



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

DILIGENCIA DEL ODONTÓLOGO ANTE LA PRESUNCIÓN
DE UNA MALA PRAXIS

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANO DENTISTA

P R E S E N T A:

LUIS RICARDO JESÚS PÉREZ ÁVALOS

TUTOR: C.D. LAURA HERNÁNDEZ BELMONT

Vo.Bo.

MÉXICO, Cdmx.

2021



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.

Agradecimientos

El proceso de la formación académica que se ha realizado no ha venido solo, ha implicado sacrificio, esfuerzo, determinación, constancia, llanto y apoyo por parte de un gran número de personas quienes han confiado en mí por lo que sé realizar y por el conocimiento adquirido. Son muchos quienes han hecho posible el cumplimiento de esta gran meta.

Primero debo de agradecer a mi madre Julia Pérez Ávalos, quien siempre me ha apoyado y guiado por el buen camino para llegar hasta este punto; siguiendo a quienes siempre vieron lo mejor en mí y ya no se encuentran en este mundo, pero desde donde estén me siguen guiando, mi abuela Porfiria Ávalos Cortez “mamá” y mi tío José Luis Pérez Ávalos; a quien sin tener la obligación me ha visto cómo su hijo y me ha dado su apoyo, mi padre Martín Nájera Velazco.

Agradezco a mi familia, a todas mis tías y primos, no podría pedir mejor familia que la que ya tengo.

Agradezco a mi pareja Andrea Rebeca Ramírez Alfaro, por estar a mi lado apoyándome en cada momento como lo es la realización de este sueño, y quien me muestra lo mejor del mundo cada día.

Agradezco a quienes se convirtieron en mis hermanos, a Karla Alejandra Alcántara Guerrero, Luis David Venegas Ayala, Lesly Aguilar Martínez, Jonathan Alvarado López y Julio César Hernández, quienes siempre me han apoyado y brindado su amistad; me han mostrado lo bueno de los verdaderos amigos y a quienes llevo en mi corazón.

Agradezco a cada amigo y a cada persona que me ha dejado un aprendizaje, a cada maestro de la Facultad de Odontología que ha guiado mi camino y transmitido su conocimiento para poder llegar a este punto.

Agradezco nuevamente a mi amigo y asesor Jonathan Alvarado López, que sin su ayuda y guía para entender los temas del presente trabajo, no habría sido posible; cada día aprendo más de sus enseñanzas.

Y agradezco a mi tutora la Dra. Laura Hernández Belmont por guiarme en la elaboración del presente trabajo, por su compromiso p durante el término de mi carrera

Agradezco por formar parte de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Índice

1.- Introducción	1
2.- Conceptos y diferencias	2
2.1-Ética y moral del personal Odontológico	2
2.2-Ética Jurídica	8
2.3- Casos de odontología que con mayor frecuencia generan demanda	10
2.4-Falta de comunicación con el paciente	13
2.5-Contrato	14
3.-Expediente clínico completo	15
3.1-Historia Clínica	16
3.2-Notas de Evolución	18
3.3-Notas de interconsulta	19
3.4-Notas de referencia	19
3.5-Consentimiento informado	19
3.6-Tiempo de prescripción del expediente clínico	20
4.-Delimitación de competencias	21
4.1-Certificaciones	24
4.2-Importancia del consultorio dental	26
4.3 Requisitos para establecer un consultorio dental	27
4.3.1-Servicios de Administración Tributaria (SAT)	27
4.3.2-Comisión federal para la protección contra riesgos sanitarios (COFEPRIS O COEPRIS)	29
4.3.3-Protección Civil	29
4.3.4-Ayuntamiento	30
4.3.4.1.-Licencia de uso de suelo	30

4.3.4.2.-Licencia de anuncio	30
4.3.5--Normativa Observable -Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2016	31
5.-Entendimiento y legalidad, de la presunción de mala praxis	32
5.1.-Carta de los derechos generales de los pacientes	32
5.2.-Carta de derechos generales de los cirujanos dentistas	35
5.3.-Código de bioética para el personal relacionado con la salud bucal	38
5.3.1.-Principios generales	38
5.3.2.-Compromiso ambiental	41
5.3.3.-Investigación	42
5.3.4.-Marco jurídico	43
5.4.--Importancia de las normas oficiales mexicanas	44
5.5.-Diligencia para la resolución del conflicto	45
5.5.1.-Proceso de conciliación	47
5.5.2.-Audiencia de conciliación	49
5.5.3.-Arbitraje médico	51
5.5.4.-Queja médica	53
5.5.5.-Juicio de amparo directo	56
5.5.6.-Juicio de amparo indirecto	57
Conclusiones	59
Glosario	63
Bibliografía	67
Anexos	70

Resumen

Es fundamental informarse ante la presunción de una mala praxis, los métodos de prevención, instituciones de mediación y sus consecuencias, así como también la vía jurídica legal en caso de un no acuerdo. El paciente acude a consulta en busca de ayuda profesional, la labor del odontólogo es ofrecer los diferentes tratamiento en busca de la mejor solución. Tras la realización de un mal tratamiento o servicio el paciente buscará la manera de ser escuchado y es aquí donde se formula la pregunta ¿a dónde es prudente acudir para presentar su inconformidad?.

Durante la formación del odontólogo se busca fomentar los valores que construyan un compromiso con el paciente de buen servicio y empatía, para ello la comunicación es esencial en la labor profesional, los cuales son el tema a tratar. El prestar atención de la manera correcta de la labor del odontólogo profesional ante la posible inconformidad es lo que se presentará en el tema, los pasos a realizar en el desacuerdo y su posible resolución, así como la mediación adecuada antes de llegar al escenario legal, los juzgados.

Abstract

It is essential to be informed about the presumption of malpractice, the methods of prevention, mediation institutions and their consequences, as well as the legal route in case of non-agreement. The patient comes for professional help, the dentist's job is to offer different treatments in search of the best solution, after a bad treatment or service the patient will look for a way to be heard and this is where the question arises: where is it prudent to go to present his or her disagreement?

During the training of the dentist, the aim is to promote values that build a commitment to the patient of good service and empathy, for which communication is essential in the professional work, which are the subject to be discussed. Paying attention to the correct way of the work of the professional dentist in the face of possible disagreement is what will be presented in the topic, the steps to be taken in the disagreement and its possible resolution, as well as the appropriate mediation before reaching the legal scenario, the court.

Introducción

La búsqueda de la salud se tiene desde los inicios de la humanidad, con la mezcla de hierbas que sin conocer su función dan alivio a las heridas y hasta pasar por tribus cuyos médicos denominados “chamanes o brujos”, quienes eliminaban el padecimiento con pociones, hasta la consolidación del área médica, la cual ha ido evolucionado.

Los odontólogos de igual forma, desde los barberos hasta la profesión odontológica, del mismo modo la implementación de normas, leyes y medidas regulatorias del crecimiento de la profesión se han agregado y han aparecido para la correcta atención.

En el área de la salud, la buena atención del paciente es crucial para así restablecer el bienestar del mismo. El área odontológica busca lo mismo y plantea también otros aspectos tales como la estética; donde el odontólogo en la búsqueda de la buena calidad del trabajo no se excluye de las controversias que su profesión atrae.

La presente investigación realizada, busca informar sobre el marco legal al cual se sometería el odontólogo ante una presunción de mala praxis dentro de esta diligencia. Se tomarán los puntos previos, los cuales son:

- La prevención para evitar el conflicto con el paciente.
- La mala realización de tratamiento propuesto.
- Qué deberá de realizar en caso de ser llamado ante las autoridades

- La información con la que deberá de contar al presentarse ante el juez.
- En caso de declararse aprobatorio algunos de los delitos de culpabilidad, los tipos de sentencia a los cuales cursara el odontólogo.

La razón por la cual se realiza dicho trabajo es para dar a notar la línea tan delgada que cursa el odontólogo, en este punto es donde una mala acción puede conducir al fracaso y/o inconformidad del paciente. Una vez que se completa la preparación profesional, el Odontólogo principiante debe enfrentar el área laboral, tomando consigo una serie de acciones que lo conducirán a la obtención de conocimiento, de este mismo modo al salir de la carrera universitaria carece de ciertos conocimientos que no son reforzados durante su estancia en la Facultad y los cuales con esta investigación se plantea informar para el conocimiento del marco legal y de la prevención de los errores que conlleva al fracaso de un tratamiento .

El procurar dar salud al paciente, tomando el mejor tratamiento, devolver la función de la cavidad oral y dar estética, son un conjunto de complementos que dan armonía a la profesión odontológica, pero tomando en cuenta el rumbo de el presente trabajo, se añade el marco legal como un punto más para el buen crecimiento de la profesión y punto para la atención correcta del paciente. El camino que tomará la investigación será en beneficio de la buena práctica odontológica y punto para el fortalecimiento de conocimientos, leyes y normas que nos rigen en la sociedad actual como de los deberes que debemos completar en la práctica odontológica.

Capítulo 2

Conceptos y diferencias

2.1 Ética y moral del personal Odontológico

Para la correcta atención de los pacientes en todas las ramas de la salud, se deben de entender varios aspectos que se van aprendiendo, adquiriendo y reforzando durante la formación académica, los cuales durante toda la práctica profesional serán de los puntos principales para una buena atención y éxito del tratamiento.

Para entender esta conciencia de ética y moral odontológica, debemos comprender los conceptos que se incluyen dentro de este punto, desglosando valores y aspectos que conforman al odontólogo para la correcta atención.

Ética

El término ética deriva de “ethos”, palabra que en griego significa “costumbre”. La ética se define como la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones y del ser humano, o bien, como el estudio de los valores de sus relaciones, con las pautas y planes de acción, en tanto se refiere a la filosofía de lo bueno y lo malo (Zerón, 2019); pasándolo a otras palabras, el entendimiento del acto bueno o malo del hombre cae en un aprendizaje y una retroalimentación para la correcta conducta moral ante la vida diaria.

Moral

La palabra moral tiene su origen en el latín “moris”, que significa

“costumbre”. El hecho de que ambos términos, ética y moral, tengan un mismo significado etimológico ha dado lugar a que en muchos casos se les utilice de manera indistinta; el significado puede variar de acuerdo a cada autor, pero muchos coinciden en el acto o hacer de varios, si bien se puede volver complicado, una vez analizado se determina la ruta para el buen saber.

La necesidad social, las demandas y los intereses de la sociedad o de las clases, se expresan en forma de prescripciones y valoraciones formadas de manera espontánea, reconocidas por todos, y respaldadas por la fuerza del ejemplo de masas, usos y costumbres y de la opinión pública (Acosta, 2018).

Dentro de la odontología se deben tomar en cuenta estos puntos para el correcto crecimiento de la profesión y el buen manejo de la conducta para con el paciente, pero en este aspecto, y en el entendimiento de la ética odontológica se menciona el profesionalismo, el cual viene a reforzar el buen actuar conforme lo mencionan las normas bajo las cuales nos regimos. El profesionalismo puede verse como una construcción sociológica porque la sociedad otorga un alto estatus a los profesionales, a cambio de sus habilidades al servicio de la sociedad (Zijlstra-Shaw, 2011).

El profesionalismo ético se compone de las habilidades que es capaz de realizar el odontólogo en la atención, como una limpieza dental, extracción dental o la colocación de una resina; pero no solo se encierra en estas cualidades, sino en la forma de atender un problema o complicación, del mismo modo su conocimiento para tener la forma de realizar un plan de tratamiento efectivo y la forma de crear empatía y una clara comunicación.

Dentro del buen saber tenemos como punto la bioética, incluye a la ética médica tradicional y se amplía aún más al abarcar:

- a) Los problemas éticos de todas las profesiones sanitarias.
- b) Los problemas éticos que se plantean en el campo de las investigaciones sobre el hombre, aunque no sean directamente terapéuticas.
- c) Los problemas sociales vinculados con las políticas sanitarias (nacionales e internacionales), la medicina del trabajo, la sanidad internacional y las políticas de control demográfico.
- d) Los problemas relacionados con la intervención sobre la vida de los demás seres vivos (plantas, microorganismos y animales) y, en general, lo que se refiere al equilibrio del ecosistema (Zerón, 2019).

En unión de los conceptos mencionados se toma el planteamiento de los valores, la responsabilidad del bien y mal actuar que se adquieren en la carrera y se fortalecen durante la práctica profesional.

El odontólogo no solo debe tener las habilidades y el conocimiento para un buen diagnóstico, sino debe fortalecer su entendimiento y empatía con el paciente. Las cualidades a tener son de honestidad, compasión, amabilidad, integridad, justicia y caridad; son parte de la educación ética de un dentista y la práctica de la odontología, ayudan a definir al verdadero profesional (Asociación Dental Americana, 2020).

Los valores a adquirir para la buena formación deben ir enfocados de acuerdo a lo mencionado en el Juramento Hipocrático “Dirigiré la dieta con los ojos puestos en la recuperación de los pacientes, en la medida

de mis fuerzas y de mi juicio y les evitaré toda maldad y daño”, buscando esta formación profesional podemos mencionar algunos códigos de conducta que nos encaminan al los principios éticos como se puede ver el esquema del anexo 1. (ADA, 2020).

Autonomía del Paciente:

Debemos tomar como punto principal los deseos del paciente, se deberá de atender la causa principal por la cual acude y proporcionarle un plan de tratamiento, ofreciendo opciones y tomando en cuenta la decisión del paciente. En todo momento se deberá guardar confidencialidad de sus registros, si en este punto el paciente u otro profesional de la salud solicitará información, se deberá de brindar de acuerdo a como lo dictamina la ley.

No maleficencia:

Dentro de nuestra labor como profesionales de la salud buscamos no dañar o perjudicar al paciente, se debe tener el cuidado en cada tratamiento y del mismo modo buscar la continua actualización en los métodos de atención, nuevos materiales, tener una retroalimentación en los conocimientos y habilidades que beneficien al tratamiento del paciente. El área odontológica es muy amplia y por esta misma razón difícil para dominar todas las especialidad y subespecialidades, de este modo se debe tener en mente las limitantes que se pueden llegar a tener y recurrir a colegas especialistas que brinden una atención más eficaz.

