

Visión Social de la Estomatología

**Pedro César Cantú Martínez
(Editor)**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Primera edición, 2020

Cantú-Martínez, Pedro César (Editor)

VISIÓN SOCIAL DE LA ESTOMATOLOGÍA / Pedro César Cantú-Martínez (Editor).

Primera edición, Monterrey, N.L.; Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ciencias Biológicas, 2020. 118 páginas. 16 cm x 21 cm

ISBN: 978-607-27-1329-1

Rogelio G. Garza Rivera

Rector

Santos Guzmán López

Secretario General

Emilia E. Vázquez Farías

Secretaría Académica

Celso José Garza Acuña

Secretario de Extensión y Cultura

Antonio Ramos Revillas

Director de la Editorial Universitaria UANL

Casa Universitaria del Libro

Padre Mier 909 Poniente esquina con Vallarta

Monterrey, N.L., México, C.P. 64440

Teléfono: (5281) 8329 4111 / Fax: (5281) 8329 4095

E-mail: editorial.uanl@uanl.mx

Página web: www.editorialuniversitaria.uanl.mx

© Universidad Autónoma de Nuevo León

© Pedro César Cantú Martínez

.....
Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra -incluido el diseño tipográfico y de portada-, sin el permiso por escrito del editor.
.....

Impreso en Monterrey, México

Printed in Monterrey, Mexico



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN®



EDITORIAL UNIVERSITARIA UANL

Capítulo 8. Métodos alternos de solución de conflictos en salud estomatológica

Luis Antonio Córdova Rivera¹

*Myrna Elia García Barrera**

Pedro César Cantú-Martínez²

Aurora Margarita Fuentes Rodríguez³

Introducción

La práctica clínica se ha constituido en un proceso, que de acuerdo con Gómez y De la Cruz (1997), se caracteriza por la toma de decisiones que conllevan medidas en relación al estado de salud-enfermedad que presenta un paciente. Pero cuando en esta relación se suscitan conflictos por “el desacuerdo entre partes [las] implicadas y que es percibida por éstas como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupación” (Quiroga, 2000, p. 20), generan escenarios donde subsiste mucha tensión.

No obstante, existe la factibilidad que estos sucesos puedan ser tratados directamente a través del diálogo en las instalaciones donde se brindó la atención en salud; pero cuando esto no logra ser resuelto en dicho lugar, las instancias re-

1. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología, San Nicolás de los Garza, N.L., México.

*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología, San Nicolás de los Garza, N.L., México.

2. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ciencias Biológicas, San Nicolás de los Garza, N.L., México.

3. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Odontología, Monterrey, N.L., México.

glamentarias que intervienen en favorecer la solución de estas problemáticas, recae en procedimientos de orden judicial, de intervenciones de las comisiones de arbitraje médico y en centros de métodos alternos.

Los conflictos que se presentan en el área de la salud ponen en riesgo el prestigio y autoconcepto de aquellas personas que brindan esta atención, como también la pérdida de la credibilidad del profesional de la salud ante los propios pacientes, ya que si esta situación trasciende al ámbito judicial es posible que quede abierto a la opinión pública; y contemplaría un costoso proceso que además se acompaña de un desgaste emocional muy fuerte (González, 2012).

En este contexto, la atención odontológica no se encuentra ajena a estos eventos de conflictos, por lo cual se pretende hacer una aproximación a la contextualización de estas contingencias y las maneras alternas de resolución.

Conflicto en la atención estomatológica

La salud representa uno de los derechos humanos más tutelados y requeridos por las personas para llevar su vida de forma cotidiana, además, todos los individuos somos diferentes y por tanto reaccionamos de distintas maneras ante los diversos procedimientos o medicamentos, esta situación hace que la actividad del profesional de la salud tenga mayor susceptibilidad para confrontar conflictos con las personas que solicitan de estos servicios de salud.

La atención en salud estomatológica se puede conceptualizar, como indica Tobar (2017, p. 1), como el “conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud [bucal] a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población”. Los procesos antes citados involucran acciones para contrarrestar el menoscabo de la salud en general de las personas como también actividades

para recuperar esta y además prácticas para detectar prematuramente un padecimiento bucal.

De esta manera la atención brindada por el personal de salud que atiende los aspectos relacionados con la salud bucal, es una de las actividades también demandadas por la sociedad, debido a que todos en algún momento podemos necesitar de este tipo de servicios. Sin embargo, existe un riesgo latente en este tipo de atención, o como lo denomina Cantú-Martínez (2015) acto ético en salud, ya que los estomatólogos pueden realizar un procedimiento inadecuado, que bien puede desencadenar en el paciente una leve, moderada o grave afectación, o bien, en un situación extraordinaria, causarle la muerte (Ariza, 2013).

