



Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED

Jorge Triana Estrada*

CONAMED, en sus 10 años de labores ha contribuido intensamente a mejorar la calidad de los servicios de salud que se brindan en nuestro país, favoreciendo la aplicación de medios alternativos para la solución de conflictos, y no sólo ha puesto a disposición de profesionales de la salud y pacientes la posibilidad de resolver sus diferencias a través de la conciliación y el arbitraje, sino que además, lleva a cabo acciones de gestión, que resuelven problemas inmediatos del paciente. De igual manera emite recomendaciones para contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos y mejorar la relación médico-paciente (odontólogo-paciente en nuestro caso).

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), nace en 1996 con el propósito de resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud de carácter público y privado, así como de contribuir a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios médicos en nuestro país.¹

Al mismo tiempo, la Comisión permitirá tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios de salud, dilucidar en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de servicios odontológicos, con lo que se evitarán cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales.

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

Asimismo, emitirá opiniones sobre las quejas que conozca, podrá intervenir de oficio en los asuntos de interés general dentro de su ámbito de competencia y elaborará dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades de procuración e impartición de justicia.

Etapas del procedimiento arbitral

Consta de dos etapas: la conciliatoria y la decisoria o de arbitraje.

En la primera, se busca el avenimiento de las partes, mediante la conciliación. Siendo ésta una etapa autocompositiva, es decir, prevalece la voluntad de las partes para su modalidad de conclusión.

En caso de no llegar a ningún acuerdo, se propone continuar con la etapa de arbitraje o decisoria, la que se llevará a cabo sólo si las partes designan árbitro a la Comisión, siendo así, se iniciará un juicio arbitral y al final se emitirá un laudo que determinará la responsabilidad o no del prestador del servicio. Existiendo un pronunciamiento por parte de la Comisión.

Objetivos de la CONAMED

- Mejorar la relación odontólogo-paciente.
- Atender eficientemente por vía de la conciliación o el arbitraje, las inconformidades de pacientes sobre la atención odontológica recibida.
- Disminuir la atención judicial de las quejas médicas (odontológicas).
- Emitir recomendaciones para mejorar la práctica de la odontología.
- Evitar la medicina defensiva.

Ventajas del proceso arbitral en la CONAMED

- Se privilegia la buena fe de las partes.
- Prevalece la voluntad de las partes.
- La búsqueda de la verdad.
- La opinión y participación de expertos.
- El trato es digno.
- Se busca disminuir el tiempo procesal.
- La atención es gratuita.

¿Qué hacer en caso de recibir una queja?

Es importante orientar a los profesionales de la salud bucal, sobre cómo actuar ante la eventualidad de una queja o inconformidad presentada en su contra ante la CONAMED; dado el caso, se sugiere:

* Titular de Estomatología, CONAMED.

¹ Artículo 2º del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.

- Leer con detenimiento la carta invitación que se recibe.
- Mantener la calma.
- Recordar que la institución actúa bajo principios de imparcialidad, honestidad, respeto y confidencialidad.
- Comunicarse a la brevedad posible con la Dirección de Estomatología de la CONAMED.
- Integrar la documentación solicitada por la CONAMED.
- Asistir a la reunión propuesta.
- Conducirse con verdad y buena fe.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene como misión el propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes.

Derivado de lo anterior, podremos concluir que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, es el lugar más apropiado para resolver los conflictos cuya naturaleza se derive del acto odontológico.

Carta de los Derechos Generales de los Pacientes Diciembre, 2001

Es necesario avanzar en la consolidación de una cultura que fomente la participación social y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud, por lo cual es necesario destacar las prerrogativas que las propias disposiciones sanitarias de nuestro país regulan en beneficio de los pacientes, las cuales habían de definirse en forma precisa y difundirse entre los propios usuarios de los servicios de salud. Es por ello que se encomendó a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico esta tarea, encaminada a coordinar los esfuerzos institucionales para definir un proyecto que fuera puesto a consideración de las organizaciones sociales. En él se plantearon los derechos de los pacientes frente al médico que le brinda atención, que concluyó con el diseño de la presente Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

Dentro de las acciones efectuadas para la realización de este proyecto fue la revisión y análisis exhaustivo de los antecedentes internacionales y la bibliografía mundial publicada, que permitió la redacción de un anteproyecto, y la conformación de un grupo encargado de conducir su elaboración. En dicho grupo participaron: la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Subsecretaría de Innovación y Calidad, la Comisión Nacional de Bioética, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Federación Nacional de Colegios de la Profesión Médica, la Dirección de Prestaciones Médicas del IMSS, la Subdirección General Médica del ISSSTE, la Comisión Interinstitucional de Enfermería y la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la SSA.

El decálogo incluye, en cada uno de sus artículos, el fundamento legal contemplado en los diferentes ordenamientos jurídicos relacionados con la materia, vigentes en nuestro país.

CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS PACIENTES

1. RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA ADECUADA

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

2. RECIBIR TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

El paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden 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, tienen derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustada a la realidad.

4. DECIDIR LIBREMENTE SOBRE SU ATENCIÓN

El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

5. OTORGAR O NO SU CONSENTIMIENTO VÁLIDAMENTE INFORMADO

El paciente, o en su caso el responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tienen derecho a expresar su consentimiento, siempre por escri-

to, cuando acepten sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de 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. SER TRATADO CON CONFIDENCIALIDAD

El paciente tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

7. CONTAR CON FACILIDADES PARA OBTENER UNA SEGUNDA OPINIÓN

El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

8. 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.

9. CONTAR CON UN EXPEDIENTE CLÍNICO

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sea asentado 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.

10. SER ATENDIDO CUANDO SE 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.

Así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

Carta de los Derechos Generales de los Cirujanos Dentistas

Introducción

En coincidencia al cumplimiento de cien años del reconocimiento de la odontología como profesión en México, se unió el interés de los profesionales, de la Subsecretaría de Innovación y Calidad y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para que la comunidad odontológica contara con un documento que hiciera explícitos sus derechos, tomando en cuenta el conjunto de principios científicos, deontológicos y legales vigentes que rigen la conducta de las cirujanas y los cirujanos dentistas a nivel nacional.

Para concretar lo anterior, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico coordinó los esfuerzos interinstitucionales de un Grupo Conductor, con el propósito de llevar a cabo el proceso de elaboración de la Carta de los Derechos Generales de los Cirujanos Dentistas. Dicho Grupo Conductor se conformó por representantes de: Subsecretaría de Innovación y Calidad de la Secretaría de Salud, Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud, Coordinación del Área Odontológica de la Comisión Nacional de Bioética de la Secretaría de Salud, Coordinación de Odontología de la Academia Mexicana de Bioética, Dirección de Prestaciones Médicas, Subdirección de Regulación de Atención a la Salud y Coordinación de Atención Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Subdirección General Médica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Subdirección General de Asistencia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud (CIFRHS), Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Facultad de Estudios Superiores Iztacala UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza UNAM, Instituto Politécnico Nacional Unidad Milpa Alta, Escuela Militar de Odontología, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, Universidad Intercontinental, Universidad Latinoamericana, Universidad Tecnológica de México, Universidad Justo Sierra, Asociación Dental Mexicana, Asociación Dental del Distrito Federal, Colegio Nacional de Cirujanos Dentistas, Consejo Nacio-

nal de la Educación Odontológica, Federación Mexicana de Facultades y Escuelas de Odontología y la CONAMED.

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

En la identificación y selección de estos derechos, contenidos en los ordenamientos jurídicos que rigen la profesión, la respuesta por parte de las instituciones participantes fue clara, categórica y unánime, porque se logró entender que no sólo representan una posición unilateral de intereses, sino las palabras, juicios y esfuerzos de cada uno de los representantes de grupos institucionales comprometidos con su labor, para lograr el principal objetivo que es la participación en forma integral de la odontología en la salud pública y privada del país, a través del cumplimiento con toda su fuerza, creatividad y potencial de los compromisos establecidos en la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud en persecución del beneficio de los pacientes.

CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES 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 que tienen otros profesionales de la salud.
2. Ejercer la profesión en forma libre y 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, 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, 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 asociarse 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 en forma oportuna los honorarios, salarios y emolumentos que le correspondan por 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.

EL CONSENTIMIENTO VÁLIDAMENTE INFORMADO EN ESTOMATOLOGÍA

El consentimiento informado ha sido motivo de debate respecto a la conveniencia de que el paciente pueda influir en las decisiones médicas, propiciando que las opiniones se dividan en dos grupos: los que consideran que el valor fundamental de la práctica odontológica es el bienestar del enfermo, dejando como algo secundario su participación y los que piensan que lo realmente trascendente es el respeto a la decisión del paciente, aunque ésta a veces no propicie su bienestar.

En la actualidad constituye un elemento de la atención odontológica y la relación cirujano-dentista-paciente, redundando en una significativa mejora de la calidad asistencial.

Es por consiguiente, no sólo un derecho fundamental del paciente, sino también una exigencia ética y legal para el odontólogo, ya que la justificación de todo acto médico se sustenta en la autorización del paciente.

Entendemos el consentimiento informado como el acto de decisión libre y voluntaria realizado por una persona competente, por el cual acepta las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por sus médicos, fundado en la comprensión de la información revelada respecto de los riesgos y beneficios que le pueden ocasionar.

Se sustenta en el principio de autonomía del paciente, considerando para su existencia tres requisitos básicos necesarios para que sea válido:

- Libertad de decisión.
- Explicación suficiente.
- Competencia para decidir.

El consentimiento informado es específicamente la aceptación del paciente que será tratado por determinado profesional de la salud o institución médica (privada o pública) con relación directa a aquello a lo que se le va a someter a fin de beneficiarlo con las técni-

cas a aplicar, ya sea para rehabilitarlo funcional, estéticamente o con ambas finalidades.

El objeto del consentimiento informado lo constituye el tratamiento odontológico ajustado a la *lex artis ad hoc* y con los riesgos que le son inherentes, pero no comprende el resultado que es aleatorio, dada la incidencia en el mismo de múltiples factores internos y externos, ajenos al actuar del facultativo tratante y que pueden truncar el fin perseguido.

Un formulario escrito de consentimiento informado debe respetar, al menos, los siguientes criterios de información respecto a la intervención o tratamiento:

- Naturaleza, origen y características del procedimiento: ¿en qué consiste, qué se va a hacer?
- Nombre, descripción y objetivos del procedimiento: ¿para qué se hace?
- Beneficios y posibilidades de éxito: ¿qué mejoría se espera obtener?
- Riesgos, molestias y efectos secundarios posibles, incluidos los derivados de no llevar a cabo la intervención o el tratamiento.
- Alternativas posibles a lo propuesto.
- Explicación breve del motivo que lleva al cirujano dentista a elegir una y no otras.
- Posibilidad de retirar el consentimiento de forma libre cuando lo desee.
- Consecuencias posibles o seguras.
- Riesgos típicos: aquéllos cuya producción debe normalmente esperarse, según el conocimiento y es estado actual de la ciencia.
- Riesgos personalizados: aquellos que se deriven de condiciones peculiares de la patología o estado físico del sujeto. Así como de las circunstancias personales o profesionales relevantes.
- Contraindicaciones.
- Disponibilidad explícita a ampliar toda la información si el sujeto lo desea. Es decir, disposición a aclarar dudas.
- Declaración del paciente, expresando su consentimiento.
- Datos y firma del odontólogo tratante.
- Fecha y hora de elaboración del documento.
- Apartado para el consentimiento, a través del representante legal, en caso de incapacidad del paciente, así como la causa de la misma.

El consentimiento del paciente debe otorgarse antes del acto odontológico en cuestión y ha de subsistir a lo largo de todo el tratamiento.

La forma conforme a la ley en que debe manifestarse el consentimiento exige su forma escrita en determinados supuestos.

Debe satisfacer tres requisitos:

- Información adecuada por parte del cirujano dentista
- Se otorgue libre y consciente
- Ausente de error, violencia o dolo

El consentimiento del paciente es temporal, y revocable sin sujeción a formalidad alguna. El respeto a esta decisión debe basarse en la información completa de las consecuencias que el abandono del tratamiento implica.

El consentimiento válidamente informado ofrece no solamente un compromiso del odontólogo hacia su paciente en el respeto de sus derechos humanos y exige de él también una conducta de responsabilidad asumida frente al rol de su paciente, en términos de la *lex artis*, sino que también le servirá de un medio preventivo contra las reclamaciones, a veces caprichosas de los pacientes.²

En cualquier caso, y dada su condición de "informado", será necesario todo tipo de información en su más amplio concepto de la palabra, para que el paciente conozca no sólo la práctica que se le realizará (intervención quirúrgica, toma de medicamentos, anestesia, colocación de prótesis, entre otros), sino también sus lógicas consecuencias, quedando a su vez claro el tratamiento a realizar, el tiempo de duración, los materiales a utilizar, las reacciones que puede ocasionarle y demás.

Lo que allí no se encuentra escrito al firmarlo previo al acto odontológico, se entiende que no se ha informado, y si no se ha informado, el profesional ha incurrido en una falta, que lo implicará y comprometerá en la órbita de su responsabilidad como profesional de la salud, si esto conlleva consecuencias no informadas, tratamiento distinto del informado o resultados distintos a los prometidos, si éste fuera el caso, como en ocasiones se presenta en la cirugía estética o en las prótesis dentales.

El paciente es quien acata las consecuencias del tratamiento y afronta los gastos del mismo, por tanto, tiene derecho de conocer los pormenores del procedimiento que se va a realizar sobre su persona, los riesgos y las posibilidades de éxito, los tratamientos alternativos y las consecuencias de no sujetarse al indicado por el profesional de la salud bucal.

En tanto, el cirujano dentista tiene la obligación de informar al paciente o sus familiares sobre los procedimientos que desarrollará y obtener así el consentimiento, el cual debe darse de manera voluntaria, autónoma y libre, y en el caso de otorgarse por el propio paciente, el mismo debe encontrarse en pleno uso de sus facultades.

El cirujano dentista debe seguir siempre los principios hipocráticos y anteponer en todo momento el bienestar de su paciente; por tanto, el consentimiento bajo información debe asegurar que se le ha dado a aquél toda la información suficiente relacionada con el tratamiento sugerido, convirtiéndose en una exigencia ética y legal.



² Junio 2004 Odontología Ejercicio Profesional. Marketing Dental y Gerencia en Odontología
Consentimiento informado Dra. Vanesa Di Cataldo (Argentina)