud

### **10 Derechos de los pacientes:**

- 1.- Recibir atención médica adecuada.
- 2.- Recibir trato digno y respetuoso.
- 3.- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- 4.- Decidir libremente sobre tu atención.
- 5.- Otorgar o no tu consentimiento válidamente informado.
- 6.- Ser tratado con confidencialidad.
- 7.- Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- 8.- Recibir atención médica en caso de urgencia.
- 9.- Contar con un expediente clínico.



10.- Ser atendido cuando te inconformes por la atención médica recibida.

La medicina estomatológica es al arte científico que se ocupa de la salud bucal de las personas de luchar contra sus enfermedades, de aliviar sus sufrimientos, de rehabilitar sus alteraciones biofuncionales, de participar en la conservación de su salud integral, así como ayudar a las personas a vivir en plenitud de sus facultades.<sup>10,11,13</sup>

## **VII INSTANCIAS JURIDICAS.**

Dentro de la práctica odontológica, los actos del cirujano dentista, personal auxiliar y técnico se exponen a la posibilidad de que presenten conflictos legales, el médico estomatólogo puede llegar a tener una deficiente comunicación con el paciente, ocasionando mala interpretación de sus actuaciones y por lo tanto la presentación de una queja, acusación o denuncia por responsabilidad profesional médica.

Las situaciones antes mencionadas, traen como consecuencia múltiples controversias, que solo tendrán una resolución justa si se busca una comunicación asertiva del cirujano dentista – paciente, familiares, tutor o representante legal, través de los medios alternos de competencia de tipo conciliatorio, como judicial a elección de las partes involucradas pero con un amplio entendimiento del caso desde el punto de vista científico , técnico y humanístico, así como el conocimiento de leyes y reglamentos que regulan la profesión médica en nuestro país.

Los Métodos Alternos solucionan controversias entre prestadores de servicios médicos, usuarios y sus familiares; con el fin de mejorar la calidad en la atención médica, enfatizando el trato digno del paciente, mejorando la calidad de la comunicación entre las partes, para disolver el problema sin necesidad de acudir a juicios.





Por tal motivo es importante la prevención de problemas litigiosos mediante el conocimiento de la ley, así como de instancias jurídicas de solución de controversias que eviten llegar a un litigio que dañaría irremediablemente la relación médico-paciente y desgastaría emocionalmente a las partes en conflicto.<sup>14</sup>

### **VII.I Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)**

La CONAMED, es una instancia especializada que cuenta con autonomía técnica y tiene atribuciones para recibir quejas, investigar presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, los cuales permiten solucionar los conflictos actuando con imparcialidad, confidencialidad y respeto, mediante procedimientos alternativos para la resolución de los conflictos tales como: orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje (Modelo Mexicano de Arbitraje Médico).

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, creado por decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996, para contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud así como mejorar, la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Institución que tiene por objeto contribuir a resolver en forma amigable y de buena fe los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos; que promueve y propicia la buena relación, el trato digno, valores, el apego a la lex artis médica y la ética en la relación cirujano dentista - paciente.

Objetivo: Conocer la importancia de participación de instancias jurídicas de tipo conciliatorio (CONAMED) y de tipo judicial (M.P.) en la atención de controversias médicas en México.



## **FUNCIONES DE LA CONAMED**

- a) Brinda orientación y asesoría especializada a los usuarios y prestadores de servicio médicos sobre sus derechos y obligaciones.
  
- b) Recibe, investiga y gestiona de manera inmediata asuntos relacionados con la posible irregularidad o negatividad en la prestación de servicios médicos justificados o urgentes, por parte de las instituciones públicas.
  
- c) Recibe toda información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y usuarios en relación con las quejas planteadas.
  
- d) Interviene en amigable composición para conciliar conflictos por presuntos actos inapropiados u omisiones derivadas de la prestación del servicio y presuntos casos de negligencia con consecuencias sobre la salud del paciente.
  
- e) Funge como árbitro y pronuncia los ludos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.
  
- f) Emite opiniones sobre las quejas que conoce, e interviene de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia.
  
