

“Conciliación-mediación en conflictos odontólogo paciente”

“Conciliation-mediation in conflicts patient-dentist”

Myrna Elia García Barrera ¹, Luis Antonio Córdova Rivera ², Aurora Margarita Fuentes Rodríguez ³

- 1 Doctora en Derecho egresada de la Facultad Derecho y Criminología de la UANL. Investigadora en el Centro de Investigación de Tecnología Jurídica y Criminológica de la Facultad Derecho y Criminología de la UANL, Catedrática de la propia Facultad de Derecho y Criminología de la UANL, de la Universidad de Monterrey, Directora de Equidad de Género y Protección a Grupos Vulnerables del Poder Judicial del Estado de Nuevo León. Investigadora SNI nivel 1.
- 2 Estudiante del Doctorado de Métodos Alternos de Solución de Conflictos en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL. Cirujano Dentista, Maestría en Administración de Empresas.
- 3 Maestra en Salud Pública egresada de la Facultad de Salud Pública y Nutrición. Catedrática de la Facultad de Odontología UANL. Estudiante del Doctorado en Bioética por el Instituto de Investigaciones en Bioética. Cirujano Dentista.

Resumen

La mediación-conciliación en el área odontológica ofrece la posibilidad de llevar al paciente y al odontólogo que se encuentran en conflicto a tratar de dirimir o transformar esas diferencias, con la ventaja de ser ellos los principales actores de este hecho, a diferencia de la justicia tradicional, en la que el usuario de los servicios de salud confronta e interpela el tener la razón en búsqueda hacerle ver al juez los atropellos y falta de capacidad por parte del facultativo en contra del primero solicitando un castigo para el culpable de su malestar (el dentista), ya sea con el fin de buscar una indemnización, una reparación del daño, teniendo (el acusado), que pagar los servicios de otro dentista para satisfacerle su necesidad, sufrir la suspensión de la cédula profesional o hasta la privación de la libertad del odontólogo (supuestamente culpable). Por esta razón resulta necesario el reforzamiento en la divulgación de los servicios que brinda la COESAMED sobre la mediación-conciliación en área médica (en este caso dentista-paciente), para tratar de mantener la relación existente, antes de que sucediera la controversia.

Palabras clave: Odontólogo, conciliación-mediación, repercusiones profesionales, demanda judicial, queja.

Abstract

The mediation-conciliation in the dentistry's field brings the possibility to face the patient and the dentist that are in conflict to try to resolve or transform these differences, with the advantage of them been the main characters, unlike traditional justice, in wish the health service user confronts and interprets to have the reason on the search to make the judge see the abuses, and lack of capacity form the physician again the dentist requesting a punishment, either in order to seek compensation, reparation of the damage (the offend has to pay for the services from other dentist to satisfy their need), the suspension of professional ID or the deprivation of the dentist's freedom (supposedly guilty). For this reason it is necessary to strengthening the dissemination of mediation-conciliation, to try keep the relationship between dentist and patients.

Keywords: Dentistry, conciliation-mediation, legal demand, complaint, professional repercussions.

OBJETIVO

Dar a conocer las ventajas que ofrece la mediación-conciliación en la resolución de conflictos entre dentistas y pacientes, así como las instancias en que se pueden dirimir las controversias que se van más allá del área física del consultorio, en las que el paciente acude a instancias administrativas, para interponer una queja, solicitando le sea reparado “el daño” ocasionado por el odontólogo.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las profesiones del área médica han sufrido cambios vertiginosos en las tecnologías, técnicas y materiales para tratar muchas enfermedades, los métodos diagnósticos se han visto beneficiados con la ayuda del avance tecnológico en donde se ha desarrollado equipo que nos muestra imágenes en tercera dimensión, donde con mayor certeza es posible observar cambios en las formas del cuerpo, así como la localización de patologías presentes en él; muchas técnicas quirúrgicas son menos invasivas y en la rama de la odontología los materiales que se adhieren a la superficie dentaria que continuamente se han ido mejorando en beneficio de la salud de los pacientes, permiten restauraciones dentales más conservadoras.