Dentro de este punto, el odontólogo debe de contar con un personal auxiliar durante la atención, el cual esté calificado y cuente con los conocimientos para favorecer la atención del paciente para tener un

trabajo ágil.

Beneficencia:

En el ejercicio de la trayectoria laboral que mantenga el odontólogo, se contará con casos en los cuales el paciente por alguna forma no cuente con el medio para solventar su tratamiento, y en donde se le puede ayudar en cuestión; de igual forma el odontólogo buscará el beneficio colectivo de los pacientes y no individual. Tomando como ejemplo la situación pandémica en la que nos encontramos, se plantea que si un paciente se encuentra infectado por el SARS-CoV2 (Covid 19) y evaluando la situación, si no presentase una emergencia que comprometa piezas dentales, tejidos blandos o funcionamiento de ATM, se anotará su situación en las hojas de evolución y se avisarán a los pasos a seguir para el cuidado desde casa; si en dado caso el paciente presentase una emergencia que lo pusiese en riesgo, se tomarán las medidas de seguridad para evitar el contagio del personal y se reprogramará la atención de los otros pacientes, informándoles la situación y sanitizando, tanto el instrumental como las instalaciones.

Justicia:

Teniendo este punto como la equidad, el odontólogo deberá recibir a todo paciente que necesite la atención sin realizar ningún tipo de discriminación, respetar a sus colegas, así como al personal que colabora en el consultorio, en este sentido deberá brindar el acceso a todos. Si por alguna razón el odontólogo puede ejercer una discreción razonable para su paciente, tal es el caso que fuese un especialista en odontopediatría, en este aspecto su consultorio va reflejado en la atención infantil, pero no lo excluye de atender a otros pacientes que

requirieron la atención por algún evento extraordinario .

Veracidad:

El odontólogo dentro de su obligación, tiene el objetivo de informar cada parte del diagnóstico, tratamiento y complicaciones con sinceridad. Deberá decir la verdad ante sus pacientes, la atención brindada no podrá de ser falsa o engañosa, se tiene que demostrar que el diagnóstico, tratamiento o la técnica a emplear tiene bases científicas.

2.2 Ética Jurídica

Entendiendo la ética como la búsqueda del bien en virtud del hombre, en donde él vive, piensa y siente; el humano busca el entendimiento, supone una inteligencia, busca en virtud de un bien tomando en cuenta un punto filosófico, y en este aspecto es donde intervienen las profesiones jurídicas. Evitar la violencia y buscar el acuerdo mutuo, una dictaminación de los hechos por el mejor método posible que es el diálogo, y no la lucha innecesaria cuerpo a cuerpo.

La función nata del jurista es acabar con la violencia y dar justicia a quien ha padecido de perjuicio, para ello se deben de adquirir las virtudes profesionales que conducirán al bien, sin la obtención de ellas se carecería de un razonamiento. El jurista “no crea” lo justo-legal ni lo justo natural, está llamado a juzgar con prudencia (jurisprudente), es una virtud o hábito de la voluntad. Es un bien y una necesidad que cada uno tenga lo que le corresponde (Serrano, 2016).

En este sentido el razonamiento jurídico nos viene a dar a entender la postura de cada parte, ver cada punto de vista del demandante y

acusado. Tomando como ejemplo, un juez no puede brindar importancia si sólo se preocupa por la víctima, teniendo la prudencia en sentido de atender todos los factores, en este punto el jurista no puede perder el enfoque de la equidad ante cada caso. Dentro de lo ya mencionado el jurista debe presentar principios que lo guiaran a la buena acción de la profesión.

Iniciaremos por la integridad profesional, en este sentido el abogado será fiel a su cliente y en esto se refiere a la honestidad ante su cliente, lealtad que le brindara por la adquisición de servicios que realiza el cliente, será franco con él en cada momento. En este sentido pondrá los intereses primero durante el proceso del caso, al realizar el cobro de honorarios justos tal y como se menciona “no deben pecar de exceso ni de defecto” (Barra Mexicana, Colegio de Abogados, 2017).

En la medida del crecimiento, el secreto profesional en cualquier profesión es punto importante, en este aspecto el abogado debe guardar la información por deber y derecho ante las instituciones, al realizar esta confidencialidad, el abogado tendrá las confidencias de su cliente a cargo y de esto no incurre en ser cómplice y mucho menos se convertirá en delator de su cliente.

El profesional tendrá la libertad de aceptar o rechazar el caso que se le presente, de igual manera no podrá acción externar, ni actuar de forma que condicione su actuar profesional, de este modo no pondrá sus propios intereses por sobre hacer en las elecciones de casos como sobre su cliente a representar.

2.3 Casos de odontología que con mayor frecuencia generan demandas

Para el entendimiento de las denuncias y demandas en las cuales se encuentra el sector odontológico, se analizarán los datos obtenidos por parte de la CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico).

El área de la salud es uno de los sectores donde se debe tener una alta consideración en cuanto a labor, ya que en este se toma en cuenta la vida del paciente, y con más atención, el cuidado de este desde el primer momento. Entendiendo este punto importante, se tomarán los estudios estadísticos obtenidos por la CONAMED, comprendiendo los periodos 2002-2018, los cuales analizan los casos reportados.

Cuando un paciente se presenta a un consultorio, clínica u hospital para recibir atención y surge alguna inconformidad de la atención odontológica prestada, el paciente podrá acudir a diversas autoridades. Es necesario que el odontólogo conozca las diferentes circunstancias que pueden acontecer una vez que el paciente inconforme ha acudido a alguna de las instituciones y órganos judiciales (Carrillo 2016) .

Como prestadores de servicio, los odontólogos están obligados a brindar un buen servicio desde que el paciente entra al consultorio, desde este inicio se pueden presentar fallos con los cuales el paciente no podría quedar conforme a lo que espera ver esquema del anexo 2; en este apartado en los 3 periodos de la atención se debe prestar cuidado, desde brindar la información necesaria antes del inicio del procedimiento hasta la presentación de los documentos necesarios para aclarar cualquier duda.

Durante el procedimiento se debe saber que se realizará y contará con el material necesario para su elaboración. En muchos casos se pueden realizar procedimientos con el conocimiento necesario, pero se puede caer en la imprudencia, esta se presenta cuando el personal odontológico actúa con exceso de confianza y sin prever las consecuencias negativas que pudieran presentarse en la realización de un procedimiento determinado. Un ejemplo es cuando un odontólogo pretende realizar un tratamiento de conductos, sabiendo que las limas que utilizará para la instrumentación se encuentran en malas condiciones o debilitadas por su uso, y sabe perfectamente que estas pueden fracturarse dentro (Carrillo, 2016), al caer en este punto puede emplear acciones innecesarias que perjudican el procedimiento y pueden incrementar en gran medida el porcentaje de fallo.

Después de cada tratamiento se debe informar al paciente sobre las medidas y cuidados a realizar. En caso de suministrar medicación se debe prescribir la dosis indicada, en este punto se suele cometer la omisión de los cuidados y llegan a suministrar medicamentos innecesarios o de los cuales no se aclara su dosis, uso y vía de administración.

El prestar atención a cada punto de la atención odontológica es fundamental para la buena consulta y correcto éxito del tratamiento, así como el punto para evitar caer en malos tratamientos que conduzcan al odontólogo a una acción legal.

En el primer estudio se toma el periodo 2002-2018, en el cual dentro de los principales hallazgos tenemos que en 17 años la CONAMED ha recibido 28,416 quejas, de las cuales el 8.0% (2,273) son provenientes

de odontología. Si bien es un porcentaje menor al realizar la comparativa del área odontológica a partir de los periodos 2002-2005 en adelante, se ha presentado un incremento considerable ver tabla del anexo 3:

- 3.5% → 2006 – 2009.

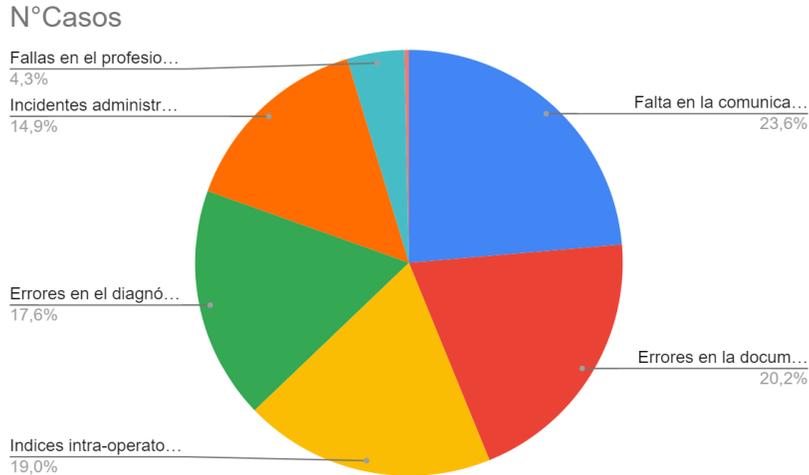
- 7.4% → 2010 – 2013.

- 20.4% → 2014 – 2018.

Con el incremento observado en los periodos analizados, cabe señalar las especialidades de la odontología donde tenemos este incremento, teniendo como primer puesto la prótesis con un 41.4% (941) del total de quejas obtenidas en el periodo; la prótesis dental al ser un área de alta demanda por el detalle estético, llega a ser muy demandante por el paciente, al tener cierto detalle se ve su incremento y demanda por la apreciación estética, y en el caso de que al término del tratamiento el paciente quede inconforme con lo realizado, ocurre el riesgo de la demanda .

Siendo la prótesis una de las áreas con mayor incidencia de casos, tenemos también con lo recopilado los principales motivos por los cuales se han presentados las quejas del área odontológica teniendo como primera instancia la falta de comunicación.

Imagen anexo 4



2.4 Falta de Comunicación con el Paciente

Como se vio en el capítulo pasado, la falta de comunicación con el paciente es una de las principales causas de quejas ante las instituciones, son muchos los factores que se atribuyen a esta causa, de lo cual se deriva la queja médica y lo que debe corregirse.

En medida de esto se debe verbalizar con el paciente, realizar la acción hablando con él y que comprenda la situación. Al realizar el llenado de historia clínica y revisión, se debe de informar el estado de salud (como llega) con esto es necesario apoyarse de auxiliares (radiografías, imágenes, tipodonto) para informar el estado de salud que presenta y la severidad de la enfermedad por la cual acude a consulta.

Para el plan de tratamiento se deben explicar las ventajas y desventajas, de igual forma, se brindarán opciones de tratamiento notificando los costos que conlleva cada material, dando al paciente la

opción que mejor le convenga y que se adapte a su presupuesto, también notificar con claridad las citas en que se realizará, y en caso de presentarse alguna complicación el tiempo que podría modificarse.

Durante el procedimiento a realizar se deben notificar las medidas de riesgo que conlleva, las ventajas que benefician al paciente, el tiempo que se tomará el procedimiento a realizar durante el sillón dental, para que así el paciente vaya con calma el día de la atención. En caso de cirugía se darán indicaciones previas a la cita, como indicar de qué manera se realizará el tratamiento, se brindarán las indicaciones de cuidado post tratamiento, así como explicar con claridad los cuidados a seguir y los medicamentos a tomar.

Todo la información brindada de forma verbal se respaldara con los documentos pertinentes, los cuales se mencionan en el próximo capítulo, el cual es en torno a la seguridad del mismo paciente y el odontólogo como prueba de que se ha dado la información clara; cabe mencionar que también el tono y forma de informar es punto crucial para la buena comunicación. El odontólogo deberá tomarse el tiempo para dar la explicación de forma tranquila y con un lenguaje sobrio y claro, para que el paciente sienta confianza, y siempre se le preguntará: ¿Tiene alguna duda? (Zerón, 2019).

Mantener un canal de comunicación directa con los pacientes conlleva la posibilidad de dar explicaciones, recomendaciones, detectar errores y pedir disculpas llegado el caso (Perea, 2013). El paciente deberá contar con toda la información necesaria para tomar la mejor decisión que él considere.

2.5 Contrato

La promesa de contratar es un contrato por virtud, del cual una o ambas partes se obligan a celebrar dentro de un determinado plazo un contrato futuro de conformidad con los elementos esenciales que al efecto precisan, mientras en lo ya mencionado, el contrato de prestación de servicios profesionales es el que termina realizando el odontólogo y el paciente, donde se acuerdan los términos del tratamiento, así como la duración del mismo y colocando los costos a realizar en el presente acto, donde el paciente tiene la libertad de decidir aceptar o rechazar dicho acuerdo, en el cual el odontólogo está comprometido a terminar el tratamiento de acuerdo a lo que él señala. En el próximo capítulo se detallarán todos los puntos que llevará dicho acuerdo denominado 'Expediente clínico' (De la Madrid, 2016).

Capítulo 3

Expediente Clínico Completo

El expediente clínico es un documento médico legal vinculatorio, el cual deberá ser elaborado conforme lo dicta la actual Norma Oficial Mexicana **NOM-004-SSA3-2012**, Del Expediente Clínico y la Norma Oficial Mexicana **NOM-013-SSA2-2015**, el cual si lo requirieron las autoridades pertinentes, será como la principal evidencia que presenta el odontólogo para poder defenderse ante cualquier discrepancia, el cual comprende una serie de datos indispensables para la buena atención.

Comprende los datos personales del paciente, del cual puede comprender documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, entre otros; y de estos hacer constar en diferentes momentos del proceso de la atención médica, las diversas intervenciones del personal, así como informar del estado actual de salud del paciente ver cuadro anexo 5.

Uno de los primeros componentes que debe contener es la ficha de identificación, la cual es la identificación del consultorio, que nos refiere al nombre que se le dio al mismo. Se debe especificar el tipo de clínica, si es privada o de alguna dependencia, donde se encuentra ubicada, nombre del estomatólogo a cargo, la identificación del paciente con su nombre completo, sexo y domicilio; se debe anexar la fecha en que se esta abriendo el expediente clínico, la cual no va ligada al día de la primera consulta.