- g) Hace del conocimiento de las autoridades competentes y los colegios academias, asociaciones o consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que se hubiere solicitado para el análisis de un caso.



- h) Elabora los dictámenes o peritajes médicos que le son solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.
- i) Establece convenios con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones.
- j) Asesora a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión Nacional.
- k) Orienta a los usuarios para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.

### **Cómo ayuda la CONAMED para resolver los conflictos**

Permite a los ciudadanos y a los prestadores de servicio de salud, dirimir y resolver sus diferencias o quejas, en un turno especializado, con pleno respeto a sus derechos, obligaciones con apego a la lex artis médica, la deontología y la normativa aplicable.

El proceso básico se resume en una anotación modular que asegura un servicio especializado y personalizado, a través de personal competente, tanto médico como jurídico; aplica procesos estandarizados y certificados bajo la norma ISO 9001:2000, aspecto que la institución, integralmente refrenda cada seis meses ante una agencia certificadora, conforme a los reglamentos y procedimientos institucionales, en el marco del derecho civil y los códigos correspondientes.



## **Qué asuntos atiende la CONAMED**

Actos u omisiones derivadas de la prestación de servicios de salud, así como de presuntos actos de posible mala práctica con consecuencias sobre la salud del usuario, lo que significa en estricto sentido, que sólo se avoca al conocimiento de problemas relacionadas con tales servicios o con la negativa de prestación de los mismos.

## **ETAPAS DEL PROCESO ARBITRAL**

Consta de dos etapas: La Conciliatoria y la Decisoria o de Arbitraje

**CONCILIATORIA.**- Busca el advenimiento de las partes, caracterizada por ser una etapa auto compositiva, es decir, prevalece la voluntad de las partes para su modalidad de composición.

Voluntad para resolver su conflicto.

En caso de no llegar a ningún acuerdo, se propone continuar;

**ARBITRAJE O DECISORIA.**- En esta las partes involucradas, nombra arbitro a la Comisión, siendo así, se iniciara un juicio arbitral y al final se emitirá un laudo que determinará la responsabilidad o no del prestador de servicio, existiendo un pronunciamiento por parte de la Comisión.

Ventajas del proceso arbitral en la CONAMED:

- Se privilegia la buena fe de las partes.
- Prevalece la voluntad de las partes.



- La búsqueda de la verdad.
- La opinión y participación de expertos
- El trato es de respeto y digno
- Se busca disminuir el tiempo procesal.
- La atención es gratuita.

### **Qué valores rige la CONAMED**

*Integridad;* fomentan a la ciudadanía de la institución contribuyendo una cultura de confianza y apego a la verdad.

*Honradez;* no aceptan compensaciones o prestaciones de personas u organizaciones que puedan comprometer el desempeño como servidor público.

*Imparcialidad;* actúan sin conceder preferencias o privilegios indebidos, con el compromiso es tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva y sin perjuicios personales con los prestadores de servicios médicos, los pacientes y sus familiares.

*Legalidad;* se conducen invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a sus funciones.

*Justicia;* defendemos los derechos de los usuarios y prestadores de servicio de salud.

*Confidencialidad;* guardamos confidencialidad de los asuntos de personas e instituciones involucradas.



*Respeto*; damos un trato digno, cortés, cordial y tolerante: reconocemos y consideramos en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

*Igualdad*; prestamos el servicio a todos los miembros de la sociedad, sin importar sexo, edad, raza, credo, preferencias políticas o religión.

*Transparencia*; garantizamos el acceso a la información pública gubernamental sin más límite que el establecido por la ley.

*Rendición de cuentas*; rendimos cuentas a la sociedad sobre desempeño de nuestras funciones.<sup>15</sup>

## **VII.2 Ministerio Público (M.P)**

Ministerio Público surge como instrumento para la persecución del delito ante los tribunales, en calidad de agente del interés social.