Se ha documentado que una gran mayoría de las controversias que suceden en la atención de salud bucal, provienen de una ausencia o deficiente comunicación entre los interlocutores –estomatólogo y paciente- que da como resultado prescribir un tratamiento no verificando el derecho y autonomía que el paciente ostenta para elegir sobre el procedimiento que se le realizará (Gozaíni, 1995).

Es así que Ernesto Castillo Vázquez (2018), profesor de posgrado en la Escuela Militar de Graduados de Sanidad Militar en México, donde imparte la materia de odontología forense, comenta puntualmente que los conflictos en materia de estomatología, provienen esencialmente de aspectos relacionados con: 1) implantes dentales, 2) prótesis, 3) ortodoncia, 4) periodoncia y 6) de atención general en estomatología.

Y agrega que esto surge preponderantemente por la presunta incompetencia y descuido de quién brinda esta atención en salud bucal, por lo cual conlleva a juzgar al transgresor desde los principios éticos de la práctica en atención en salud, que demarcan los principios de carácter deontológico.

Datos del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Madrid en España han observado un incremento de controversias que se han traducido en reclamaciones, ya que en el año 1982 se formalizó una reclamación, mientras en el periodo de

2010 a 2011 existieron 684 reclamaciones formales (Perea, Santiago, Labajo, Albarrán, Dorado y García. 2013). Mientras en otro estudio en instancias civiles españolas que comprendió el periodo de 2000 al 2007, probó que el 70.13% de las sentencias fueron desfavorables para los profesionales de la salud, incluyendo el área de odontoestomatología (Perea, Santiago, Labajo, Albarrán y Sánchez, 2009)

Este escenario descrito, resulta neurálgico puesto que solo el 30% de la sentencias fue favorable a los profesionales de la salud bucal, pero además nos hace ver la oportunidad que se tiene con otras opciones de manejo de los conflictos, como es el uso métodos alternos para solucionar estas eventualidades entre el estomatólogo y el paciente

Métodos alternos de solución de conflictos

Nava y Breceda (2017, p. 209) comentan que la “justicia alternativa se puede entender como una estructura procesal distinta a la jurisdiccional para la solución de controversias entre particulares”, a través de los denominados Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC).

Esto es de suma relevancia en el área estomatológica, ya que la gran mayoría de las demandas se carece de pruebas que confirmen la responsabilidad del personal de salud, por esta razón estas actividades “sirven como alternativas a los procedimientos adjudicativos de litigio para la solución de controversias, que por lo general, aunque no necesariamente involucran la intercesión y asistencia de un tercero neutral que ayuda a facilitar dicha solución” (Estalvillo, 2004, p. 66).

Los MASC tienen como fin gestionar la solución de pugnas para lograr una armonía social. Entre estos métodos encontramos el arbitraje, conciliación, la justicia restaurativa y la mediación. En México, el sustento legal de los MASC se encuentra en el Artículo 17 de la Constitución Política de México donde

indica que los marcos legales deberán considerar mecanismos alternativos como recursos para resolver desacuerdos (Plasencia, García y Medina, 2013).

A continuación definimos estos términos de acuerdo a la Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León del año 2017:

Arbitraje: Mecanismo alternativo por el que las partes deciden someter a este procedimiento todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, en el cual interviene un tercero imparcial, denominado árbitro, que resuelve la controversia mediante la emisión de un laudo (Artículo 2 Fracción II).

Conciliación: Mecanismo alternativo voluntario mediante el cual uno o más facilitadores denominados conciliadores, intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en la controversia y proponiendo recomendaciones o sugerencias que les ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente. (Artículo 2, Fracción IX).

Justicia Restaurativa: Mecanismo mediante el cual las partes de una controversia se involucran para identificar y atender colectivamente las consecuencias del hecho o conducta que se reclama y las necesidades y obligaciones de cada uno de los interesados a fin de resolver el conflicto, esto con el propósito de lograr la reintegración en la comunidad, la recomposición social, así como la reparación del daño o perjuicio causado, o ambos, en su caso (Artículo 2 Fracción XV).

Mediación: Es el mecanismo alternativo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen, y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar una so-

lución total o parcial. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes (Artículo 2 Fracción XIX).

De esta manera se yerguen los MASC, para posibilitar la solución de controversias entre particulares y por otra parte estos métodos coadyuvan a mantener el auto concepto del profesional de la salud bucal y adicionalmente la seguridad del paciente de llegar a un arreglo, mediante el diálogo, a través de la manifestación de voluntariedad para llegar a un acuerdo.