3.1 Historia Clínica

La historia clínica deberá ser llenada por el personal, dedicando el tiempo para recabar la información exacta que proporcione el paciente, para así poder dar una buena atención. De este mismo modo, la historia clínica comprende un orden marcado por las autoridades para su correcto llenado.

De primera instancia deberá tener un interrogatorio, el cual como mínimo, para su correcto uso deberá tener el padecimiento actual y motivo por el cual está acudiendo a consulta, en este apartado se deberán colocar de forma textual los términos expresados por el paciente, sin modificación alguna o abreviaturas.

Se preguntarán los antecedentes heredofamiliares, si abuelos, padres o hermanos padecieron, por ejemplo, diabetes, cáncer, alguna alteración genética, etc. (esto con el fin de determinar qué factor genético podría presentar el paciente), antecedentes personales, esquema de vacunación, si ha sido intervenido quirúrgicamente, si ha tenido accidentes, se investigará uso y dependencia al tabaco, alcohol u otras sustancias psicoactivas o farmacodependencia, padecimientos sistémicos, si presenta una enfermedad, tiempo de evolución, padecimientos bucales previos, qué se le ha realizado con anterioridad y en cual institución o con qué médico tratante estuvo tras el trabajo.

En el interrogatorio por aparatos y sistemas, se deberá preguntar si ha presentado alguna alteración o cambio, si presenta dolor, y tiempo de evolución, se realizará la exploración física, tomando signos vitales (temperatura, presión arterial, frecuencia cardiaca y respiratoria, oxigenación en sangre), se tomará peso y talla, se realizará la revisión de cabeza, cuello y la cavidad bucal, la cual corresponde a la información a recopilar para el área odontológica.

Correspondiente al área odontológica, se hará el llenado del odontograma y periodontograma, el cual será llenado de acuerdo a la nomenclatura dada por la Federación Dental Internacional, en la cual se anotarán la cantidad de lesiones cariosas, restauraciones en buen estado y deterioradas; todo esto debe marcar la situación en la cual se presenta el paciente a la clínica.

De requerirse estudios auxiliares de diagnóstico, se solicitarán y se deberá incluir la interpretación del personal odontológico que lo solicite. Deberá incorporarse el diagnóstico conforme se haya obtenido tras la

revisión, los estudios solicitados y el pronóstico que se dará por cada pieza dental, y en general de la cavidad desde al que pueda ser favorable, el cual será un tratamiento con un alto índice de éxito reservado, el cual dependiendo de los cuidados y las consultas, se observará su evolución desfavorable con la cual no se podrá recuperar la pieza dental tomando como ejemplo.

Con toda la información recopilada, se dará al paciente los diferentes planes de tratamiento que podrá elegir, explicando las ventajas y desventajas de estos mismos, siempre dando apertura a que elija la mejor opción, y la cual se adapte a su necesidades y presupuesto. Se colocará la fecha de primera consulta y de las citas subsecuentes. Debe quedar el nombre y firma del estomatólogo, y se solicitará también que lo realice el paciente o representante legal.

3.2 Notas de evolución

Esta deberá ser llenada por el personal odontológico cada vez que el paciente acuda a consulta, deberá incluir la fecha en que acudió a su cita, y la actividad que se realizó; por ejemplo, la colocación de una amalgama o limpieza dental, también se detalla el procedimiento realizado, si se colocó anestésico y cantidad del mismo y la toma de signos vitales, la cual se tomará al inicio de cada consulta.

En caso de medicamentos se colocará su principio activo, presentación, dosis, vía de administración, periodicidad y duración, así como los efectos adversos que conlleva la administración del medicamento.

Al término de la nota se colocará nombre y firma del odontólogo que atendió, datos que de igual forma se le solicitarán al paciente,

constatando que se realizaron los procedimientos ahí señalados.

3.3 Notas de interconsulta

Esta deberá ser llenada por el odontólogo en caso de que no pudiera realizar cierto tratamiento o procedimiento que lo superase en su área y requiriera el apoyo de un especialista. Por tal motivo existe esta nota, la cual debe indicar a quién va dirigida, los criterios por los cuales se está remitiendo al especialista, estudios de gabinete o laboratorio (si así los tuviese el odontólogo), las sugerencias del diagnóstico y tratamiento que se brinda. Con esta nota el paciente acude al especialista, y al término del tratamiento el paciente deberá regresar para continuar su atención con el odontólogo inicial.

3.4 Notas de referencia

Cuando el odontólogo o especialista ha finalizado el tratamiento ya no puede realizar cierto procedimiento, por tal motivo se envía dicha nota. En la cual deberá realizar un resumen clínico, del cual se enviará una copia al odontólogo referido, donde se debe informar el motivo, el diagnóstico presuntivo al cual llegó, nombre de a quién se dirige e indicar si se empleó alguna terapéutica.

3.5 Consentimiento Informado

De acuerdo con lo señalado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el consentimiento informado es un derecho fundamental de los pacientes, dicho documento definirá las características del acto a realizar, la forma en que se realizará y los riesgos que conlleva. Este

deberá llevar un lenguaje claro y sencillo, sin la implementación de terminología médica. Se deberán señalar las diferentes alternativas para la realización del trabajo, y reforzando lo ya antedicho, el paciente será libre de elegir el tratamiento.

Dentro de lo ya mencionado, no obliga al odontólogo a realizar dicho tratamiento que ponga en mayor riesgo al paciente que en beneficio. En caso de que el plan de tratamiento se modifique, se deberá realizar un nuevo documento, en caso de que el paciente no quiera continuar el tratamiento este puede ser revocable siempre y cuando no se haya iniciado; dicho documento debe de contar con nombre completo del paciente, institución, nombre del estomatólogo, lugar y fecha donde se ha emitido, y debe contar con las firmas del paciente, odontólogo y un testigo.

En el ámbito legal no solo queda válida la historia clínica, para el llamado ante una instancia mediadora o ante la instancia pericial se solicitará el expediente clínico, ambos son pruebas privadas, las cuales realizará un perito especializado y dará dictamen al juez. En la resolución de casos, el expediente clínico es la piedra angular de todo.

En 2020, de las 58 quejas recibidas ante CONAMED y al realizar la solicitud de los expedientes clínicos , sólo 11 contaron con expediente clínico o notas médicas, lo cual nos indica que menos del 20% está cumpliendo con lo establecido a la norma, y de estos mismos expedientes se contó con que solo 9 presentaban historia clínica ver cuadro del anexo 6.

3.6 Tiempo de Prescripción del Expediente Clínico

Los expedientes clínicos son propiedad de la institución y del prestador de servicios médicos, sin embargo, y en razón de tratarse de instrumentos expedidos en beneficio de los pacientes, deberán ser conservados por un periodo mínimo de 5 años, esto iniciará a partir de la fecha de la última consulta.

Capítulo 4

Delimitación de Competencias

En el marco profesional tenemos como punto las competencias profesionales, un punto importante para la formación del profesionista, en este caso del odontólogo. Durante la formación de su carrera profesional en la Facultad, el alumno comienza a integrar un nuevo vocabulario médico, a desarrollar una vista minuciosa para realizar un análisis minucioso de la cavidad bucal, aprende nuevas habilidades en el manejo de instrumentos, almacena la información que lo conduce a su buen diagnóstico y tratamiento; todos estos factores le son brindados por el personal docente. La Facultad dentro de su plan de estudios, pretende ver hacia el futuro para una mejor atención odontológica, pero este solo es el escalón para subir cada vez más al crecimiento de la buena profesión.

En nuestro país para poder ejercer se debe contar con un título profesional y la expedición de la cédula profesional, una vez que el alumno obtiene la acreditación como Cirujano Dentista puede emprender su vida laboral. Es aquí cuando el recién egresado se

incorpora a un mundo donde los requerimientos y exigencias de los pacientes a atender son cada vez mayores, por esto es que la toma de nuevos cursos, actualizaciones y mejoramiento de las habilidades del profesionista están en constante movimiento; todo es por las nuevas tecnología que surgen en el área, buscar dar una mejor atención y tener un enriquecimiento de conocimientos cada vez más abundante.

A este precepto proceso por el cual pasa toda profesión se le menciona como 'Competencias profesionales', y estas se pueden entender así:

1. Las competencias no son en sí mismos conocimientos, habilidades o actitudes, aunque movilizan, integran y orquestan tales recursos.
2. Esta movilización sólo resulta pertinente en cualquier situación, y cada situación es única, aunque se le pueda tratar por analogía con otras ya conocidas.
3. El ejercicio de la competencia pasa por operaciones mentales complejas, sostenidas por esquemas de pensamiento (Perrenoud, 2004).

Para poder ejercer toda carrera, esta debe cumplir con ciertas documentaciones, odontología no queda excluida una vez sujeta a la aprobación y emisión. Ya como profesionistas nos regimos por leyes y normas para tener un buen crecimiento, una de las leyes bajo la cual estamos sujetos es la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, relativa al ejercicio de las profesiones en la ciudad de México, la cual establece en su inicio los siguientes artículos de interés:

Artículo 1o.- Título profesional es el documento expedido por instituciones del Estado o descentralizadas, y por instituciones particulares que tengan reconocimiento de validez oficial de estudios a

favor de la persona que haya concluido los estudios correspondientes, o demostrado tener los conocimientos necesarios de conformidad con esta ley y otras disposiciones aplicables. Artículo reformado.

Artículo 2o.- Las leyes que regulen campos de acción relacionados con alguna rama o especialidad profesional, determinarán cuáles son las actividades profesionales que necesitan título y cédula para su ejercicio. Artículo reformado.

Artículo 3o.- Toda persona a quien legalmente se le haya expedido título profesional o grado académico equivalente, podrá obtener cédula de ejercicio con efectos de patente, previo registro de dicho título o grado. Artículo reformado.

Artículo 4o.- El Ejecutivo Federal, previo dictamen de la Dirección General de Profesiones, que lo emitirá por conducto de la Secretaría de Educación Pública y oyendo el parecer de los Colegios de Profesionistas y de las comisiones técnicas que se organicen para cada profesión, expedirá los reglamentos que delimiten los campos de acción de cada profesión, así como el de las ramas correspondientes, y los límites para el ejercicio de las mismas profesiones.

Artículo 5o.- Para el ejercicio de una o varias especialidades, se requiere autorización de la Dirección General de Profesiones, debiendo comprobarse previamente:

1. Haber obtenido título relativo a una profesión en los términos de esta ley.
2. Comprobar, en forma idónea, haber realizado estudios

especiales de perfeccionamiento técnico científico, en la ciencia o rama de la ciencia de que se trate.

Artículo 6o.- En caso de conflicto entre los intereses individuales de los profesionistas y los de la sociedad, la presente ley será interpretada en favor de esta última, si no hubiere precepto expreso para resolver el conflicto. Por lo que se refiere a las profesiones que implican el ejercicio de una función pública, se sujetarán a esta ley, y a las leyes que regulen su actividad, en lo que no se oponga a este ordenamiento.

Artículo 7o.- Las disposiciones de esta ley regirán en la Ciudad de México en asuntos de orden común, y en toda la República en asuntos de orden federal.

4.1 Certificaciones

La competencia laboral día a día no se detiene, las nuevas tecnologías en beneficio de la mejor atención requieren personal capacitado para ejercer la labor, por esto es que se realiza la certificación en el 2001. En el marco de la Asamblea General Extraordinaria ADM se realizó la oficialización del primer consejo de certificación; la certificación en Odontología es el proceso de evaluación que tiene por objeto determinar el nivel de competencia y grado de actualización del odontólogo de práctica general con cédula profesional, con relación a los conocimientos propios de la profesión o especialidad, así como las habilidades, aptitudes y destrezas que posee para el ejercicio de la misma.

Al avalar los conocimientos, habilidades y destrezas, contribuye al desarrollo personal y profesional del odontólogo, le permite competir en mejores condiciones, en un mercado laboral exigente y complejo.

La certificación profesional en diferentes carreras es obligatoria, como es el caso de los contadores públicos, los cuales realizan su certificación conforme lo determina el Código Fiscal de la Federación, ya que ellos en su área de disposición dictaminan sobre los estados financieros de los contribuyentes, y es requerida su actualización de conocimiento constante, en el área odontológica es voluntario, aún no se encuentra como un requerimiento.

Las instituciones que se encuentran avaladas para la expedición de certificados son La Asociación Dental Mexicana y El Colegio Nacional. Estos cuentan con su órgano certificador el cual brinda la certificación, para ello cuentan con el apoyo de un órgano evaluador como lo es el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), estas 2 dependencias crearán comités técnicos para la realización del documento para la evaluación.

La Dirección General de Profesiones brinda reconocimiento de idoneidad sólo a algunas carreras, en el área odontológica solo brinda la certificación de cirujanos dentistas generales por medio de las 2 instituciones ya antes mencionadas, y dentro de las especialidades solo la especialidad en ortodoncia cuenta con este reconocimiento (Anexo 7).

La certificación tiene una vigencia de 5 años por parte de las instituciones. Los requisitos para la certificación son:

- Título profesional

- Cedula profesional
- Pago del Examen Único de Certificación en Odontología (EUC-ODON)
- Llenado de solicitud en línea

4.2 Importancia del consultorio Dental

Tras el término de la educación universitaria con la obtención del título y cédula profesional, pasa el joven cirujano dentista al campo laboral, con esto busca se parte de un equipo profesional al servicio de alguna clínica odontológica, o decide ser independiente y presentar su deseo empresarial haciendo la apertura de su consultorio dental cerca de su dominio o una zona que crea pertinente para la apertura de su negocio. Pero la apertura de un consultorio es un reto si se desconoce los requisitos y normativas que cada institución exige.

Cada nuevo establecimiento se rige por normas y obligaciones a acatar, y esto es a lo que se enfrenta cada odontólogo, en la mayoría de los casos se hace la omisión de las disposiciones oficiales, pero como ya se vio en capítulos pasados de las quejas recibidas ante CONAMED, la revisión muestra una falta de documentación completa desde al expediente clínico y el consultorio; el cual en muchos casos no cuenta con el equipo conforme a la norma. En el sentido de presentar una queja por mala organización del consultorio o falta de seguridad ante alguna de las comisiones de arbitraje, o a nivel jurídico, procederán a solicitar la documentación de sus comprobantes de grado académico y del lugar donde ejerce, el cual deberá estar regulado, en caso de no hacerlo presentará sanciones hasta el cierre del establecimiento. Por lo cual son varias las instituciones a las cuales debe acudir todo odontólogo para la apertura de su consultorio y el correcto

funcionamiento para la buena atención del paciente, de las cuales se mencionan a continuación y el orden sugerido para tener una eficacia ante la previa apertura.

4.3 Requisitos para establecer un consultorio dental

4.3.1 Servicio de Administración Tributaria (SAT)

Para sentar las bases orgánico-funcionales del Servicio de Administración Tributaria, en marzo de 1996 se autorizó y registró una nueva estructura orgánica-básica de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El SAT inicia funciones el 1 de julio de 1997, se encarga de la recaudación de los recursos tributarios y aduaneros que la ley prevé, otorga a los contribuyentes las herramientas necesarias para que cumplan sus obligaciones fiscales y forma parte, como un órgano desconcentrado, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Aspira a ser una institución moderna que promueva el cumplimiento voluntario de la sociedad a través de procesos simples, trabaja en congruencia con nuestros valores institucionales de honestidad, respeto, compromiso y responsabilidad (SAT 2016).

Esta es la primer instancia a acudir para realizar el correcto papeleo para la apertura de su clínica dental, para poder realizar los siguientes tres trámites:

1. Registro Federal de Contribuyente: El RFC es una clave de 13 caracteres formada por letras y números, en caso de persona física como persona moral cuenta con 12. Utilizado por el Gobierno de México para identificar a las personas físicas y morales que desarrollan alguna actividad económica en el país.

Le sirve al SAT el Servicio de Administración Tributaria para estar en conocimiento de la actividad económica realizada por cada contribuyente. Para realizar el trámite como persona física, se realiza una preinscripción vía web; tras esto se realiza una cita en la cual deberá llevar:

- Impresión del pre registro
- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte, licencia de conducir)
- Correo electrónico
- CURP impresa
- Comprobante de domicilio del lugar que se utilizará como domicilio fiscal

En caso de persona moral, únicamente se le solicitará el documento que evidencie la formación de la sociedad, como lo es una acta constitutiva.

2. Alta de la actividad económica ante SAT: Será el establecimiento de la actividad que genera ingresos. En el caso del odontólogo tendrá dos opciones a elegir, darse de alta como persona física, con la cual se deberá registrar como Prestador de Servicios Profesionales de manera independiente; en este sentido se señalará el porcentaje de ingresos que se obtienen, si es el 100% de la actividad odontológica o si existe algún otro generador se anotará.

De igual forma si se pretende contratar personal se incluirá el pago de sueldos, si forma parte de un colectivo la persona será moral y deberá colocarse como prestador de servicios no financieros, los ingresos recibidos se señalan como el 100% recibidos, se añadirá como consultorios dentales del sector privado .

3.Firma electrónica (e.firma): Es necesaria para la emisión de

comprobantes fiscales digitales, anteriormente conocidos en el área odontológica como 'recibos de honorarios médicos'. Para obtenerla se debe realizar una cita en la cual le solicitarán:

- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte, licencia de conducir)
- Comprobante del domicilio fiscal
- RFC
- CURP
- Correo electrónico
- Memoria USB

Al momento de acudir se tomarán datos biométricos, tales como la firma autógrafa, huellas e iris de cada persona que realice el trámite.

4.3.2 Comisión Federal Para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS O COEPRIS)

Regulación Sanitaria

1. Aviso de funcionamiento para servicios de atención médica: Documento para avisar apertura y funcionamiento de servicios de atención dental. Se puede tramitar 30 días antes de la apertura del consultorio o 10 días después de su apertura.
2. Aviso de responsable sanitario: Documento que contiene datos de persona encargada de supervisar legislación y norma vigente.

4.3.3 Protección Civil

Se deberá realizar un programa interno de protección Civil para el consultorio dental, que se adapte a las necesidades del mismo y con el cual se dará avisó a nivel estatal o federal en oficinas. Tras esto se esperará para su autorización de un programa interno realizado, con el

cual el personal deberá ser debidamente capacitado para la elaboración de unidades internas de protección.

Con la solicitud de aprobación, se solicita una visita por parte del personal de protección civil para la verificación de las instancias y el correcto protocolo que previamente se envió para aprobación.

4.3.4 Ayuntamiento

4.3.4.1 Licencia de uso de suelo

Para la colocación del consultorio dental se debe acudir al ayuntamiento de nuestra localidad, cada ayuntamiento maneja diferentes formatos de trámite para la apertura del negocio, con esto mencionado, se solicitarán ciertos documentos a cumplir como son:

- Solicitud de uso de suelo, la cual estará firmada por el propietario del terreno o inmueble
- Original y copia de una identificación oficial
- Se realizará un plano catastral, el cual debe ser actualizado y verificado en campo original
- Cumplir acreditación de propiedad con escritura
- Contar con el contrato de arrendamiento correspondiente
- Fotos del interior y del exterior del inmueble
- Recibo de pago de impuesto predial del año en curso
- Constancia de pago anticipado por derechos de expedición (el costo variará de acuerdo a cada uno de los ayuntamientos)

4.3.4.2 Licencia de anuncio

Otorgado para persona física, el cual permite hacer la instalación de anuncios, logos, frases y objetos que ayuden a la identificación del consultorio o clínica. Para ello se realizará la solicitud correspondiente y

se entregarán los documentos que se solicitarán, los cuales son:

- Licencia de suelo (original y copia)
- Identificación oficial del dueño del inmueble
- Fotografías del anuncio, el cual puede ser en perspectiva o en físico
- Croquis de la localización del inmueble
- Recibo de pago del anuncio
- RFC del propietario del anuncio

En caso de ser persona moral se solicitará copia del acta constitutiva si el anuncio es mayor a 8 metros, deberá pagar póliza en cuanto a daño a terceros, de igual forma se realizará una carta responsiva donde el odontólogo se compromete a darle mantenimiento cada 6 meses; tiempo que variará de acuerdo a normatividad de cada ayuntamiento.

4.3.5 Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2016

Es la que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Con la aprobación de las autoridades para la colocación del consultorio o clínica dental, se debe equipar la infraestructura y el equipamiento de dichos establecimientos, debe estar en relación directa con el tipo de servicios que se ofrecen, asimismo, el personal profesional y técnico del área de la salud encargado de la operación de los mismos debe contar con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para que éstos sean utilizados de manera adecuada, segura y eficiente; de acuerdo a lo mencionado en la norma, algunos de los puntos importantes con los que el consultorio de estomatología debe contar

son:

- Un sillón dental y sus accesorios, asegurando los espacios necesarios para circular con facilidad y seguridad.
- Área para la preparación y esterilización de instrumental y de los materiales que así lo requieran.
- Un lavabo con agua potable próximo, o en el área de exploración física con toallas desechables y jabón líquido.
- Área para entrevistas.
- Equipo de Rayos X dental convencional, y en el caso de contar con equipo para toma de radiografía panorámica dental deberá cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables.
- La instalación eléctrica requiere contactos apropiadamente distribuidos y en número suficiente para los equipos instalados. Todos los contactos deben estar eléctricamente polarizados y aterrizados, no se deberán usar extensiones eléctricas o contactos múltiples en un solo contacto (de conformidad con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana)
- La instalación hidráulica debe ser complementada con un sistema local de filtración del agua para aquella que se utiliza en la jeringa triple y en las piezas de mano, y el agua a desechar deberá ser canalizada a la red de drenaje.
- Contar con el mobiliario, equipo médico e instrumental descrito en la norma, junto con el croquis de un consultorio de estomatología.

Capítulo 5

Entendimiento y legalidad, de la presunción de mala praxis

5.1 Carta de los derechos generales de los pacientes

Bajo las normas, códigos y leyes que rigen y guían al personal médico para la correcta atención, existe un documento que engloba la meta que busca el personal de salud, el cual menciona el objetivo que se busca, por el cual se estudia la profesión médica, la atención al paciente, el servicio al paciente, en el cual se marcan los derechos principales del paciente, que son:

1. Recibir atención médica adecuada. Todo paciente tendrá el derecho a ser atendido por personal de salud debidamente capacitado para la atención de cada una de las necesidades y circunstancias que presente. Del mismo modo debe ser atendido por otro médico o especialista que le informará el por que su remisión.
2. Recibir un trato digno y respetuoso. El paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinde atención médica se identifiquen y le otorguen un trato digno con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz. El paciente o en su caso el responsable, tendrán derecho a que el médico tratante y demás personal les brinde la información completa sobre su estado de salud,

diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento e implicación del mismo. Se deberá expresar de forma clara y que sea comprensible sin el empleo de tecnicismos, con el fin de favorecer el conocimiento y comprensión del estado de salud del paciente, la cual será siempre veraz y ajustada a la verdad.

4. Decidir libremente sobre su atención. El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con total libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión o amenaza, de aceptar o rechazar cada diagnóstico, plan de tratamiento ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.
5. Ser tratado con confidencialidad. El paciente o responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tienen derecho a expresar su consentimiento siempre por escrito.

Cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado de forma amplia y completa en qué consisten los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico. Lo anterior incluye las situaciones en las cuales el paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de donación de órganos.

6. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión. Tiene por derecho el paciente, a recibir por escrito la

información necesaria de su diagnóstico y plan de tratamiento, para así poder obtener una segunda opinión.

7. Recibir atención médica en caso de urgencia. Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones; contar con un expediente clínico. El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente, que deberá cumplir con la normativa aplicable, y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo al fin requerido.
8. Ser atendido cuando esté inconforme por la atención médica recibida. El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados. Asimismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud (CONAMED, 2018).

5.2 Carta de derechos de los cirujanos dentistas

1. Gozar de reconocimiento y prerrogativas iguales a otros profesionales del ámbito de la salud. 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.

2. Ejercer la profesión de forma libre sin presiones de cualquier naturaleza. El cirujano dentista tiene derecho a que se respete su juicio clínico (diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico y la ejecución del tratamiento y control), y su libertad prescriptiva, así como su libre decisión de declinar la atención de algún paciente, siempre que se sustente sobre bases bioéticas, científicas y normativas
3. Recibir trato digno y respetuoso por parte de toda persona relacionada con su trabajo profesional. El cirujano dentista tiene derecho a recibir del paciente, sus familiares, tutor o representante legal un trato digno y respetuoso, mismo que deberá recibir de toda persona relacionada con su trabajo profesional.
4. A no garantizar resultado cierto en la atención brindada, salvo en los casos expresamente pactados. Bajo el principio de libertad prescriptiva y tomando en cuenta el principio de variabilidad biológica, la atención brindada por el cirujano dentista no se puede considerar, en lo general, bajo los términos de la obligación de resultados, salvo que de manera expresa así lo haya pactado con el paciente.
5. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras, así como disponer de los recursos que garanticen el desarrollo de su trabajo profesional. El cirujano dentista que presta sus servicios en instituciones públicas o privadas, tiene derecho a contar con

lugares de trabajo e instalaciones que cumplan con medidas de seguridad e higiene, incluidas las que marca la ley. De igual forma, contar con personal capacitado, equipo, instrumentos y materiales necesarios de calidad, para brindar el servicio conforme a los principios bioéticos, científicos y legales.

6. Contar con acceso a la actualización profesional y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional. El cirujano dentista debe ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional, que se le facilite el acceso a la educación continua, con el propósito de mantenerse actualizado, aplicar sus conocimientos, habilidades, destrezas, valores y experiencias en beneficio de sus pacientes.
7. Participar en actividades de investigación y docencia. El cirujano dentista tiene derecho, de acuerdo a su formación y a las necesidades institucionales, a participar en actividades de investigación y enseñanza, apegándose a los principios bioéticos como parte de su desarrollo y desempeño profesional.
8. Salvaguardar su prestigio profesional. El cirujano dentista tiene derecho a la defensa de su prestigio profesional y a que la información sobre el curso de una probable controversia se trate con privacidad, y en su caso a pretender el resarcimiento del daño causado.
9. Asociarse para promover sus intereses profesionales. El cirujano dentista tiene derecho a afiliarse en organizaciones, asociaciones y colegios, con el fin de participar en actividades que beneficien el ejercicio profesional que promueva la superación de los miembros.
10. Recibir de forma oportuna los honorarios, salarios y

emolumentos que correspondan con los servicios prestados. El cirujano dentista tiene derecho a ser remunerado por los servicios profesionales que preste, de acuerdo a su condición laboral, contractual o a lo pactado con el paciente.

5.3 Código de bioética para el personal relacionado con la salud bucal.

5.3.1 Principios generales

1. El personal de salud bucal debe reconocerse a sí mismo como ser humano, para posteriormente reconocer en el paciente al otro, a la persona que tiene una dignidad inalienable, poseedora de valores, que está inmersa en su medio ambiente, y no sólo como un individuo que busca y tiene necesidad de salud.

2. El personal de salud bucal debe cuidar y tratar con la misma conciencia y solicitud a todas las personas, sin distinción de raza, religión, ideas políticas, condición social, nacionalidad, género, preferencia sexual o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. El personal de salud bucal debe evitar cualquier acto que pueda denigrar el honor o la dignidad del ejercicio de nuestra profesión, ya sea mentira, engaño o abuso, puesto que la práctica odontológica debe ser orientada bajo principios éticos, científicos y legales.

4. La calidad de la atención en los servicios de salud bucal que se otorgan a la población abierta, ya sean del sector público, privado o en instituciones educativas, debe ser la misma. No debe haber

diferenciación de la atención entre una práctica institucional y la práctica en consultorio privado. Así mismo se debe evitar el aprovecharse de la práctica institucional para llevar pacientes a la propia práctica privada.

5. El personal de salud bucal debe contar con las respectivas acreditaciones para llevar a cabo el ejercicio de su profesión, ya sea de práctica general o como especialistas, y no ostentar un grado académico con el que no se cuenta.

6. El personal de la salud bucal está obligado a guardar el secreto profesional, tanto del contenido de la historia clínica, así como también de todo lo que, por razón de su profesión haya visto, escuchado y/o comprendido en relación con todos los pacientes. El secreto profesional debe mantenerse, aún cuando la relación profesional haya finalizado, ya sea de manera temporal o definitiva; éste se podrá violar, sólo si lo requiere alguna autoridad competente.

7. El personal de salud bucal debe asumir el compromiso para la educación continua y permanente en las áreas ética, científica y técnica, con el fin de brindar a sus pacientes el máximo de posibilidades de atención.

8. El personal de salud bucal debe efectuar tratamientos en los que cuente con el equipo necesario para realizarlo y esté científica y técnicamente capacitado. De no ser así, derivarlo al especialista indicado.

9. El cirujano dentista debe aplicar de manera responsable las nuevas tecnologías, fármacos, materiales de recién ingreso al mercado, y tener

conocimiento suficiente, basado en bibliografía científica confiable y no sólo en información proporcionada por el fabricante.

10. El cirujano dentista debe responsabilizarse y solucionar las iatropatogénias provocadas al paciente, ya sea por negligencia, impericia, imprudencia, abandono o accidente.

11. El cirujano dentista debe integrar un expediente clínico que incluya una historia clínica, así como un consentimiento válidamente informado.

12. Debe existir un respeto absoluto entre cirujanos dentistas y evitar comentarios negativos sobre la actuación profesional de otros colegas. Cuando se haya recibido a un paciente referido, se le realizará únicamente el tratamiento que fue solicitado y se contra referirá al colega que nos lo envió.

13. El personal de salud bucal debe solventar sus diferencias de criterio, si existieran, ya sean científicas o éticas, en privado.

14. El personal de salud bucal debe fomentar y practicar la comunicación inter y transdisciplinaria para la atención integral de su paciente.

15. El cirujano dentista debe fomentar y practicar el respeto absoluto con el personal auxiliar y demás personas con las que se interrelaciona en su ámbito de trabajo, sin aprovechar su jerarquía.

16. El cirujano dentista debe respetar los honorarios pactados inicialmente con el paciente para llevar a cabo su tratamiento. En caso de modificación, será por mutuo acuerdo y deberá quedar asentado en el expediente clínico.

17. El cirujano dentista en su práctica privada establecerá sus honorarios de acuerdo con su competencia y grados de formación profesional, científica y técnicamente aplicadas, calidad de materiales e infraestructura instalada.

18. El personal de salud bucal no practicará la dicotomía en ninguna de sus modalidades. No aceptará ni dará comisiones u otra clase de retribución por remisión y aceptación de pacientes.

5.3.2 Compromiso ambiental

La humanidad se reestructura día a día ante la necesidad de coexistir con su medio ambiente en un mundo globalizado y con grandes amenazas para la supervivencia, amenazas que han sido ocasionadas por el consumismo y el constante y vertiginoso crecimiento económico, incapaz de valorar los recursos naturales. Por esto, la preocupación de la educación ambiental es formar al hombre con un comportamiento bioético, ante la sociedad y ante todos los seres de la naturaleza. Por lo tanto, el compromiso ambiental del profesional de la salud bucal consiste en:

1. Saber que el cuidado ambiental no se limita a lo estrictamente ecológico; se amplía hasta la determinación histórica de los problemas que ha heredado e incrementado el ser humano.

2. Saber que el cuidado del medio ambiente radica en cumplir los principios de integralidad, perseguir lo holístico sin olvidar lo esencial, y considerando la complejidad, con el fin de transformar los actuales estilos de vida hasta lograr el desarrollo sustentable.

3. Reconocer que toda actividad profesional tiene impacto ambiental.
4. Incluir en las acciones de fomento a la salud bucal la educación ambiental, como parte de la responsabilidad profesional que implica la prestación de un servicio de atención a la salud.
5. Evaluar los procesos que el profesional realiza con el fin de disminuir al mínimo todo tipo de residuos y desechos que producen sus actividades, sustituir todo lo que sea posible por material biodegradable y minimizar los residuos de material no biodegradable o utilizar el que tenga menor impacto ambiental.
6. Optimizar el uso de agua y energía en toda actividad profesional.
7. Llevar a la práctica todos los procedimientos para prevención y control de infecciones establecidos en la normatividad vigente.

5.3.3 Investigación

Como generadora de conocimiento, la investigación está llamada a enmarcarse también dentro de un ámbito bioético. Considerando que la bioética es una parte de la Filosofía que considera la licitud de la intervención sobre la vida del ser humano, particularmente aquellas intervenciones relacionadas con la práctica y el desarrollo de las ciencias médicas y biológicas, motivo por el cual se le ha llamado también la ciencia de la supervivencia, se torna indispensable establecer un apartado en cuanto a investigación se refiere. La aplicación de los conocimientos generados a través de la investigación, así como los métodos con los que se realiza, deben estar contemplados dentro de un marco ético y jurídico. Por todo lo anterior, el profesional

de la salud bucal que se dedica a la investigación debe:

1. Establecer que todos los resultados de la investigación serán utilizados al servicio de la humanidad y nunca que el hombre sea objeto de experimentación.
2. Analizar de manera particular todos y cada uno de los estudios que propone y realiza para evitar lesionar la dignidad humana.
3. Estar consciente que no todo lo técnica y científicamente posible es éticamente admisible o permitido.
4. Tener rigor científico en el diseño de protocolos, el análisis de resultados, así como en la interpretación de los mismos.
5. Analizar los medios a utilizar, así como los posibles resultados de la investigación mediante la reflexión consciente de los mismos con responsabilidad.
6. Saber que el fin nunca justifica los medios.
7. Nunca manejar de manera fraudulenta los datos de una investigación, manipulándolos de acuerdo con su hipótesis.
8. No debe aparecer como autor de artículos en los que su contribución fue pobre o casi nula, aún cuando el creador de la investigación sea uno de sus colaboradores, ni tampoco presentarlo públicamente atribuyéndose su autoría.

5.3.4 Marco jurídico

En México se consideró por mucho tiempo que el ejercicio de la

profesión odontológica debía quedar al libre entendimiento entre profesionales, pacientes y miembros de la sociedad, y que el Estado no debía intervenir en estas cuestiones. En la actualidad, la anterior idea ha evolucionado, tal como ha sucedido en otras profesiones de la salud. Tanto en México como en otras naciones del mundo, se comprendió la necesidad de crear tanto leyes como códigos éticos y lineamientos técnicos.

Así en 1984 se estableció la Ley General de Salud, en 1986 se conocieron las Normas Técnicas Mexicanas, y en 1992 las Normas Oficiales Mexicanas. Además se publicaron una serie de leyes, normas, reglamentos, códigos deontológicos, cartas de derechos y códigos éticos de Asociaciones, Academias, Colegios y Consejos. Se trataba de dar orientación en los distintos campos y modalidades, cuyo conocimiento y significado son prescindibles para actuar correctamente desde los puntos de vista científico, técnico, humanístico, administrativo, económico, laboral, de investigación, ecológico, docente y de servicio. Estas diferentes áreas, y los documentos que las guían, se refieren a continuación:

1. Sobre la prestación de servicios de salud bucal. El personal de salud bucal deberá mostrar interés por conocer las leyes, normas y reglamentos relacionados con su profesión, así como fomentar las estrategias que permitan la prevención y solución oportuna de enfermedades y alteraciones bucales, dentro de un marco ético, jurídico y administrativo que favorezca la calidad del servicio en el ámbito privado, público e institucional.

5.4 Importancia de las normas oficiales mexicanas.

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son creadas para el aseguramiento de la calidad, sanidad, armonía de los productos y servicios que se adquieren por parte de los consumidores. En México estas son herramientas que se brindan para poder atender y eliminar los riesgos para los pacientes hablando en el ámbito de la salud.

Para su elaboración se realizan los órganos colegiados (Comités Constitutivos Nacionales de Normalización) estos están conformados por los representantes de los diferentes sectores interesados en cada uno de los temas que se aborden, para su elaboración se prepara la información científica y tecnológica, lo cual promueve la buena calidad en el manejo de bienes y servicios, quienes participan son:

- Productores
- Comercializadores
- Fabricantes
- Exportadores
- Importadores
- Académicos
- Verificadores
- Consumidores
- Dependencias de gobierno (dependiendo el tema a tratar).*

***Por ejemplo la Secretaría de salud, la economía y medio ambiente, por mencionar algunas.**

Las NOM son la forma con la cual se puede verificar el cumplimiento que realizan las diferentes autoridades, estas aplican tanto para el sector privado como público, siendo accesibles para todos. Algunos de

los riesgos que se atienden son que están relacionadas con la salud y la seguridad de las personas (Secretaría de Economía, 2021).

5.5 Diligencia para la resolución del conflicto

Cuando existe un conflicto entre médico y paciente por algún supuesto error en la atención, como lo es la falta de información hacia el paciente, supuesta mala praxis, confusión en la medicación; toda persona tiene la libertad de acudir a la instancia jurídica para levantar su queja y así las autoridades intervengan para la resolución del caso, el cual podrá ser largo y confuso para quien no conoce el procedimiento. Para dar una solución más fácil, se crearon los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), en donde se establece que: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”, su aparición obedece a la necesidad de garantizar, por la vía jurisdiccional o no jurisdiccional, el derecho de acceso efectivo a la justicia (Sánchez, 2020). Estos órganos especializados en la resolución de conflictos brindan una alternativa más fácil y sencilla sin llegar a la estancia jurídica.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) 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 a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos. Es por lo tanto, una 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. Promueve y propicia la buena relación, el trato digno, los valores, el

apego a la lex artis médica y la ética en la relación médico-paciente. 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. De los Servicios brindados por la CONAMED tenemos:

- **Orientación:** Busca brindar la información necesaria para así indicar y ayudar a saber si el conflicto que se presenta es material de la comisión o se tiene que remitir a otra, en caso de remisión se le brindará al paciente un documento con un resumen de lo platicado para que lo presente.
- **Asesoría especializada:** Al momento de realizar la entrevista, por parte del paciente se buscará recabar la información necesaria para poder gestionar el proceder hacia el acto médico. De ser así se empezará a verificar para la realización de un expediente para iniciar el procedimiento de arbitraje médico.
- **Gestión inmediata:** Cuando acude el ciudadano en mención que no ha sido recibido para la atención médica o no se le ha brindado medicación, se busca que se le brinde el servicio de manera pronta y con la mejor atención.
- **Administración de la queja médica:** En este servicio se expide un expediente, el cual se someterá al arbitraje , el cual se analizará y se procurará resolver la controversia entre paciente y prestador de servicios médicos.

Cuando se presenta el reporte ante CONAMED, se inician una serie

de procedimientos enfocados en la resolución del caso, estos procedimientos se enmarcan en un orden sugerido para la buena resolución del conflicto. Cabe mencionar que en cualquier punto de la solución, si ambas instancias así lo precedieron, se pasaría a la instancia jurídica.

5.5.1 Proceso de conciliación

Instancia autocompositiva: Es en la cual ambas partes tienen la oportunidad de acordar libre y voluntariamente los términos en que han de resolver el conflicto médico, escuchando las propuestas del conciliador, el cual dentro de su profesión será imparcial y neutral ante los puntos de cada parte y buscará la mediación del conflicto.

Voluntariedad: NO puede el conciliador ir más allá de lo que pacten las partes sin que exista coacción.

Imparcialidad: No se tomará partido hacia algún lado de las partes del conflicto, busca el entendimiento de ambas partes.

Confidencialidad: Todo lo mencionado dentro del proceso del arbitraje deberá ser privado, sin el proceso de divulgación de la información. Se les brinda un documento a firmar a ambas partes, en el cual se comprometan a no divulgar ningún tipo de información.

Legalidad: Todo lo realizado estará dentro del marco legal sujetándose a leyes y normas ya establecidas, para que el documento elaborado para el acuerdo de ambas partes sea con tal validez.

Comparecencia del prestador de servicios: Se le realizará la

invitación a las oficinas de CONAMED para que acuda a platicar sobre la queja ante él, en este punto el prestador gozará de los mismos derechos que el paciente, como en lo ya mencionado, se busca el acuerdo por parte de ambas partes.

Acreditación del personal de salud: Deberá presentar la acreditación que compruebe su rango como médico de salud.

Explicación y aceptación del proceso: Se le solicitará informe de lo ocurrido en el suceso, detallando el momento de acción y procedimiento realizado, se le preguntará si acepta o no el proceso de conciliación , ya que este es auto-compositivo.

Resumen médico o expediente clínico: Este será el único instrumento médico-legal con el cual el prestador de servicios médicos podrá acreditar la atención realizada y los procedimientos planteados, dicho documento debe contar con todo lo mencionado y expedido por la ley para su correcta elaboración. ya se ha mencionado en capítulos pasados.

Tras tener toda esta información y previo a pasar a la audiencia de conciliación, el conciliador médico y el conciliador jurídico se reunirán para realizar una serie de acciones, las cuales ayudarán a resolver el conflicto. Se llevará a cabo un análisis de la documentación integrada al expediente, la cual es la información dada por el paciente, la que presentó el odontólogo; se verá la información obtenida y otra información se solicitará para enriquecer la investigación.

Se realizará la elaboración de la valoración médica para efectos estrictamente conciliatorios, no se llevará un caso de revisión a fondo,

pero sí se buscará aclarar los puntos brindados por ambas partes, y con esto se buscará proponer soluciones. Con lo obtenido ya se fundamentaría un análisis médico jurídico para establecer las estrategias conciliatorias .

5.5.2 Audiencia de conciliación.

Con la información recabada y la estrategia planteada, pasamos a esta última instancia, donde deberán estar un abogado, un médico de la CONAMED, el usuario, un representante legal, el prestador de servicios y su abogado. En el proceso se busca que ambas partes lleguen a un acuerdo, con lo cual se solicitan ciertos criterios como lo es la honestidad al decir la verdad sobre lo ocurrido, respetar la palabra de quien esté hablando y respetar a los presentes durante la audiencia. Durante la audiencia, ambas partes podrán dialogar y buscar el entendimiento de los sucedido, todo con la participación del órgano conciliador, con base a esto se expondrán las soluciones y se tendrán 3 resultados claros:

- Conciliación: Ambas partes quedaron de acuerdo y se procede a un convenio de transacción bajo la modalidad que puede ser indemnización, reembolso de gastos, conciliación de no adeudo, etc. Ambas partes quedan conformes a lo mencionado y pactado.
- Remisión de expediente de queja ante la Dirección General de Arbitraje: Al no quedar de acuerdo ambas partes y querer buscar la solución con la Comisión, se remitirá el caso para realizarse el arbitraje donde se intensificará la investigación.
- No conciliación: Tras lo mencionado y propuesto no se llega a un

acuerdo de ambas partes, estas podrán acudir a otra instancia a resolver el conflicto. De no llegar a un acuerdo no afecta al proceso, siempre es bueno que se agoten las opciones para la resolución del caso. Tras haber acudido se elabora un acta en la Comisión, donde se menciona que se intentó mediar y que se quedan respetados los derechos de las personas.

Beneficios de la etapa de conciliación:

- Más rápido de resolver un conflicto en conciliación que cualquier otra vía.
- Un conciliador médico y uno jurídico, acompañan a las partes durante el desarrollo de la tramitación de su queja .
- Las partes no requieren de un abogado particular y todos trámites son gratuitos .
- La conciliación es una alternativa con menos desgaste económico y moral.
- CONAMED es imparcial y no prejuzga.

Beneficios Legales

- Los convenios a los que llegan las partes en conciliación tiene eficacia legal, por contener los supuestos normativos que permiten darles seguridad jurídica.
- La conciliación resuelve las controversias en definitiva.
- Es una oportunidad para las partes de resolver un conflicto de manera civilizada y pacífica.
- Se puede transigir sobre la acción civil proveniente de un delito, pero no por eso se extingue la acción pública para la imposición de la pena, ni se da por aprobado el delito.

5.5.3 Arbitraje Médico

Para el seguimiento de la queja médica se tienen una serie de pasos a seguir. Cuando el proceso de conciliación no se concreta y sigue presente el conflicto entre ambas partes, surge una alternativa antes de llegar a la instancia jurídica con la cual la solicitud de las partes o si la misma instancia lo viera prudente, se intervendrá en el conflicto para realizar el Arbitraje.

Es el procedimiento mediante el cual se da solución a un conflicto o controversia de carácter médico entre una persona usuaria o sus familiares y el prestador de servicios médicos. Cuando voluntariamente las partes eligen como árbitro a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, una vez que no concilian sus intereses durante el procedimiento de conciliación, y cuyo inicio se formaliza mediante la firma de un compromiso arbitral y se concluye con la emisión del laudo respectivo (Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, 2021).

En primera instancia se recibirá la solicitud de intervención, con lo cual se solicitará el expediente para su revisión, con esto el área de la Dirección de Arbitraje Jurídico de la CONAMED dictamina 2 opciones; la primera y buscando la solución más rápida, dará la posibilidad de resolver la controversia por medio del convenio, con la cual se realizará el pacto de convenio y fecha en el que dicho acuerdo iniciara.

De no aceptar el convenio se pasará a la elaboración de una audiencia preliminar, en la cual acuerdan someter el asunto a arbitraje, con lo cual se abrirá el proceso de recibimiento de pruebas, la emisión de

admisión y fechas para el desahogo de pruebas y alegatos.

En el proceso se realizará una selección, solicitud y evaluación de profesionales especializados externos, los cuales revisarán las pruebas admitidas con lo cual se ordenarán las diligencias con visita de partes para la recepción de más pruebas, y tras los cuales se elaborará el proyecto de laudo, se revisará por parte de la instancia correspondiente y se presentará a las partes para su aceptación. De ser aprobadas se vincularían con el procedimiento de seguimiento de laudos para su correcto seguimiento; si fuera el caso en el que tras revisiones de laudo no surtieron efecto y alguna de las partes interpuso juicio de amparo, este se vincula con el procedimiento para la atención de requerimientos legales.

5.5.4 Queja médica

Para la presentación de toda queja médica se deberá contar con cierta documentación o información para proceder a la revisión y apertura del expediente clínico, la cual es:

- Nombre del prestador de servicios
- Motivo de queja: Relatoría de ISO, hecho de manera cronológica que explique qué ocurrió y porqué se está quejando el paciente.
- Pretensiones: Se verifica que sean de carácter civil y que sean conciliables, como reembolso de gastos o indemnización en caso de daño físico.
- Documentación: Estos documentos deberán aportar pruebas para la apertura, los cuales deben ser los datos de personal médico que atendió, instituto o clínica donde acudió, fecha en la se realizó la atención y se deberá contar con el historial de lo que

pasó en la atención.

Esta información se presenta ante el Ministerio público para el levantamiento de la queja, el quejoso deberá contar con un abogado civil el cual lo ayudará para la elaboración de la demanda. A partir de este momento deben iniciarse una serie de etapas en el proceso de la demanda.

Etapa postulatoria: La etapa del proceso propiamente dicho es la expositiva, postulatoria o polémica, durante la cual las partes exponen o formulan, en sus demandas, contestaciones, reconvenciones, sus pretensiones y excepciones, así como los hechos y las disposiciones jurídicas en que fundan aquéllas. En esta fase se plantea el litigio ante el juzgador (Zamudio,1991). En esta etapa se le hará llegar la notificación al demandado, en este caso el prestador de servicios de la salud ve su situación para que así prepare sus pruebas y se presente a declarar, en caso que no respondiese se considera un acto de rebeldía. La contumacia o rebeldía del demandado, consiste en una actitud pasiva que se traduce en la falta de contestación de la demanda, no obstante haber sido emplazado legalmente. La contumacia no es una figura procesal aplicable exclusivamente al demandado, ni tampoco se produce sólo por la falta de contestación del libelo del actor, sino que también puede ser aplicado a cualquiera de las partes que no ejerciten en tiempo oportuno sus facultades o derechos procesales o no cumplan con los mandatos del juez.

Fase de conciliación y depuración: Esta fase tiene la finalidad de buscar la terminación del proceso a través de la autocomposición, es decir, sin agotar el procedimiento judicial, mediante la reunión amigable en la que

las partes en conflicto puedan avenir sus diferencias e intereses, equiparando los efectos de la conciliación a una transacción.

Fase probatoria: En esta etapa las partes y el juzgador realizan los actos tendientes a verificar los hechos controvertidos. Esta etapa se desarrolla normalmente a través de los actos de ofrecimiento de pruebas, su admisión o desechamiento, la preparación de las pruebas admitidas, y la práctica o desahogo de los medios de pruebas admitidas y preparadas.

Fase pre conclusiva: Es la exposición oral o escrita de los argumentos de las partes sobre el fundamento de sus respectivas pretensiones, una vez otorgada la etapa probatoria con anterioridad al dictado de la sentencia de fondo en las diversas instancias del proceso. Esta denominación de alegatos predomina en nuestros ordenamientos procesales, en las diversas ramas de enjuiciamiento, pero tomando en consideración que las conclusiones del Ministerio Público en el mismo proceso penal no constituyen una simple alegación, ya que son vinculatorias para el juzgador. En la práctica en contenido de los alegatos se compone de tres partes:

- a) Exposición breve de los hechos controvertidos y de los elementos de convicción que se hicieron valer para demostrarlos.
- b) Razonamiento sobre la aplicabilidad de los preceptos legales y sobre su interpretación jurídica.
- c) La petición de que se resuelva favorablemente a las pretensiones de la parte que alega; dentro de cada una de estas partes o aspectos se rebaten los argumentos expuestos por la contraparte, y se hace el estudio de las pruebas presentadas por

la misma. El plazo para la presentación de alegatos es dentro de los 3 días siguientes al vencimiento del plazo de desahogo de pruebas.

Fase decisoria: En esta etapa el juzgador expone sus propias conclusiones en la sentencia, con la que pone término al proceso en la primera instancia (Art. 1.193 del CPCEM dentro de los 15 días siguientes a la fecha de citación).

Fase impugnativa : Eventualmente puede presentarse una etapa posterior a la conclusiva o decisoria que inicie la segunda instancia o el segundo grado de conocimiento, cuando una de las partes, o ambas impugnen la sentencia. Esta etapa impugnativa, de carácter eventual, tiene por objeto la revisión de la legalidad del procedimiento de primera instancia o de la sentencia definitiva dictada en ella.

Fase ejecutiva.: Esta etapa tiene lugar cuando ante el incumplimiento de la sentencia de condena, la parte vencedora solicita al juzgador que dicte las medidas pertinentes para lograr la ejecución forzosa de dicha sentencia, aún contra la voluntad de la parte vencida.

5.5.5 Juicio de amparo directo

Con la emisión de sentencia ante una de las partes, ésta podrá interponer el juicio de amparo. En este caso directo con el cual será un recurso de casación, el cual es “un medio de impugnación negativo (iudicium rescindens) materializado mediante un recurso extraordinario de nulidad, que tiene por objeto examinar la legalidad de los actos procesales, estimados violatorios de garantías del debido proceso legal”. Es decir, el recurso de casación es un recurso extraordinario que

tiene por objeto anular una sentencia judicial, cuando esta última contiene una incorrecta interpretación o aplicación de la ley, o bien, que ha sido dictada en un procedimiento que no ha cumplido las solemnidades legales.

El proceder del AD sucederá en el supuesto de la incorrecta aplicación de la ley, conforme a la ley que se aplica al caso, su interpretación de la misma y los principios generales del derecho mismo. Si fuese su ámbito incongruente en el cual comprendan acciones, excepciones o cosas que no sean objeto de juicio.

Para la tramitación, la autoridad responsable retira la demanda de amparo, la cual dará certificación de la fecha de notificación de sentencia y procederá a emplazar a las partes para la concesión de suspensión. El presente precepto rendirá un informe justificando dicha suspensión, y en última instancia se remitirán dichas actualizaciones para el archivo y emisión del documento en copias (Montaño,2018).

Los conceptos de violación de amparo directo en el estudio, son los que terminan su concesión, la cual debe atender al principio de mayor beneficio, pudiéndose omitir aquellos, que aunque resulten fundados, no mejoren lo ya alcanzado por el quejoso, el cual incluye a ISO, que se refieren a la constitucionalidad de leyes ver en anexo 6 diagrama.

5.5.6 Juicio de amparo indirecto

Es considerado como juicio ya que entra en una confrontación entre la parte actora y la autoridad, a la cual se le imputan los actos inconstitucionales. El amparo indirecto se promueve en primer grado ante un Juez de Distrito, en demanda escrita cuyos requisitos están

enumerados en el artículo 116 de la ley “Al pedirse el informe con justificación a la autoridad responsable, se le remitirá copia de la demanda, si no se hubiese enviado al requerir el informe previo. Al tercero interesado se le entregará copia de la demanda al notificarse del juicio”.

Si reside fuera de la jurisdicción del órgano que conoce del amparo, se le notificará por medio de exhorto o despacho, que podrán ser enviados y recibidos haciendo uso de la Firma Electrónica. En caso de residir en zona conurbada, podrá hacerse por conducto del actuario, pero en los casos de graves atentados contra la vida y la libertad fuera de procedimiento judicial, se puede solicitar por comparecencia, y en situaciones de suma urgencia inclusive por telégrafo (Zamudio,1991) ver en anexo 7 diagrama.

Conclusiones

La presente investigación cumplió con la expectativa planteada, buscar informar al odontólogo sobre los puntos que debe reforzar en su práctica. El entender más temas fuera de su especialización es un punto crucial para el buen crecimiento de la carrera, con esto adquiere conocimiento, un tanto en administración de empresas, al realizar la colocación de su consultorio y con el cual deberá de cumplir con las normas para el correcto funcionamiento.

La importancia de la buena atención hacia el paciente es crucial para el logro del tratamiento, esta atención inicia desde las comunicación, la cual será clara, concreta y entendible para el paciente, que en al diálogo busque resolver las dudas que puedan surgir para así mantener informado al paciente; ¿con esto que se buscará? la cooperación plena del paciente y la buena disposición del odontólogo para brindar la atención. Cada paciente es único, y por eso se deben respetar los derechos que cada uno tiene. Tal es el punto de recibir una atención tal cual el paciente lo requiriese, y del mismo modo el personal de salud tiene sus derechos, de los cuales emerge el impulso para ejercer día con día la buena consulta.

En México para ayudar a la mediación en un conflicto entre médico-paciente contamos con diferentes instancias para ayudar al entendimiento, una de ellas es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), la cual guiará a quien presente un problema, ya sea paciente u odontólogo. Buscará siempre la vía más pacífica, fácil y que no genera más controversia, la cual es la conciliación; medio en el cual ambas partes resolverán su conflicto. Teniendo a esta instancia especializa como mediador para llegar a un acuerdo, el cual será en relación monetaria y en el que no se tendrá una parte perdedora sin que quedara un acuerdo.

De igual modo, la instancia contará con órganos más especializados en caso de que se continuará el conflicto, si no detectara aporte en la solución de cada parte pero quisieran seguir en la institución para

resolver el problema, se provee este medio el cual es el arbitraje y en el cual se va a revisar el caso, y la CONAMED proporcionará en el proceso, las opciones para la conciliación, sino fuese el caso el arbitraje sigue hasta determinar un culpable.

En este caso cabe mencionar que cada persona es diferente, y habrá quien no esté de acuerdo y quiera levantar su queja ante el ministerio público. Es libre para hacerlo, aunque como se vio el trámite es largo, complejo, generador de un gasto alto de dinero y poco entendible para quien decide ir por este proceso. Si bien se resolverá de una forma u otra, siempre se referirá acudir a las segundas opciones.