De Ministerium.- cargo que ejerce uno. Publicus - populus.- que significa pueblo, regido por el pueblo

En el caso de conductas delictuosas, se busca que la persecución del responsable esté a cargo de personas ajenas a la infracción, es decir, de especialistas que actúen en representación de todos aquellos que en forma directa o indirecta resultan lesionados.

Es un hecho que el Ministerio Público responde actualmente a un imperativo social. Su funcionamiento como organismo especializado resulta imprescindible para la buena administración de la justicia. A su importancia natural se agregan la de la equidad y la de la más elemental conveniencia, esto es: la separación radical de las atribuciones del solicitante, por un lado; y las de quien debe resolver la procedencia de



dicha solicitud, por otro. De quien acusa; y de quien falla. Así se evita la parcialidad en el ejercicio de la jurisdicción.

Depende del poder Ejecutivo Federal, que tiene a su cargo:

- La persecución de todos los delitos.
- Registro para su averiguación previa.
- Hacer que los juicios se sigan con toda regularidad y justicia para que la administración de justicia sea pronta y expedita.

El Ministerio Público (Ministerio Fiscal, Fiscalía General o Procuraduría General) es un organismo público, generalmente estatal, al que se atribuye, dentro de un estado de Derecho democrático, la representación de los intereses de la sociedad mediante el ejercicio de las facultades de dirección de la investigación de los hechos que revisten los caracteres de delito, de protección a las víctimas y testigos, y de titularidad y sustento de la acción penal pública.

Asimismo, está encargado de contribuir al establecimiento de los criterios de la política criminal o persecución penal dentro del Estado, a la luz de los principios orientadores del Derecho penal moderno (como el de mínima intervención y de selectividad).

Por su calidad en el procedimiento y su vinculación con los demás intervinientes en el proceso penal, es un sujeto procesal y parte en el mismo, por sustentar una posición opuesta al imputado y ejercer la acción penal (en algunos países en forma monopólica). Sin embargo, es parte formal y no material, por carecer de interés parcial (como un simple particular) y por poseer una parcialidad que encarna a la colectividad (al Estado) y que exige, por tanto, que sea un fiel reflejo de la máxima



probidad y virtud cívica en el ejercicio de sus atribuciones y en el cumplimiento de sus deberes.

Elementos del Ministerio público:

**M.P.** Acción y requerimiento, persiguiendo y acusando ante los tribunales a los responsables de un delito.

**La policía Judicial.**- Investigación de los delitos, la búsqueda de las pruebas y el descubrimiento y detención de los supuestos responsables.

**Los jueces de lo Criminal.**- Solo desempeñan en el proceso penal funciones decisorias.

**La Policía Investigadora Ministerial** tiene a su cargo la investigación de los delitos, la búsqueda de las pruebas y el descubrimiento de los responsables, y debe estar bajo control y la vigilancia del Ministerio Público, entendiéndose que dicha corporación constituye una función, que cualquier autoridad administrativa facultada por la ley, puede investigar delitos pero siempre que esté bajo la autoridad y mando inmediato de los funcionarios del Ministerio Público. Los jueces de lo criminal pierden su carácter de policía judicial, no están facultados para buscar pruebas por iniciativa propia y sólo pueden desempeñar funciones decisorias. Los particulares no pueden ocurrir directamente a los jueces como denunciantes o como querellantes, deben hacerlo ante el Ministerio Público, para que éste, dejando satisfechos los requisitos legales, promueva la acción penal que corresponda.

**Dictamen.** Es el juicio con fundamento técnico-científico que emite un especialista de una rama de la ciencia o el saber, dirigido a una autoridad y que responde a un planteamiento determinado.

El dictamen se emitirá por escrito, a fin de que tenga validez oficial. Responderá a cuestiones específicas aplicables a un caso controvertido y que tenga injerencia en una averiguación previa o una actuación judicial.





En la práctica es indispensable que al dar fe de dicho dictamen por lo menos se transcriban las conclusiones que al respecto emita el perito, así como el nombre del o los peritos que lo emiten.

Dictamen de una atención médica:

- Requirió el consentimiento bajo información del paciente.
- Dispuso y utilizó los insumos y recursos necesarios.
- Efectuó la exploración física completa y adecuada para llegar a un diagnóstico.
- Valoró los riesgos-beneficios de los procedimientos de diagnóstico y/o tratamiento.
- Llevó a cabo los cuidados mínimos requeridos y fueron proporcionados de acuerdo al caso en concreto
- Cumplió con el fin de la atención médica. (Lex Artis).

**Informe.** Es la notificación mediante la cual el perito que interviene en atención a un requerimiento de la autoridad, comunica a aquella que solicitó su intervención, que no existe posibilidad de emitir un dictamen, en virtud de que no se lograron reunir los elementos suficientes y necesarios que hubieran permitido asentar la opinión del perito con fundamentos técnico-científicos.

**El Ministerio Público.-** Es la fiscalía u órgano acusador del estado, como representante de la sociedad, monopoliza el ejercicio de la acción penal, en nombre del Estado. Suele ser considerado como la parte acusadora, de carácter público, encargada por el Estado, de exigir la actuación de la



pretensión punitiva y de su resarcimiento, en el proceso penal. No persigue ningún interés propio, ni ajeno, sino que realiza llanamente la voluntad de la ley.

Como la parte pública dentro del proceso, el M.P. es indispensable para que exista proceso penal, agregando a sus peculiaridades un carácter forzoso, imparcial, de buena fe y privilegiado. Es un órgano jerárquico o único, con poder de mando, radicando en el procurador, por lo que los agentes constituyen solamente una prolongación del titular.

Es considerado indivisible, puesto que los funcionarios actúan exclusivamente a nombre de la institución

Es un órgano independiente frente al poder judicial y al poder ejecutivo. Se le considera irrecusable, con la potestad de conocer de cualquier tipo de asunto sometido a su consideración, amén de que en su actuar está exento de responsabilidad.

#### ATRIBUCIONES

Tiene como atribuciones la persecución de los delitos, tanto en la averiguación previa, como durante el proceso; la representación judicial de la federación; la vigilancia de la legalidad; la promoción de una sana administración de la justicia y la denuncia inmediata de las leyes contrarias a la constitución, entre una rica gama de actividades que se desparra entre los ministerios públicos de competencia común y federal.

#### AVERIGUACIÓN PREVIA.

Es una etapa procedimental durante el cual el órgano investigador realiza todas aquellas diligencias necesarias para comprobar, en su caso los



elementos del tipo penal y la probable responsabilidad y optar por el ejercicio o abstención de la acción penal.

## PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tiene un significado muy genérico y se puede aplicar a todos los organismos del estado que realizan funciones de gestoría, investigación y representación de los intereses sociales en colaboración o auxilio de los tribunales, pero no existe otra denominación para calificar el conjunto tan vasto de facultades que se le confieren al ministerio público de nuestro país.<sup>5</sup>

### **Funciones del ministerio público e investigación de hechos probablemente delictuosos.**

La principal función del ministerio público es la investigación y persecución de los delitos y, como consecuencia, su actuación como parte acusadora en el proceso penal, en segundo plano la de representar determinados intereses sociales que se consideran dignos de protección especial en otras ramas de enjuiciamiento. Accesoriamente se le han conferido otras, como la asesora de los jueces y tribunales, y una que solo forzosamente entra en esa esfera, pero que se debe al modelo norteamericano.

Por lo que respecta al Ministerio Público del Distrito Federal, la Ley Orgánica respectiva en su artículo 2, las siguientes atribuciones:

- a) Perseguir los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal;
- b) Proteger los intereses de los menores, incapaces, así como los individuales y sociales en general, en los términos que señalan las leyes.



c) velar por la legalidad en la esfera de su competencia como uno de los principios rectores de la convivencia social, promoviendo la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia; y

d) Cuidar la correcta aplicación de las medidas de política criminal, en la esfera de su competencia.