Sin embargo estos no son los únicos cambios que se han dado en dichas ciencias de la salud, otro de los saltos se dio en la relación médico paciente, en la que el trato era vertical (paternal) ya que el médico actuaba como un padre que indicaba lo que el paciente debía acatar y realizar con el fin de curar o controlar la enfermedad que lo aquejaba, asimismo el facultativo gozaba de buena reputación en la sociedad. Ahora la relación es horizontal, pues se ha convertido en una relación entre prestador y usuario de servicios de la salud, con lo que el paciente toma el rol de ser quien toma la decisión del tratamiento a elegir para su enfermedad, aunque, a veces, esto represente no ser la mejor opción de tratamiento.

La situación anterior aunada al acceso de la información a través de los medios electrónicos o por el uso de tecnologías de la información, ha llevado a los pacientes a ser más reflexivos lo cual puede hacerlos sentir que es una relación de tú a tú con el dentista, al cual es posible cuestionar acerca de los diagnósticos emitidos y tratamientos que seguirá el paciente, dando por resultado, el advertir la seguridad de poner en duda las capacidades profesionales e interponer una queja ante instancias administrativas o demandas judiciales, lo cual puede resultar en una fractura en la relación médico paciente.

Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador¹.

La conciliación y el arbitraje médico tienen un porcentaje alto de resoluciones positivas (más de 70%) comparadas con resultados del sistema judicial, que está alrededor de 25%².

Sin duda alguna el enfrentarse a un conflicto mediante el sistema judicial vía civil (ante un juez), representa un desgaste económico, de tiempo y psicofisiológico, lo cual puede significar la presencia de estrés, así como exposición a los medios, puesto que, si el dentista resuelve entrar en el litigio, es más factible que se dé a conocer su nombre, resultando ser acreedor de una “mala fama”, perder una suma económica representativa o en casos más complicados perder la cédula profesional (importante para ejercer la profesión) o hasta su libertad (vía penal). Por el contrario con la mediación conciliación se ofrece una vía confiable, confidencial y más rápida que la vía judicial, puesto que la negociación se hace directamente con las personas involucradas en el conflicto ante la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMED).

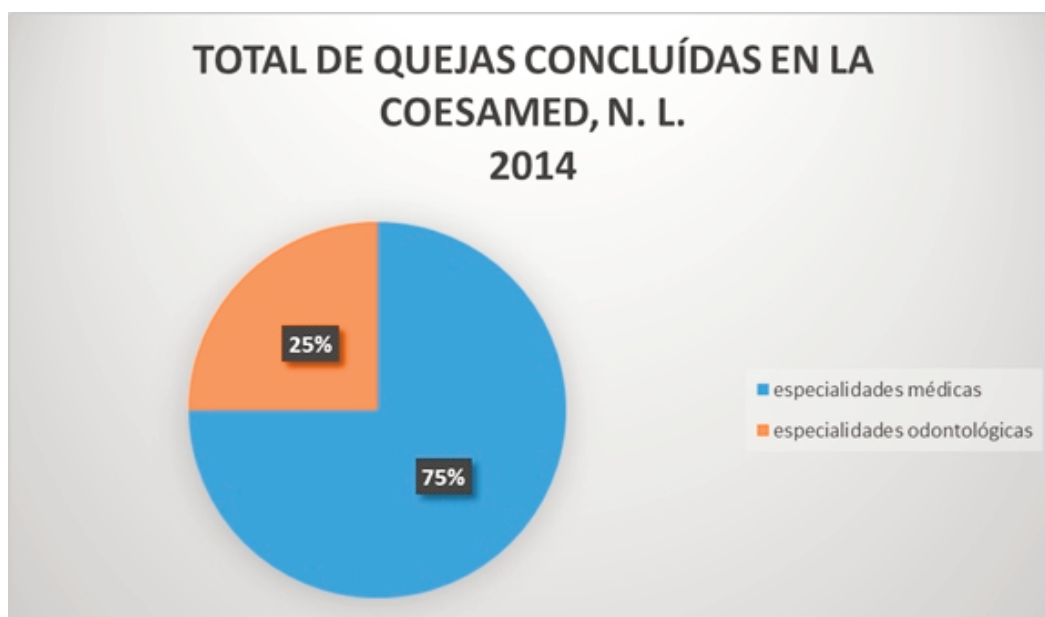


Figura 1. Relación de quejas concluidas en la COESAMED, N. L.