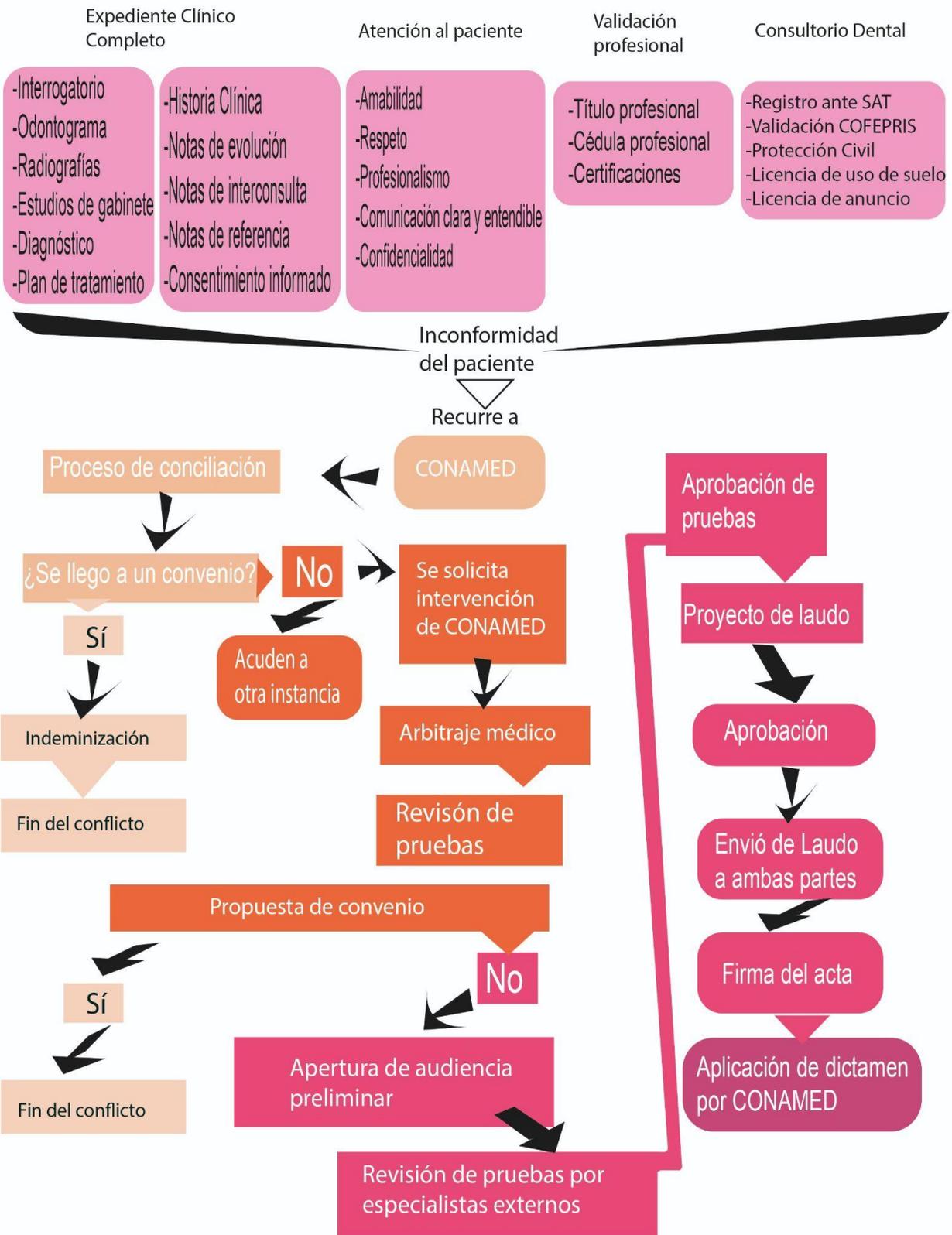
La pretensión de una mala praxis es alta en nuestro país, por lo cual se debe procurar el orden dentro del consultorio. Con esto se menciona la correcta elaboración del expediente clínico, el cual puede ser una de las pruebas de mayor importancia para el dictamen resolutive, y que como se ha visto de los casos reportados, un porcentaje del 19% ha realizado este paso, y un porcentaje menor cuenta con un expediente clínico. El realizar estos procedimientos en la atención odontológica, aunque sea por una limpieza dental, es algo largo pero es parte del buen servicio, y sirve para detectar cualquier padecimiento o anomalía que podamos ver, y que nos ayudará a la hora de la atención.

La correcta revisión con el odontograma, el apoyo radiográfico o de laboratorio, son puntos que fortalecerán nuestro diagnóstico y plan de tratamiento, así enmarcado en el presente trabajo, cada documento que compone el expediente será vital para la aclaración de dudas; siempre se hará hincapié en que por parte de los facultativos de universidad, las comisiones reguladoras y jurídicos para realizar una buena atención. Si no se cuenta con la experiencia siempre es bueno recurrir a colegios especializados en la atención, para así asegurar el éxito del tratamiento.

La elaboración del presente trabajo trajo un enriquecimiento en el saber amplio, para así realizar un mejor uso de todos los recursos con los que se cuenta. Por lo tanto para concluir, las leyes y normativas que rigen

nuestra carrera odontológica son creadas con el fin de promover una buena atención y evitar realizar daño al paciente, para así ejercer día con día nuestra labor odontológica, y contar con el conocimiento de las instancias para la solución de conflictos. Son puntos para la mediación de conflicto y poder realizar una correcta práctica médico-odontológica.

Procedimiento de Queja en el Ámbito del Sector Salud



Glosario

Delito: Es el acto u omisión que sancionan las leyes penales. En los delitos de resultado material también será atribuible el resultado típico producido al que omite impedirlo, si éste tenía el deber jurídico de evitarlo. En estos casos se considerará que el resultado es consecuencia de una conducta omisiva, cuando se determine que omite impedirlo tenía el deber de actuar para ello, derivado de una ley, de un contrato o de su propio actuar precedente:

1. Instantáneo, cuando la consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos.
2. Permanente o continuo, cuando la consumación se prolonga en el tiempo.
- 3.-Continuado, cuando con unidad de propósito delictivo, pluralidad de conductas y unidad de sujeto pasivo, se viola el mismo precepto legal. (Código penal federal, 2021).

Dolo: Obra dolosamente el que, conociendo los elementos del tipo penal, o previendo como posible el resultado típico, quiere o acepta la realización del hecho descrito por la ley (CPF 2021). La citada disposición legal claramente nos indica que el dolo se integra con 2 elementos: conocimiento (cognitivo) e intención (querer o aceptar) (Aranda 2004). En otras palabras, el dolo se efectúa cuando pese a conocer las consecuencias jurídicas de una determinada acción, se decide de forma voluntaria y autónoma su realización, y la culpa se realiza cuando sin desearlo se obtiene un resultado inesperado pero

que está tipificado legalmente como un delito (Carrillo 2016).

Emergencia: Situación que entraña un potencial compromiso vital o funcional del paciente que requieren una intervención rápida de los profesionales sanitarios. El tiempo de espera máximo antes de ser atendido por el médico no debe de exceder los 15 minutos (Medina 2020).

Iatrogenia: Es toda alteración del estado del paciente producida por el médico. Una acción médica puede ser benéfica, inocua o perjudicial. Es el daño en el cuerpo o en la salud del paciente, causado por el médico a través de sus acciones profesionales, conductas o medios diagnósticos, terapéuticos, quirúrgicos, psicoterapéuticos, etc., y que este daño o resultado indeseado no le es imputable jurídicamente. Es decir, la iatrogenia es el resultado nocivo que no deriva de la voluntad o culpa del médico en la producción del daño, sino es producto de un hecho imprevisto (o mejor imprevisible) que escapa a toda posibilidad de ser evitado por los medios habituales o normales de cuidado individual o colectivo (Carrasco 2013).

Mala praxis : En ese sentido, entenderemos por mal praxis toda infracción de parte del médico del deber propio de su profesión, y más concretamente del deber de actuar con la diligencia objetivamente exigida por la naturaleza del acto médico que se ejecuta, según las circunstancias de las personas, del tiempo y lugar. Se refiere a la

responsabilidad profesional por los actos realizados sin seguimiento a la diligencia o el beneficio del paciente, y se identifica frecuentemente a partir de uno o más errores injustificados, por lo que implica culpa, y por tanto, responsabilidad de parte del médico (Cantón 2016). Es relevante resaltar que la parte clínica de una mala praxis no consiste solamente en realizar procedimientos de poca calidad, sino en el desconocimiento por parte del profesional para emitir un diagnóstico correcto o la incapacidad de exponer de forma efectiva y entendible las indicaciones postoperatorias de algún procedimiento (Carrillo 2016).

Mutilación: La mutilación o desfiguración del cuerpo es una práctica que se asocia tradicionalmente a determinadas razas, creencias o culturas. Las mutilaciones se han observado en poblaciones independientes geográfica e históricamente. Algunas como el tatuaje, la perforación de los lóbulos de las orejas o el depilado han pervivido incluso en las sociedades más occidentalizadas. Las mutilaciones dentales no terapéuticas son de las más comunes y variadas. Consisten en la rotura, limado, afilado, incrustado, decapitado coronario, avulsión, teñido, coloreado, modificación de la posición, perforación del diente, etc. (Labajo, 2006).

Urgencia: Aparición fortuita (imprevista o inesperada), en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud de causas diversas y gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención en el sujeto que la sufre o en su familia. Situaciones de potencial deterioro a corto plazo, que pueden derivar en

una situación de emergencia. El tiempo de espera máximo antes de ser atendido por un médico no debe de exceder los 30 minutos (Medina 2020).

Bibliografía

1. Agustín Tíol-Carrillo, 2016. El peritaje odontológico forense. Revista odontológica mexicana.
2. Alfredo Sánchez Castañeda, Daniel Márquez Gómez, 2020. Desafío de los Medios Alternativos de Solución de Controversias en el Derecho Mexicano Contemporáneo. Defensoría de los Derechos Universitarios, México.
3. Anuario estadístico. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México, 2020.
4. Asociación Dental Americana, 2020. Principles of ethics and code of professional conduct (ADA).
5. Barra Mexicana, Colegio de Abogados, 2017. Código de Ética Profesional, Barra Mexicana Colegio de Abogados.
6. Cámara de Diputados, 2018 Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional Relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal. Cámara de Diputados, México.
7. Carta de derechos generales de los cirujanos dentistas. Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. México, 2018.
8. Carta de derechos generales de los pacientes. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México, 2018.
9. Código de Bioética para el Personal Relacionado con la Salud Bucal. Secretaría de Salud. México, 2006.
10. Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, 2021, Reglamento interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". México

11. Cota Medina, José Javier, 2020. Propedéutica, semiología y terapéutica en urgencias. Médica Panamericana.
12. Curso “¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?”. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México, 2021.
13. Curso “Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud”. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México, 2021.
14. Diario oficial de la federación, 2021, Código Penal Federal, Diario oficial de la federación, México.
15. Diario Oficial de la Federación, 2016, Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, Diario Oficial de la Federación, México.
16. Diario Oficial de la Federación, 2012, NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico, Diario Oficial de la Federación, México.
17. Diario Oficial de la Federación, 2015, NOM-013-SSA2-2015, para la prevención y control de enfermedades bucales, Diario Oficial de la Federación, México.
18. Díaz Aranda Enrique, 2004. Lecciones de derecho penal: Para el nuevo sistema de justicia en México. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
19. Elena Labajo Gonzales, 2007. Mutilación dental: La cosmovisión en la estética de la sonrisa. Revista de la escuela de medicina legal, México.
20. Fernández Cantón, S. B., 2016. *El Acto Médico: Error y mala praxis*. Boletín CONAMED.
21. Hector Fix-Zamudio, 1991. Derecho Procesal, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
22. Javier Saldaña Serrano, 2016. Ética Jurídica (Segundas Jornadas), Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.

23. José Agustín Zerón, 2019. Código de ética de la asociación dental mexicana. Revista ADM, 76(4), 242-246.
24. Mario de la Madrid Andrade (2016). Los Contratos Civiles, Editorial Oxford.
25. Ma. Gabriela Montaña, 2018. Amparo Directo, Tribunal electoral del Poder Judicial de la Federación. México.
26. Michalón Acosta, R., Dau Villafuerte, R. F., & Ortiz Matías, E. C., 2018. La educación ético-moral del odontólogo: intereses económicos y carácter social de su labor profesional. Revista Conrado, 14(64), 188-192. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
27. Miguel Ángel Lezana Fernández, 2019. Análisis de quejas en odontología general y especialidades odontológicas, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, México.
28. Perea Pérez, Bernardo, Labajo González, Elena, Santiago Sáez, Andrés y Albarrán Juan, María Elena, 2013. Responsabilidad Profesional en Odontología. Revista Española de Medicina Legal, 39 (4) 149-156.
29. Philippe Perrenoud, 2004, Diez nuevas competencias para enseñar, Biblioteca de aula, Barcelona.
30. Secretaría de Economía, 2021, La importancia de las Normas Oficiales Mexicanas. Secretaría de Economía, México.
31. Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2012. Consentimiento Informado, Derecho Fundamental de los Pacientes, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.
32. Vela Carrasco, 2013. Aspectos éticos legales en el acto médico. Revista médica la Paz.
33. Zijlstra-Shaw S., 2011. Assessing professionalism within dental education: the need for a definition. Eur J Dent Educ.

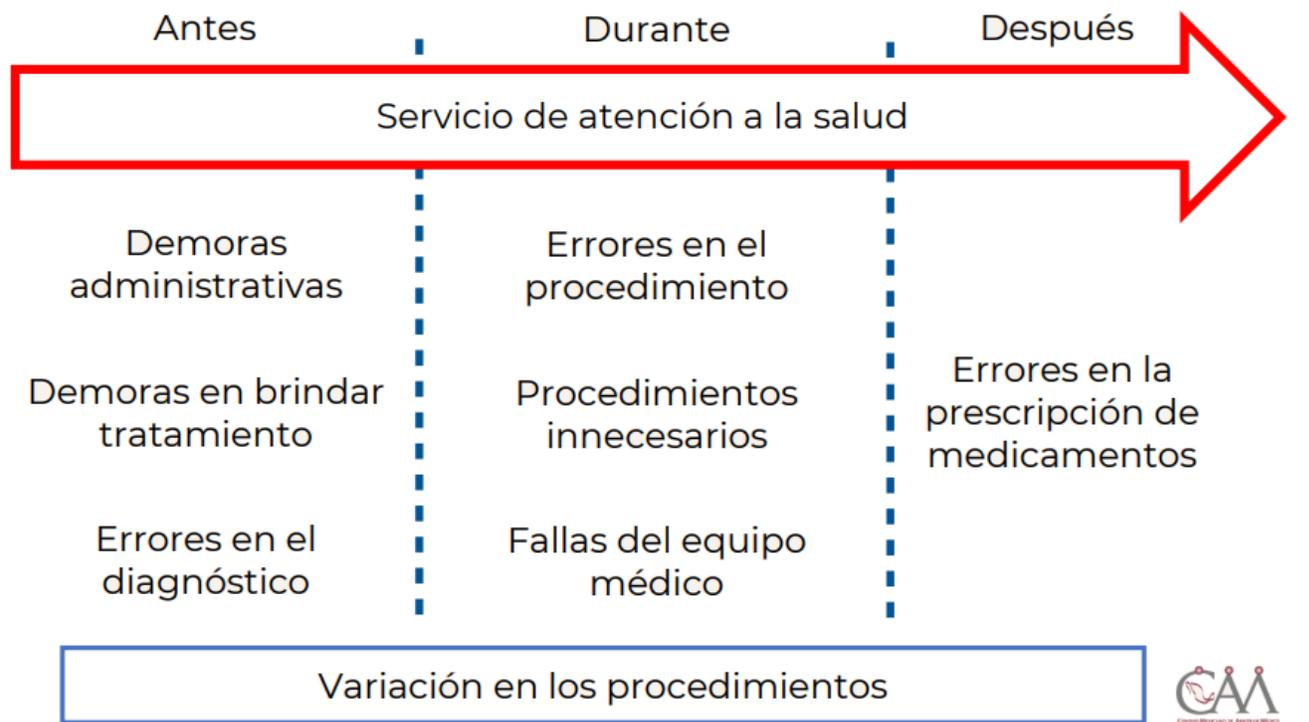
Anexos:

Anexo 1: Asociación Dental Americana, 2020. Principles of ethics and code of professional conduct. ADA.

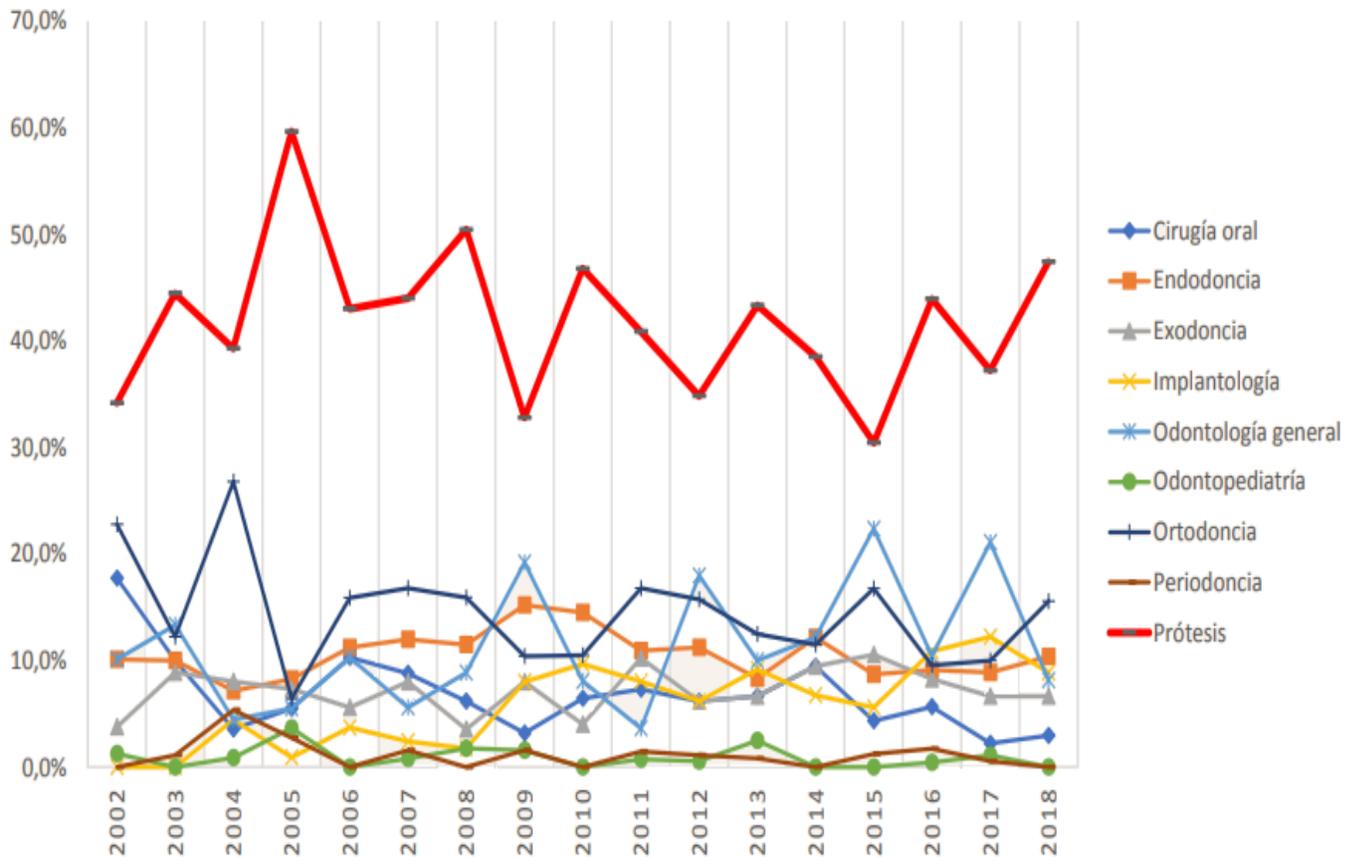


Anexo 2: Miguel Ángel Lezana Fernandez, 2018. Análisis de quejas médicas en odontología general y especialidades odontológicas. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. México.

Las fallas en odontología pueden ocurrir en cualquier momento



Anexo 3. Miguel Ángel Lezana Fernandez, 2018. Análisis de quejas médicas en odontología general y especialidades odontológicas. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. México.



Anexo 4: Miguel Ángel Lezana Fernandez, 2018. Análisis de quejas médicas en odontología general y especialidades odontológicas. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. México

Anexo 5: Anuario Estadístico 2020. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México.

Análisis del acto médico	Total	Si	Porcentaje
Notas de urgencia	58	0	0.0
Notas preoperatorias	58	0	0.0
Notas pre anestesia	58	0	0.0
Notas postoperatorias	58	0	0.0
Notas post anestésicas	58	0	0.0
Registro de transfusiones	58	0	0.0
Notas de trabajo social	58	0	0.0
Hojas de egreso voluntario	58	0	0.0
Notas de defunción y muerte fetal	58	0	0.0
Historia Clínica	58	9	15.5
¿Hubo mala práctica?	58	14	24.1
Hubo reconsideración	58	0	0.0
Hubo responsabilidad institucional	58	0	0.0
Hubo consecuencias	58	2	3.4
Hubo expediente clínico o notas médicas	58	11	19.0

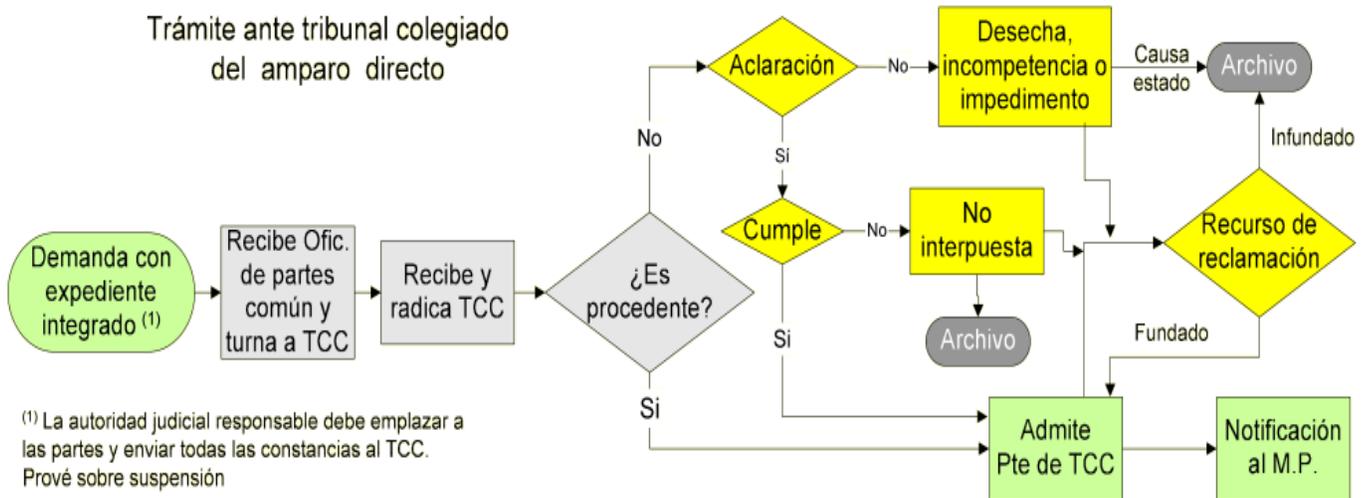
Anexo 6: Reconocimiento de idoneidad,2021,Dirección General de Profesiones.

Otorgados	
Área de la salud	
Medicina general	1
Pediatría	1
Enfermería	2
Odontología	2
Ortodoncia	1
Anestesiología	1
Química	1
Otros	
Contaduría	90
Actuaría	1
Ingeniería civil	1
Ingeniería mecánica y eléctrica	1
Ingeniería petrolera	1
Valuación	1

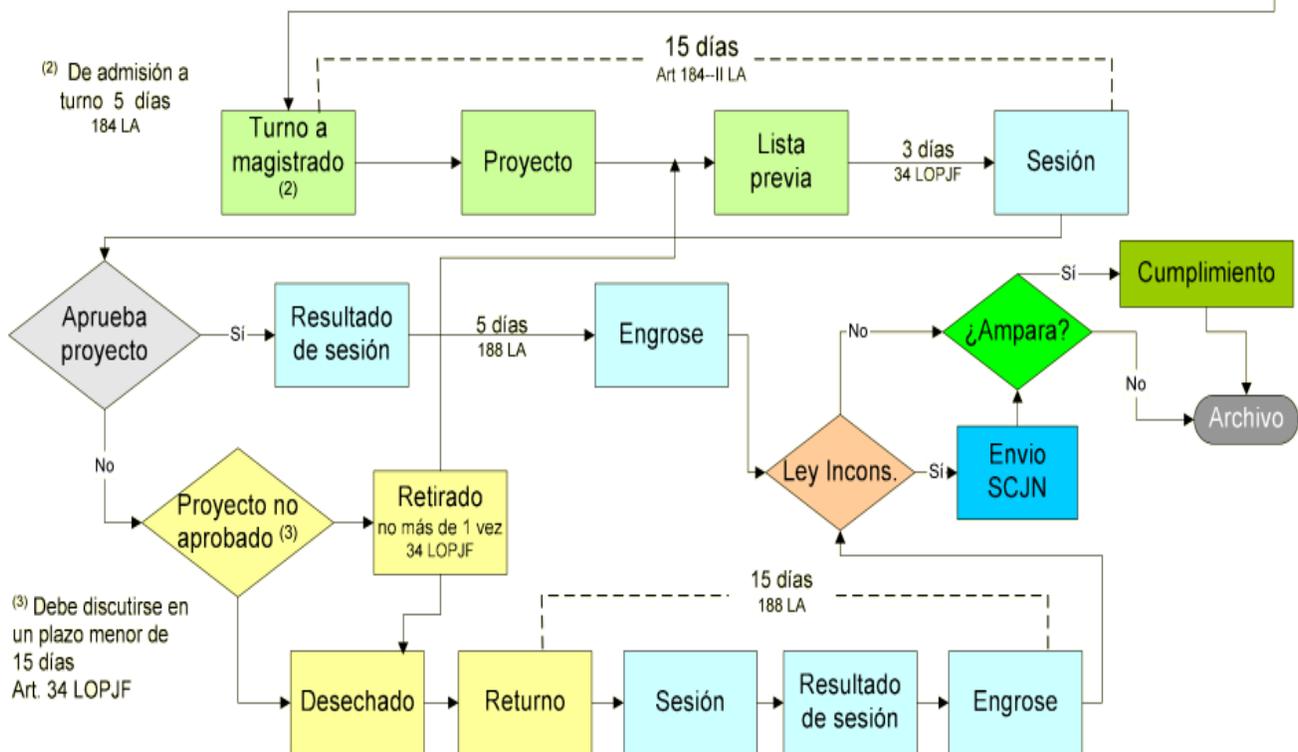
En progreso	
Área de la Salud	
Química farmacobióloga	1
Medicina general	1
Ginecología y obstetricia	1
Enfermería	1
Otros	
Ingeniería civil	1

Anexo 7: Ma.Gabriela Montaña, 2018. Amaparo Directo, Tribunal electoral del Poder Judicial de la Federación. México.

Trámite ante tribunal colegiado del amparo directo



(1) La autoridad judicial responsable debe emplazar a las partes y enviar todas las constancias al TCC. Prové sobre suspensión



(2) De admisión a turno 5 días 184 LA

(3) Debe discutirse en un plazo menor de 15 días Art. 34 LOPJF

Anexo 7: Humberto Suárez Camacho, 2018. Amparo Indirecto, Tribunal electoral del poder judicial de la federación, México.