El Ministerio Público Federal posee facultades más amplias y de muy diversa índole que se encuentran enumeradas de manera desordenada, las leyes orgánicas respectivas en su artículo 2, las siguientes atribuciones:

- a) Perseguir los delitos del orden Federal;
- b) Promoviendo la pronta, expedita y debida procuración de justicia, e intervenir en los actos que en esta materia prevenga la legislación acerca de la plantación del desarrollo;
- c) Vigilar los principios constitucionales y de legalidad en su ámbito de competencia, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras autoridades jurisdiccionales y administrativas, dar cumplimiento a las leyes, tratados y acuerdos de alcance internacional en que se pretenda la intervención del gobierno Federal, en asuntos concernientes a las atribuciones de la institución, y con la participación, en su caso, de otras dependencias; y
- d) Prestar consejo jurídico al gobierno federal, así como representarlo, previo acuerdo con el presidente de la Republica, en actos en que deba intervenir la federación ante los Estados de la Republica, cuando se trate de asuntos relacionados con la procuración e impartición de justicia.

Todas las funciones se han comprendido dentro de una expresión que se utiliza cada vez con más frecuencia la procuración de justicia, para distinguirla de otra denominación la administración de justicia, que



también se emplea para calificar la función jurisdiccional, que en realidad debe designarse como impartición de justicia.

Dos son las funciones del Ministerio Público que competen tanto al Ministerio Público Federal como al Local:

- La investigación de hechos posiblemente delictuosos, y
- El ejercicio de la acción en el proceso penal

El Ministerio Público lleva a cabo su función investigadora en la etapa preliminar del proceso penal denominada de Averiguación Previa con el auxilio de la Policía Investigadora Ministerial.

La investigación es básica en el Ministerio Público para poder determinar si hubo delito y encontrar al culpable y ejercer la acción penal, asimismo al ejercer la actividad de investigación actúa como autoridad ya que la Policía Investigadora Ministerial está bajo su mando inmediato como lo ordena el artículo 21 constitucional.

El Ministerio Público del Distrito Federal, al tomar conocimiento de hechos de competencia federal, deberá practicar las diligencias más urgentes y necesarias.

La investigación se inicia a partir del momento en que el Ministerio Público tiene conocimiento de un hecho posiblemente delictivo, a través de una denuncia, una acusación o una querrela, y tiene por finalidad optar en sólida base jurídica: Por el ejercicio o la abstención de la acción penal, no necesariamente ejercer la acción penal.

La Averiguación Previa como su nombre lo indica consiste en indagar, investigar antes, por lo que se considera la etapa procedimental durante la cual el órgano investigador realiza todas aquellas diligencias para comprobar el cuerpo del delito y la probable responsabilidad y después optar por el ejercicio o abstención penal.



El titular de la Averiguación Previa es el Ministerio Público según lo que establece el artículo 21 constitucional, evidente que el Ministerio Público tiene la atribución de orden constitucional de averiguar los delitos y esta atribución la lleva a cabo mediante dicha averiguación, por lo tanto, la titularidad de esta etapa corresponde al Ministerio Público.

#### ATENCIÓN DE UNA DENUNCIA, ACUSACIÓN O QUERRELLA

El representante del Ministerio Público, puede tener conocimiento de un hecho delictuoso: en forma directa e inmediata, por conducto de cualquier persona, por algún agente de la policía o por quienes estén encargados de un servicio público; por la autoridad judicial en ejercicio de sus funciones, cuando aparezca su probable comisión y por denuncia, acusación o querrela.

#### DENUNCIA

La palabra denuncia o el verbo denunciar desde el punto de vista gramatical significa aviso poner en conocimiento de la autoridad competente, verbalmente o por escrito, la que se sabe respecto a la comisión de hechos que son o pueden ser delictivos.

Para nuestros fines es conveniente distinguir la denuncia como medio informativo y como requisito de procedibilidad. Puesto que como medio informativo es utilizada para hacer del conocimiento al ministerio publico lo que se sabe acerca del delito, y la denuncia desde el punto de vista técnico, es decir como requisito de procedimiento, incumbe únicamente al representante del ministerio publico por ser este su titular.

Así pues la denuncia del crimen, en general puede ser representada por cualquier persona sin importar que provenga de un procesado, sentenciado, nacional o extranjero, tampoco interesara el sexo o la edad, salvo las excepciones previstas por la ley.

Motivos que generan denuncias médicas:

1. Preparación deficiente de conocimiento científico-técnico.



2. Falta de vocación.
3. Falta de actualización.
4. Anteponer intereses personales al beneficio del paciente.
5. Carencia y/o deficiencia de conocimientos bioéticos, deontológicos y jurídicos de la práctica médico-estomatológica.
6. Falta de pericia.
7. El olvido del paciente después y durante el tratamiento.
8. El error en el diagnóstico.
9. El efectuar tratamientos que no estén indicados.
10. Realización de procedimientos médico-quirúrgicos de diagnóstico y/o tratamiento no autorizados por el paciente.
11. El olvido de material quirúrgico en el campo quirúrgico.
12. La demora prolongada para obtener servicios.
13. La falta de utilización de medios de apoyo: radiografías, estudios de laboratorio, etc.
14. La falta o deficiencia de información: cuando la queja fue originada por información incompleta o bien, cuando se omitió proporcionarla oportunamente al usuario.
15. El maltrato o trato inadecuado, que se refiere a aquellos casos en que deliberada y conscientemente, el personal otorga el servicio de manera poco cortés o agresivo.
16. Negativa del servicio sin causa que lo justifique.
17. El extravío o la deficiencia en el envío de documentos o trámites.



## ACUSACION O QUERELLA

La querella es el derecho protestado que tiene el ofendido por el delito, para hacerlo del conocimiento de la autoridad y con el dar su anuencia para que investigue y se persiga al probable autor, todo lo cual permite concluir que la intervención de la autoridad está condicionada a lo anterior; si no hay manifestación de voluntad, no es posible proceder; de ahí que la querella sea un requisito de procedibilidad.

La querella debe además cumplir con ciertos requisitos para que se tenga legalmente formulada que son:

- a) que sea presentada por el ofendido.
- b) su representado legítimo
- c) el apoderado con poder general para dicho fin.

Así mismo deberá contener: una relación verbal o por escrito de los hechos, debiendo ser ratificada además, por quien la presenta ante la autoridad correspondiente.

De este modo al estar previamente formulada la denuncia o querella, corresponde ahora al agente investigador del Ministerio Público. Obtener todos los elementos necesarios que le permitan concluir sobre la existencia de un ilícito posible y también quien es su autor. Durante esta etapa, los actos investigatorios los realiza en cumplimiento de la función de policía judicial; para dichos fines, actúa con el carácter de autoridad y es ayudado por el ofendido y por los delitos que en este momento serán de gran utilidad para una debida integración de la averiguación previa.

Así una vez reunidos los elementos dentro de la averiguación previa y agotado los recursos que permitieron integrar debidamente la misma se procederán a la consignación de la averiguación previa, la cual le corresponde al ministerio publico determinador, en el ejercicio de la





acción penal, al quedar plenamente precisados el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del inculpado, ya que por el contrario si no se encontraron los elementos requeridos por el tipo penal no procederá el ejercicio de la acción penal, y en tal virtud se reservara dicho ejercicio.

De esa manera podemos resumir que el ministerio publico no ejercitara acción penal, cuando no estén satisfechos plenamente los requisitos establecidos en él artículo 16 de la constitución política de los estados unidos mexicanos.

Considero importante revisar en este escrito los siguientes conceptos jurídicos para facilitar la comprensión de la función judicial de la medicina legal y la medicina forense: PROCURAR JUSTICIA .- Es un conjunto de conductas tendientes a aplicar la ley, basadas en la premisa fundamental de que el principio rector de la convivencia social es, precisamente la legalidad; procurar justicia implica la proposición y seguimiento de metas con la mirada en el futuro, pendiente pero no detenida en la incidencia delictiva diaria, y por supuesto el apego al trabajo guiado por la legalidad, inteligencia y firmeza, no sólo por las promesas de mano dura.

La procuración de justicia requiere de ministerios públicos profesionales, honestos, con procedimientos claros y eficaces.

ADMINISTRAR JUSTICIA.-Es la resolución pacífica y conforme, a derecho de los conflictos que pueden presentarse dentro de la sociedad; para ello el juzgador deberá ser imparcial en su actuación.

IMPARTICIÓN DE JUSTICIA.- Es el ejercicio realizado por órganos encargados de ejecutar la función jurisdiccional con independencia, que se ubiquen dentro o fuera del poder judicial. (SUPREMA CORTE DE JUSTICIA) <sup>5</sup>



## VIII CONCLUSIONES:

La Odontología enfrenta dilemas éticos importantes, las interacciones odontólogo - paciente, el acceso a la salud dental, la conciencia de la necesidad de la población, en otros atraen la discusión y se deben abordar sobre la base de las éticas relevantes a la práctica profesional.

Entre los deberes del cirujano dentista se encuentran: brindar la mejor atención a los pacientes en forma individual, preocuparse por la comunidad en la que se desempeñan y utilizar los recursos con los que cuentan de la forma más efectiva.

Por tanto, entre los puntos más relevantes que se deben tener en cuenta:

- Mejorar la relación cirujano dentista-paciente
- Atender eficientemente por vía de la conciliación o el arbitraje, las inconformidades de pacientes sobre la atención odontológica recibida.
- Disminuir la atención judicial de las quejas médicas (odontológicas).
- Emitir recomendaciones para mejorar la práctica de la odontología
- Utilizar las mejores herramientas para la prevención del conflicto en el acto odontológico como son; el conocimiento y la práctica de la reglamentación jurídica del acto médico, ya que de esta forma se puede lograr disminuir los riesgos del conflicto y las posibles demandas.



## IX GLOSARIO

**Arbitraje:** Solución a un litigio por un tercero experto, elegido por voluntad de las partes, quien resuelve el conflicto aplicando reglas o con base en una disposición jurídica.

**Árbitro:** Persona designada por las partes para resolver un conflicto de acuerdo con la ley o reglas previamente acordadas.

**Audiencia:** Comparecencia de las partes para la realización de un acto de conciliación o arbitraje.

**Comparecencia:** Hacer acto de presencia ante un juez o tribunal.

**Compromiso arbitral:** Convenio por el cual las partes designan árbitro y fijan las condiciones del procedimiento al que se sujetará el juicio arbitral. El documento describe el tipo de arbitraje, negocio, puntos de controversia, plazos y condiciones del proceso.

**CONAMED:** Siglas con que se identifica a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**Conciliación:** Procedimiento de resolución alternativa de controversias por medio del cual las partes acuerden libre y voluntariamente resolver la controversia planteada, mediante la intervención de un tercero imparcial que interviene activamente con el conflicto.

**Consentimiento informado:** Aceptación expresa del usuario o persona responsable de éste, de someterse a estudios paraclínicos, tratamiento del médico quirúrgico o rehabilitatorio, con base en la información de riesgos y beneficios.

**Controversia:** Conflicto de intereses entre las partes, en el cual una de ellas señala determinadas prestaciones y la otra se resiste a satisfacerlas.



**Culpa:** Persona que ejecuta actos contrarios a la conservación de una cosa o deja de ejecutar los que son necesarios para ella (Código civil).

**Daño:** Pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

**Delito:** Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

**Delito culposo:** Antiguamente denominado delito de imprudencial, es aquel cuyo resultado no se previó, siendo previsible, y confiando en que no se produciría, en virtud de la violación de un deber cuidado, que debía y pondría observar según las circunstancias y condiciones personales. (Código Penal).

**Derecho Civil:** Conjunto de normas jurídicas referentes a las relaciones entre las personas en el campo estrictamente particular.

**Derechos Humanos:** Derechos que corresponden al hombre por su propia naturaleza, como fundamentales e inalienables, como los de la vida, propiedad, residencia y libertad.

**Dirimir:** Resolver o terminar una controversia, estableciendo una mayoría o a través de una conciliación.

**Dolo:** Cualquier maquinación o artificio para engañar al paciente o afectar su salud en forma deliberada.

**Impericia:** Acción u omisión provocada por la ignorancia, carencia de aptitud, habilidad, destreza, experiencia o práctica en la ejecución de un procedimiento.

**Imprudencia:** Ausencia de moderación o reflexión, en las acciones que se requiere para la atención médica.

**Juicio arbitral:** Conjunto de actos que tienen por objeto sustancial: dirimir y resolver las controversias a través de un tercero imparcial (especialista, árbitro) designado por voluntad expresa de las partes.



**Laudo:** Documento por medio del cual la CONAMED resuelve las cuestiones planteadas en el compromiso arbitral. Equivale a la sentencia de un juez, sin el imperio de éste.

**Negligencia:** Falta de cumplimiento de un deber de cuidado del prestador del servicio por indolencia, desidia, descuido, despreocupación u olvido, no obstante que tiene conocimientos y destreza en la materia.

**Queja:** Acto mediante el cual cualquier persona manifiesta, ante las autoridades competentes, sus inconformidades como usuarios de los servicios médicos por presuntas irregularidades en la prestación de los mismos.

**Responsabilidad:** Obligación que tiene una persona de subsanar el perjuicio producido o responder por el daño causado a un tercero.

**Responsabilidad Civil:** Obligación que corresponde a una persona determinada a reparar el daño o perjuicio causado a otra.

**Responsabilidad Penal:** Obligación que corresponde a una persona de reparar el delito cometido a través de la sanción que le imponga el juez en la sentencia

**Responsabilidad Profesional:** Son delitos que cometen los profesionales, artistas o técnicos y auxiliares en el ejercicio de su profesión, sin perjuicio de las prevenciones contenidas en la ley general de salud o en otras normas respecto al ejercicio profesional.



## X REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tena C. Tamayo La comunicación Humana en la Relación Médico – Paciente. Edit. Prado,2005 SA de C.V. Pp.395-405.
2. Luna M .Bonilla Los DIEZ Principios Básicos de la Relaciones Interpersonales en la Atención Médica 2005
3. Hernández F Orozco. Bases teóricas del conflicto interpersonal en la relación médico paciente. Edit. Prado Edit. Prado P.p.318-320.
4. Garza R. Garza Bioética: La toma de decisiones en situaciones difíciles 1a Edición. México, Edit. Trillas 2000Pp.120 – 131.
5. Medrano J. Compendio del Seminario Legislación en Odontología. Facultad De Odontología UNAM septiembre 2011 México D.F.
6. Rosiles A. Curso Prevención del Conflicto Derivado del acto Médico, septiembre 2011, CONAMED Facultad de Medicina.
7. Comisión Nacional De Arbitraje Médico, Centro Académico de Educación Continúa, Curso sobre Prevención del Conflicto Derivado. Del Acto Médico. Facultad de Medicina. 26 al 30 de septiembre del 2011.
8. Kuthy J. Villalobos J. Martínez O. Tarasco M. introducción a la Bioética. 3ª Edición. México D.F Edit. Méndez .Pp: 30-37.
9. Medrano J. Paquete Didáctico del Seminario Odontología. Facultad De Odontología UNAM septiembre 2011 México D.F.



---

10. Carrillo L. La RESPONSABILIDAD PROFESIONAL DEL MÉDICO EN MÉXICO. 6ª edición. México 2009. Capítulo 1.

11. Vargas T. Medicina y Ciencias de Forenses para Médicos y Abogados. Edit. Prado. Capítulo 15.

12. TRIANA EJ. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. CONAMED REV. Odontológica Mexicana Vol 11 Núm 2 Junio 2007: 103-108  
[www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2007](http://www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2007)

13. Secretaría de Salud. Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. En: Programa Nacional de Salud, 2001-2006. México.

14 Tena Tamayo C. Ruelas. Sánchez M. Derechos de los pacientes en México Rev. Med IMSS 2002; 40 (6): 523-529

15 Revista CONAMED. Trabajemos juntos por tú salud. Información sobre CONAMED para los profesionales de la salud. Tercera edición, 2011. México. D.F.