En la figura 1 observamos lo siguiente. De los conflictos atendidos por la COESAMED en la entidad de Nuevo León, durante el año 2014, del 100% de conflictos del personal del área médica con paciente, el 25 % representa la cantidad de dentistas tuvieron alguna situación en la que el paciente acude a interponer una queja, en búsqueda de la resolución del conflicto para que el dentista responda por el “daño que el paciente” dice recibió por parte del dentista.

MÉTODOS

Para la revisión bibliográfica del material incluido para este trabajo se acceso a la base de datos de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Google académico, en los cuales se realizó la búsqueda de las palabras mediación y conciliación, no importando la materia a la que se referían los artículos, puesto que en el ámbito médico odontológico existe poca literatura respecto a mediación-conciliación médica, también se buscaron a las instituciones que brindan atención a los conflictos entre un médico y un paciente (CONAMED Y COESAMED). Asimismo se realizó la búsqueda de libros referentes a los métodos alternos de solución de conflictos.

ANTECEDENTES

La relevancia en llevar a cabo la divulgación del uso de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) en la resolución de conflictos entre odontólogo y paciente, es necesaria debido a que, cuando la desavenencia es llevada ante tribunales judiciales es realizada de manera pública, por el contrario la conciliación-mediación se lleva en total confidencialidad. Lo cual puede ser muy benéfico para cuidar el renombre de los profesionales de la odontología y por ende en el sentido emocional por la sensación de cuidar la reputación.

En la responsabilidad civil, como en cualquier materia, la prueba es de gran importancia; sin embargo, en la responsabilidad médica, cobra una gran relevancia, en virtud de que, en caso de resultar condenado el médico, existe gran publicidad y notoriedad en la sanción, la cual trasciende rápidamente y, en caso de inocencia, la recuperación del nombre y del prestigio es lenta y dudosa³.

Lo malo es cuando el paciente carece de razón porque, de todos modos, el daño causado puede ser irreversible, al grado de generar la desafortunada medicina defensiva. Estas son las principales razones por las que debemos dar más peso a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, ya que es más justa y equitativa la resolución de los mismo².

En el caso de la odontología sería odontología defensiva, y un ejemplo de esto podría ser lo siguiente:

Un caso en el que el dentista demandado por una complicación de cirugía de tercer molar, la cual, en nuestro estado, normalmente es llevada a cabo en cualquier consultorio dental que esté funcionando como tal y por la que regularmente se cobran cantidades entre \$2,000 y \$3,500, después de la demanda, este mismo dentista toma decisiones que aumentan de forma exorbitante el costo de la misma en otros pacientes estas decisiones pueden ser examen de orina, examen de glucosa, biometría hemática, tiempos de coagulación sanguínea, exámenes cardiológicos, necesidad de realizar la cirugía en un hospital, acompañado de anestesiólogo, etc., lo cual lleva a elevar el costo a más de 200 por ciento por acto quirúrgico en detrimento de la economía de los pacientes.

Un estudio realizado por Perea y cols.⁴ con médicos demandados ante instancias judiciales demuestra que en la gran mayoría de casos, el médico se siente atacado debido a unos hechos sobre los que no reconoce responsabilidad y que tienen para él importantes consecuencias. También parece evidente que el hecho de haber sufrido un proceso judicial implica importantes cambios en la forma de trabajar y en la visión de la profesión. El 68% afirma tomar más precauciones legales, el 84% dice que el episodio le ha hecho variar su forma de trabajar, y el 78% que ha cambiado su forma de relacionarse con los pacientes.

Sin duda alguna, frecuentemente el personal de área médica trata a sus pacientes en búsqueda de resolver la enfermedad o malestar que les aqueja, se trata de apegar a los principios de moral hipocráticos, los cuales mencionan el deber de tratar al paciente éticamente y con el fin de sanarlo, es por tal razón que cualquier malentendido con el paciente lo puede llevar a sufrir consecuencias profesionales o personales que varían su trato con el paciente o la forma de relacionarse con él.

OBJETIVO DE LA CONCILIACIÓN

Tratar de dirimir las controversias entre el usuario y el prestador de servicios médicos.

El éxito de la conciliación depende de que los funcionarios actuantes conozcan en profundidad la materia y obviamente, de la habilidad para promover alternativas que den solución o transformen al conflicto.

En Colombia se dicta que “Para ser miembro del Tribunal de Ética Odontológica se requiere: ARTICULO 61⁵.

- a). Gozar de reconocida solvencia moral e idoneidad profesional.
- b). Haber ejercido la odontología por espacio no inferior a quince años, o haber desempeñado la cátedra universitaria en Facultades de odontología legalmente reconocidas por el Estado, por lo menos durante diez años.”

En este sentido sugerimos que los mediadores-conciliadores del área odontológica cuenten con este perfil profesional, dado que, al ser conocedores de la materia podrán dar mejores resoluciones del conflicto, de forma que su visión acerca de la *lex artis*, sea la que considere las mejores opciones para guiar la técnica MASC, con el fin de coadyuvar en la consecución del arreglo de la controversia.

INSTITUCIONES OFICIALES QUE OFRECEN SERVICIOS DE MÉTODOS ALTERNOS EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) EN EL ÁREA MÉDICA.

Hasta hace algunos años, México tenía un marco jurídico para solucionar los litigios y reclamaciones en las relaciones entre médicos y pacientes que se limitaba a la administración ordinaria de la justicia, de modo que el paciente que se consideraba dañado por una actuación profesional médica interponía una denuncia en contra del médico presuntamente, causante del daño, ya fuera por la vía civil o la penal². Esto generaba que todos los casos se fueran a juicio, con el resultado de una situación que se alargaba por largo tiempo, aunado a esto los gastos económicos eran altos y en cuestión familiar, físico emocional y profesionalmente era muy desgastante.

La Comisión se constituye como un órgano especializado con autonomía técnica para recibir quejas, investigar las presuntas irregularidades en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos y para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, que permitan a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como la conciliación y el arbitraje, contribuir a dirimir de forma amigable y de buena fe las diferencias entre usuarios y prestadores de servicios de salud, garantizando imparcialidad, equidad y respeto en el análisis, calificación, dictamen y resolución de las controversias⁶.

Las dependencias oficiales que fueron creadas por el estado mexicano para la resolución de este tipo de conflictos son principalmente.

CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico): creada en el año 1996 por el incremento de quejas por parte de los usuarios servicios médicos (pacientes, familiares) en contra de los prestadores de servicios médicos (médicos (as), enfermeras (os), dentistas, psicólogos, nutriólogos, técnicos en alguna rama de la medicina, etc...) o alguna institución cuya naturaleza es la de servicios médicos, tiempo en el que se observó que los juzgados contaban con mayor presencia de este tipo de conflictos. Los servicios que brinda dicha institución gubernamental son los conflictos derivados en la atención médica parte de clínicas u hospitales del IMSS, ISSSTE, SSA o PEMEX.

COESAMED N. L. (Comisión Estatal de Arbitraje Médico del estado de Nuevo León): su creación fue realizada durante el año 2003, y su función primordial es dirimir conflictos por prestación de servicios médicos principalmente por consulta privada ya que las instituciones de gobierno son intervenidas por CONAMED.

Artículo 4.-⁷

La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

- Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos.
- Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios, médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas.
- Practicar las diligencias que correspondan.
- Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las causas que a continuación se mencionan:
 - a. Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio.
 - b. Probables casos de negligencia con consecuencias sobre la salud del usuario.
 - c. Aquéllas que sean acordadas por el Consejo.
- Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.
- Emitir opiniones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia.
- Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de pronunciar la información que le hubiere solicitado la Comisión, en ejercicio de sus atribuciones.
- Hacer del conocimiento de las autoridades competentes y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que les hubiere solicitado la Comisión.
- Informar a la autoridad competente del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios, de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a

constituir la comisión de algún ilícito.

- Elaborar los dictámenes o peritajes que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.
- Convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones.
- Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.

La función de las referidas dependencias es tutelar el derecho a la protección de la salud, mejorar la calidad de los servicios médicos (mediante la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, y por el desarrollo de los procedimientos relacionados con dichos servicios), admitir reclamaciones, investigar presuntas irregularidades, emitir opiniones técnicas, celebrar convenios, acuerdos y laudos. La actuación de dichas dependencias debe estar guiada por la imparcialidad, la equidad y, sobre todo, por la buena fe².

En Colombia existe el Tribunal Nacional de Ética Odontológica que fue creado en marzo de 1989, y sus funciones contribuyen a la consolidación del desarrollo profesional de la odontología, con base en la ética, desempeñando las funciones de control y aplicación del régimen disciplinario, en forma oportuna y justa⁵. A diferencia de la COESAMED y CONAMED, este es un tribunal que se avoca a recibir todas las controversias originadas entre un paciente y un odontólogo, está formado exclusivamente por dentistas, asesorados por licenciados en derecho, para dar formalidad a sus decretos al pie de la legislación de ese país.

En este sentido, para el odontólogo que se encuentra inmerso en un conflicto con un paciente resulta muy beneficiosa la intervención de los Métodos Alternos en Solución de Conflictos, principalmente de la conciliación-mediación, puesto que mediante dichas técnicas se puede llegar a un acuerdo entre las partes y una vez resuelto o transformado el conflicto, consideramos que se disminuye en gran medida o desaparece la posibilidad de sufrir consecuencias profesionales o personales-emocionales en el dentista, así como la reducción en el tiempo y costos en comparación con la justicia tradicional judicial.

Cuando se presenta un conflicto con un paciente (acorde al procedimiento descrito en la página de internet <http://www.saludnl.gob.mx/drupal/cómo-presentar-una-queja-médica>) y éste acude ante la COESAMED a presentar su queja, la institución prestadora de servicios MASC inicia un trámite para la aceptación de la queja, una vez que está aceptada y asentada la queja, se inicia un requerimiento al prestador de servicios profesionales de la salud a que en un término de 9 días hábiles acuda en forma personal, en la fecha y hora que establezca la comisión correspondiente, con el objeto de hacer de su conocimiento la existencia de la queja interpuesta en su contra, corriéndole el traslado de la notificación y demás elementos agregados por el usuario .

¿QUÉ HACER CUANDO UN PACIENTE PRESENTA UNA QUEJA CONTRA EL DENTISTA ANTE COESAMED?

Una vez que el usuario de servicios de salud presenta una reclamación ante la COESAMED, esta institución, recibe la queja y la analiza para informar al quejoso sobre la aceptación y en caso dado le otorga un plazo para corregir alguna situación que no quede clara, una vez aceptada la queja, la institución realiza las diligencias para notificar al profesional de la salud acerca del caso que se sigue para dirimir el conflicto, una vez notificado, el facultativo cuenta con 9 días para llevar a cabo la preparación de sus argumentos y pruebas para demostrar que lo realizado en el paciente ha sido de manera correcta y apegado a la *lex artis* y presentarse ante la COESAMED para llevar a cabo la cita de conciliación-mediación con el usuario del servicio médico.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico⁸ en su artículo 67 del reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico indica lo siguiente.

De concluir satisfactoriamente la etapa conciliatoria, se dejará constancia legal y se procederá al archivo del expediente como un asunto definitivamente concluido. El instrumento de transacción producirá los efectos de cosa juzgada, en términos de los artículos 2953 del Código Civil Federal y 533 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, y sus correlativos de las entidades federativas. Las transacciones han de interpretarse estrictamente y sus cláusulas son indivisibles, a menos que las partes convengan, expresamente, otra cosa.

CONCLUSIONES

En el ejercicio de la odontología estamos expuestos a sufrir alguna reclamación por parte de los pacientes, es por eso que debemos mantenernos actualizados y trabajar como se ha definido en el juramento del odontólogo al rendir protesta como miembro de la profesión, asimismo, saber que tenemos la opción de resolver nuestros conflictos con un paciente o familiar de este, de manera extra consultorio, en instancias como la COESAMED, la cual nos brinda como principales ventajas la seguridad de resolver el conflicto de forma confidencial, buscando que esto sea de forma cordial, respetuosa y sobre todo mediante un acuerdo con el paciente, lo que coadyuva en la recuperación de la autoconfianza por parte del profesionista para evitar la toma de posturas como lo es la odontología defensiva, además disminuye la posibilidad de que la relación con el paciente quede en malos términos, para que suceda lo que dice una frase coloquial entre los catedráticos y estudiantes de la profesión odontológica “un paciente molesto te puede quitar 10 pacientes, mientras uno contento, te puede referir a 2 más”.

Nota:

Si usted, como odontólogo ha tenido algún conflicto con un paciente y lo resolvió ante instancias extra consultorio (CONAMED, COESAMED o vía civil o penal) y desea colaborar con esta investigación, compartiendo su vivencia con el autor, le aseguramos protección de datos personales y absoluta confidencialidad, respecto al mismo, además se le comenta que la información obtenida dará origen a un análisis y resultados, los cuales serán publicados, reiterando la confidencialidad de los datos personales; le dejamos un contacto.

BIBLIOGRAFÍA

1. Boletín Oficial del Estado, (2012), Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, España. Revisado el 14 de noviembre de 2014 de: file:///C:/Users/Dra.Margarita/Downloads/20120808%20BOE-A-2012-9112%20Ley%20de%20mediaci%C3%B3n.pdf

2. Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México: Oxford.
3. González Alcántara, J. L. (2009). *La responsabilidad civil de los médicos*. México: Porrúa.
4. Perea-Pérez, B., Santiago-Sáez, A., Labajo-González, E., & Albarrán-Juan, M. E.-S. (2011). Consecuencias de las reclamaciones judiciales sobre los médicos afectados. *Revista Clínica Española*, 17-22.
5. Tribunal Nacional de Ética Odontológica. (08 de marzo de 1989). Tribunal Nacional de Ética Odontológica. Obtenido de <http://tribunaleticaodontologica.org/web>
6. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (2015). Programa de Acción Específico, Consolidación de la Atención y la Investigación de las quejas médicas 2013-2018. México: Secretaría de Salud. revisado el 13 de noviembre de 2015 de: http://www.conamed.gob.mx/conocenos/pdf/pae_2013-2018.pdf
7. Secretaría General de Gobierno, Estado de Nuevo León. (21 de agosto de 2002). Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico. *Periodico Oficial*, págs. 3-12.
8. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (25 de julio de 2006). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED: http://www.conamed.gob.mx/conocenos/pdf/reglamento_de_procedimientos_2006.pdf

Figura.1. Tomada de López Vargas, N., 2015, COESAMED y Odontología, *Revista Mexicana de Estomatología*, vol. 2- 2, pps. 22-25, Nuevo León, México. Revisada el 2 de noviembre de 2015 de <http://www.remexesto.com/index.php/remexesto/article/view/22>

Autor de correspondencia:

C.D., M.A.E. Luis Antonio Cordoba Rivera.
drluiscordova@gmail.com

Artículo recibido:

4 de Noviembre 2015.

Artículo aprobado para publicación:

27 de Noviembre de 2015.