En este aspecto, la relación existente entre el estomatólogo y el paciente ha cambiado, por lo cual Benavides (2014) comenta que los MASC requieren también de profesionales capacitados para materializar estos procesos en la solución de conflictos.

Por ejemplo, en una controversia, si pasa esta al área de resolución de conflictos en una comisión de arbitraje en materia de salud y en este procedimiento se logra llegar a un acuerdo, la solución encontrada será gracias a los principios de confidencialidad, voluntariedad e imparcialidad con la que se manejó el caso mediante los MASC, los cuales favorecen a la toma de un convenio entre ambas partes donde predomina la interlocución entre las partes y adicionalmente el apego a la verdad, pero esencialmente la búsqueda de manera permanente de hacer justicia para promover la paz social (Plasencia, García y Medina, 2013).

Conclusiones

Los MASC se constituyen en procedimientos que favorecen la toma de acuerdos entre las partes involucradas con la finalidad de sortear los conflictos entre los profesionales de la estomatología y los pacientes, producto de que estos como usuarios aprecian que se han vulnerado sus derechos.

La utilidad de los MASC resulta importante cuando estos problemas, que están vinculados a la responsabilidad ci-

vil, no cuentan con pruebas para demostrar el incumplimiento o absolución del acto. Sin embargo, también son relevantes, ya que en derredor de estas circunstancias existe gran publicidad y notoriedad social, la cual trasciende rápidamente, y puede ir en detrimento de las partes intervinientes, por lo cual los MASC operan en el marco de la confidencialidad, imparcialidad y con fundamentos tecnocientíficos, para resolver las controversias.

Se ha analizado brevemente la forma en que los MASC pueden apoyar a resolver las inconformidades y/o quejas de la atención en salud, y cómo estas pueden coadyuvar en los servicios estomatológicos, entre las partes involucradas para resolver una problemática. No obstante se debe recordar que corresponde evaluar los casos minuciosamente para reconocer aquellos que sean posibles de resolver y llegar a un acuerdo mediante los MASC, pero con la consideración de que sólo podrán ser situaciones que no afecten el orden social, no infrinjan alguna prerrogativa reglamentaria o legal pronunciada, o bien que no causen, y ejerzan daños a los derechos de terceros.

Bibliografía

- Ariza, A. (2013). La responsabilidad médica como actividad peligrosa: análisis de caso en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de Colombia. *Universitas*, 126, 15-37.
- Benavides, B. (2014). Contexto social de la profesión. México: CECSA.
- Cantú-Martínez, P.C. (2015). Bioética e investigación en salud. México. Trillas.
- Castillo Vázquez, E. (2018 Abril 18). Frecuencia de negligencia médica en odontología. Recuperado de <https://www.odontologos.mx/odontologos/sesiones/7519/sesion-online-frecuencia-de-negligencia-medica-en-odontologia>
- Estalvillo, F. (2004). Medios alternativos de solución de controversias. México. Porrúa.

- Gómez, A. & De la Cruz, J. (1997). El conflicto entre la atención individualizada o grupal. *Atención Primaria*, 19(1), 1-3.
- González, A.J.L. (2012). La justicia alternativa constitucional ante los conflictos civiles entre los médicos y los pacientes. En: Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) (Ed.) *Memorias Simposio CONAMED 2012*. (pp. 117-130). México. CONAMED.
- Gozafni, O.A. (1995). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Ediciones Depalma.
- Ley de métodos alternos de solución de conflictos del Estado de Nuevo León (México) (2017). Consultado en <https://tinyurl.com/y897k3xh>
- Nava, W. & Breceda, J.A. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución Mexicana. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 17, 203-228.
- Perea, B., Santiago, A., Labajo, E., Albarrán, M.E. & Sánchez, J.A. (2009). Análisis de las consecuencias médico-legales de las reclamaciones judiciales de pacientes. Estudio comparativo de los casos de traumatología, ginecología y obstetricia, anestesiología y reanimación y odontología. *Trauma*, 4, 264-268.
- Perea, B., Santiago, A., Labajo, E., Albarrán, M.E., Dorado, E. & García, A. (2013). El médico ante los tribunales: análisis de las sentencias judiciales relacionadas con la responsabilidad profesional médica en España. *Revista Española de Medicina Legal*, 39 (4), 130-134.
- Plascencia, J.N., García, M.C. & Medina, J. (2013). Los métodos alternativos en la solución de conflictos médicos. *Cirujano General*, 35(supl. 2), s160-s163.
- Quiroga, A. (2000). Conciliación y arbitraje en el Perú: presente y futuro. *Derecho PUCP*, (53), 769-798.
- Tobar, F. (2017). *La atención en salud*. Buenos Aires. Ministerio de Salud de Argentina, Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud.