

La percepción de los odontólogos ante el conflicto medico-paciente

Dentists' perception in view of the doctor-patient conflict

Roberto Gómez-García,¹ Sergio González-Barrón,² Héctor Robledo-Galván,³
 David Olvera-López,³ Miriam R. Carreño-de la Vega³

RESUMEN

Introducción. La especialidad odontológica representó en la CONAMED durante 2011 el 9.2% del total de quejas médicas atendidas; por tal motivo se han emitido recomendaciones encaminadas a prevenir los errores detectados en las inconformidades. El objetivo del presente estudio fue conocer el grado de conocimiento y aceptación del arbitraje médico entre los odontólogos.

Material y métodos. Se diseñó y aplicó a dentistas con ejercicio privado de las redes de las ISES Centauro y Dentegra, un instrumento que indica el grado de conocimiento en materia de Arbitraje médico y se analizaron variables como sexo, datos escolares y laborales, así como actitudes ante una queja.

Resultados. Se recabaron 699 encuestas procedentes de odontólogos de 31 entidades; con 20.1 años de ejercicio profesional en promedio, 81.5% tienen posgrados; 72.5% saben si en su estado existe una comisión estatal de arbitraje médico (CEAM), 62.1% consideran que CONAMED y las CEAM son imparciales en su actuar y 85.7% confían total o parcialmente en ellas.

Conclusiones. Se observó un elevado nivel de conocimiento y confianza sobre la actuación de las comisiones de Arbitraje Médico.

Palabras clave: Queja médica, calidad de la atención, percepción del conflicto médico-paciente, Mala práctica, práctica médica segura y de calidad.

ABSTRACT

Introduction. Dentistry represents 9.2% of all medical complaints over CONAMED in 2011, so it made recommendations aimed at preventing the errors found in the disagreements. The aim of the study was to determine the level of awareness and acceptance of dentists about medical arbitration.

Material and methods. Was designed and applied to private practice dentists with networks of ISES Centaur and Delta Dental, an instrument for measuring the degree of knowledge in the field of medical arbitration and analyzed variables such as gender, school and work data and attitudes to a complaint.

Results. 699 surveys were collected from 31 states dentists, with 20.1 years of practice on average, 81.5% have postgraduate degrees, 72.5% know if in exists a state commission of medical arbitration (CEAM), 62.1% consider that CONAMED and CEAM are impartial in his

¹ Contraloría de Seguros Centauro, Salud Especializada.

² Dirección General de Conciliación, CONAMED, Secretaría de Salud.

³ Dirección General de Calidad e Informática, CONAMED, Secretaría de Salud.

Folio 200/12 Artículo recibido: 15-10-2012 Artículo reenviado: 30-11-2012 Artículo aceptado:05-12-2012

Correspondencia: Mtro. Roberto Gómez García, Contraloría de Seguros Centauro, Salud Especializada. Av. Bosques de Duraznos 69-203, Col. Bosques de las Lomas, C. P. 11700, México D. F. Correo electrónico: rgomez@servidor.unam.mx.

actions and 85.7% trust them fully or partially.

Conclusions. We observed a high level of trust and knowledge about the Medical Arbitration Commission performance.

INTRODUCCIÓN

El 3 de junio de 1996 mediante Decreto de Creación la Comisión Nacional de Arbitraje Médico nace ante la necesidad de crear una instancia especializada que contribuyera a la resolución en forma amigable y de buena fe de los posibles conflictos derivados de la prestación del servicio médico.¹

Desde su establecimiento la CONAMED ha pretendido fortalecer el sistema de salud, a través de uno de sus objetivos, mejorar y asegurar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Sin embargo ha sido una labor compleja, ya que al cierre del año 2010, CONAMED ha atendido 221,239 asuntos,² relacionados con la atención médica dentro de los sectores público, privado y social.

Como resultado del análisis de las quejas interpuestas en la CONAMED, se ha podido monitorear el comportamiento de la práctica médica por especialidad, en lo anterior ha llamado la atención los resultados obtenidos en el servicio de odontología, por su número elevado de quejas (9.21% del total de quejas médicas atendidas durante al año 2011)³, por contar en el sector privado con el mayor número de quejas⁴ y por tener mayor índice de "mala práctica" de acuerdo con la evaluación de los laudos emitidos durante el año 2011.⁵

En la CONAMED uno de los resultados de la investigación y el análisis de la queja médica es la emisión de recomendaciones que son sugerencias al gremio médico, encaminadas a corregir los errores detectados en el ejercicio de su profesión, como medida preventiva para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la población, siendo esta una de las líneas de acción de la CONAMED, que tiene la finalidad de prevenir los actos de "mala práctica".⁶

Derivado del compromiso de la CONAMED de garantizar a la ciudadanía los servicios de salud eficientes que resuelvan sus demandas; se dio a la tarea de coadyuvar la entrega del instrumento que sirvió de apoyo en la realización del estudio que permitió evaluar el grado de conocimiento y aceptación de los odontólogos del Arbitraje Médico y de esta manera inducir el cambio en la prestación de los servicios que requiere de una práctica médica segura y de calidad.

Key words: Medical complaint, service quality, perception of the doctor-patient conflict, Malpractice, secure and quality medical practice.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se diseñó una encuesta de autoaplicación con opciones múltiples enviada por correo electrónico a un universo de 3 748 dentistas que proporcionaron atención privada en todo el territorio nacional como parte de las redes de proveedores de las Instituciones de Seguros Especializadas en Salud (ISES) "Centauro" y "Dentegra", con la finalidad de obtener información sobre el grado de conocimiento de los dentistas y la manera de ver el Arbitraje Médico.

La encuesta se validó con la prueba Kappa de la cual se obtuvo un valor de 0.8362, mediante la doble aplicación a una muestra de 10 dentistas, los cuales fueron seleccionados por conveniencia.

El procedimiento de aplicación fue a través del envío de los cuestionarios por la CONAMED, a los diferentes dentistas afiliados; enfatizando en la importancia de su participación y el anonimato de las respuestas, para lo cual la institución ofreció soslayar las direcciones electrónicas de los remitentes, lo que se cumplió cabalmente.

Los aspectos que midió el cuestionario fueron: datos generales, datos escolares (escuela pública o privada, estudios de posgrado, ejercicio profesional) años ejercidos, trabajo en alguna institución, conocimiento sobre la Comisión de Arbitraje Médico, actitudes ante una queja.

Los resultados obtenidos se integraron en una base de datos única, de la cual se eliminaron 17 registros duplicados, y los instrumentos que carecían de respuestas suficientes para llevar a cabo el estudio, quedando un total de 699 lo que representa el 18.65%, las encuestas fueron procesadas mediante el programa de análisis estadístico SPSS versión 15.0 para Windows, haciendo énfasis en las variables sexo y carácter público o privado de la Institución de Educación Superior en donde el encuestado realizó sus estudios de Licenciatura.

RESULTADOS

Se contó con la participación de los dentistas afiliados de 95 ciudades y 31 entidades; los dentistas de la Ciudad de Colima no contestaron la encuesta, la entidad con mayor participación fue el Distrito Federal con un porcentaje de respuesta de 31.3%, las entidades con solo dos encuestas fueron Baja California Sur y Nayarit.

Del universo de encuestas obtenidas, el 51.5% corresponde a mujeres, lo cual es mayor en 2.5 puntos porcentuales con respecto a los hombres encuestados, quienes cubrieron un porcentaje de 48.5%, con respec-

to a la escuela de procedencia, el porcentaje de mujeres egresadas de escuelas privadas fue de 13.6%, y el de hombres fue 10.9%. (Cuadro 1)

Cuadro 1. Dentistas encuestados por sexo y carácter de la Institución de estudio

UNIVERSIDAD / SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	FREC. REL
Pública	261	261	522	74.7%
Privada	95	76	171	24.5%
Estudios en el extranjero	2		2	0.3%
No Especificado	2	2	4	0.5%
TOTAL	360	339	699	
FRECUENCIA RELATIVA	51.5%	48.5%	-	100.0%

Como se indica en el Cuadro anterior, el 74.7% de los dentistas encuestados egresaron de alguna institución pública, el 24.5% de institución privada y dos mujeres estudiaron en el extranjero.

El promedio de años ejercidos de su profesión del total de encuestados es de 20.1 años, las mujeres con 17.9 y los hombres con 22.4 años.

Al analizar los estudios de posgrado realizados por los encuestados, se observa que el 18.5 % del total no ha llevado a cabo estudios después de haber concluido su licenciatura, el 29.3% tienen un diplomado, siendo ligeramente mayor el número de hombres con estos estudios 0.9 puntos porcentuales con respecto a las mujeres, en

el caso de la maestría es mayor el número de hombres y en el caso del doctorado el porcentaje obtenido es bajo 0.6% para las mujeres las cuales todas proceden de escuelas públicas y 0.3% para los hombres. (Cuadro 2)

El 19.9% de los dentistas provenientes de escuelas privadas no han realizado ningún estudio de posgrado, porcentaje ligeramente mayor en 0.9 puntos porcentuales con respecto a los egresados de escuelas públicas, la especialidad la han llevado a cabo en un porcentaje mayor (44.4%) los egresados de escuelas privadas, en la maestría y el doctorado los egresados de escuelas públicas son los que mayormente han llevado a cabo este nivel de estudios.

Cuadro 2. Estudios de posgrado realizados por los encuestados.

ESTUDIOS POSGRADO / SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Sin Posgrado	19.7%	17.1%	18.5%
Diplomado	28.9%	29.8%	29.3%
Especialidad	41.1%	42.2%	41.6%
Maestría	9.7%	10.6%	10.2%
Doctorado	0.6%	0.3%	0.4%
TOTAL	100%	100%	100 %

La Figura 1 muestra las especialidades estudiada por los dentistas encuestados, siendo Ortodoncia la especialidad con mayor porcentaje 23.2%, y la menos estudiada es periodoncia con un 3.10%.

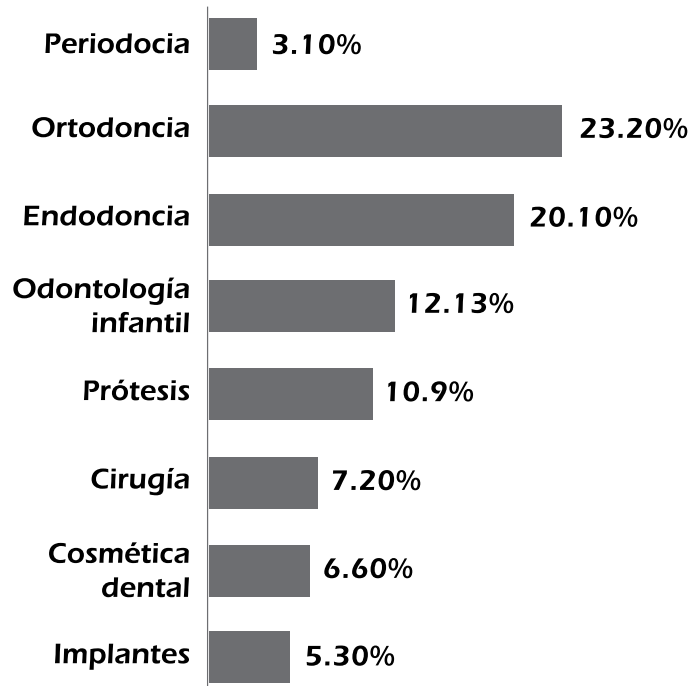


Figura 1. Especialidad de los dentistas encuestados.

El 39.1% de las mujeres encuestadas trabajan en alguna institución independientemente de su consulta privada, en el caso de los hombres es el 60.9%. (Cuadro 3)

El 72.7% de los dentistas encuestados refirieron conocer la Comisión de Arbitraje Médico de su entidad, las mujeres tienen mayor desconocimiento sobre el tema

que los hombres; en los estados de Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Quintana Roo y Zacatecas destacaron 13 dentistas que aseveraron que en sus Entidades había Comisión de Arbitraje Médico, siendo una respuesta incorrecta. (Cuadro 4)

Cuadro 3. Institución en la que trabajan los dentistas encuestados.

INSTITUCIÓN / SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
IMSS	5	9	14
ISSSTE	3	7	10
Secretaría de Salud	2	5	7
Servicios Estatales de Salud	6	10	16
Otra	34	47	81
Total	50	78	128
Porcentaje	39.1%	60.9%	100%

Cuadro 4. En su estado existe Comisión de Arbitraje Médico

ENTIDAD	Si	No	No SABE
Aguascalientes	8	0	4
Baja California	39	1	10
Baja California Sur	0	1	1
Campeche	3	0	1
Chiapas	4	0	3
Chihuahua	7	0	15
Cohahuila	11	1	9
Colima	0	0	0
DF	202	1	16
Durango	2	1	1
Guanajuato	20	0	14
Guerrero	6	1	0
Hidalgo	2	0	6
Jalisco	29	0	12
México (Estado de)	41	0	15
Michoacán	4	0	1
Morelos	7	0	3
Nayarit	0	0	0
Nuevo León	28	0	10
Oaxaca	3	0	0
Puebla	8	0	4
Querétaro	20	0	8
Quintana Roo	2	2	2
San Luis Potosí	4	0	1
Sinaloa	8	0	5
Sonora	6	1	3
Tabasco	12	0	3
Tamaulipas	10	1	11
Veracruz	17	0	15
Yucatán	2	0	4
Zacatecas	0	2	3
TOTAL	507	12	180
Frec. Relativa %	72.5%	1.7%	25.8%

El análisis del Cuadro 4 denota que los dentistas de Hidalgo presentan el menor índice de conocimiento (25.0%), sobre la comisión de Arbitraje Médico de su estado, en contraste con Nayarit y Oaxaca que alcanzaron el 100%, en estos dos estados la muestra fue pequeña.

El 32.5% de los encuestados manifestaron haber conocido la comisión de su entidad por medio cursos, seminarios y conferencias, el 18.0% durante sus estudios de Licenciatura y 18.2% no contestó. (Cuadro 5)

Cuadro 5. Medio a través del cual conoció a la CONAMED.

MEDIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
En cursos, seminarios, conferencias, etc. fuera de la Escuela o Facultad de Odontología	33.6%	31.3%	32.5%
En la Escuela o Facultad de Odontología	19.4%	16.5%	18.0%
Por conversaciones con amistades, colegas, etc.	15.3%	13.6%	14.4%
A través de los medios de comunicación: Noticias, Anuncios, Periódicos, etc.	10.6%	18.3%	14.3%
Al acudir a dirimir algún conflicto	1.9%	3.2%	2.6%
No contestó	19.2%	17.1%	18.2%
TOTAL	100%	100%	100%

Sobre la actuación de las Comisiones de Arbitraje Médico los dentistas en un 62.1% consideran que es imparcial, no así el 15.3% ya que consideran que favorecen a los pacientes, el 18.2% de los encuestados no dio opinión alguna. (Cuadro 6)

Tal como se muestra en el Cuadro 6 es notorio que en mayor proporción las mujeres consideran que estas Comisiones son proclives a favorecer a los pacientes; mientras que los hombres las consideran imparciales.

Cuadro 6. Opinión sobre la CONAMED (imparcialidad).

OPINIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PÚBLICA	PRIVADA
Es imparcial	57.2%	67.3%	62.1%	62.6%	61.4%
Favorece a los pacientes	19.7%	10.6%	15.3%	14.0%	19.3%
Favorece al Personal de salud	4.2%	4.7%	4.4%	4.8%	2.3%
No contestó o No opinó	18.9%	17.4%	18.2%	18.6%	17.0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Para conocer la opinión de los dentistas con respecto a la actuación de la Comisión de sus entidades se les planteó la eventual situación de conflicto con un médico recabando sus muy personales opiniones.

Así mismo, se pudo constatar que el 42.3% de los encuestados presentarían queja ante la Comisión de Arbitraje Médico, si tuvieran un conflicto con algún médico, porcentaje que demuestra que cada vez más se presenta

una mayor cultura de la queja, el menor porcentaje presentaría una demanda penal o civil. (Cuadro 7)

En caso contrario, si como profesionista tuviera algún conflicto, el 58.2% invitaría al usuario a levantar queja en la Comisión de Arbitraje Médico, teniendo un porcentaje mayor los hombres que las mujeres, no así el 8.7% que no haría nada y el 2.4% que finalmente decidió no contestar a la pregunta.

Cuadro 7. Si como paciente tuviera algún conflicto, ¿qué haría?

INCONFORMIDAD COMO PACIENTE	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PÚBLICA	PRIVADA
Presentaría su queja en la Comisión de Arbitraje Médico	39.3%	45.3%	42.3%	41.6%	44.0%
Consultaría a un Abogado para saber cómo proceder	24.5%	19.8%	22.2%	21.1%	24.7%
Acudiría a la Comisión de Arbitraje Médico para asesorarse	20.5%	22.5%	21.5%	22.1%	20.5%
No haría nada	12.0%	7.8%	9.9%	10.5%	8.4%
Presentaría una demanda penal o civil según procediera	3.7%	4.5%	4.1%	4.7%	2.4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Otra importante proporción 30.5% pediría la intermediación de un colega o amistad, principalmente las mujeres (35.3%) que los hombres (25.4%). (Cuadro 8)

Continuando con la hipótesis de un conflicto del Dentistas con un paciente, se llevaron a cabo preguntas en donde se consideraron las actitudes que estos profesionistas asumirían, así, 47.1% trataría de convencerlo para que él mismo rehiciera el trabajo, 29.2% devolvería los pagos por los tratamientos motivo de la inconformidad y casi 7% devolvería la totalidad de los pagos realizados por el paciente. No se encontraron diferencias significativas al analizar estos resultados por sexo.

Si además de este acuerdo, el paciente le solicitara un pago "por daños y perjuicios", el 54.5% de estos Profesionistas manifestó que lo rechazaría, con predominio entre los hombres con un porcentaje de 61.4%, mayor

al obtenido por las mujeres que fue de 48.3%.

Ante la invitación de la Comisión de Arbitraje Médico para acudir a dirimir el conflicto en amigable composición, el 53.4% indicó que acudiría acompañado de un Abogado, en mayor proporción las mujeres con un porcentaje de 58.9 y quienes estudiaron en una institución privada con el 60.8%. En contraparte, los hombres y quienes estudiaron en institución pública acudirían acompañados de un familiar o amigo.

El 77.0% de los dentistas indicó que no tendría problema para llevar el expediente clínico del paciente en caso de ser solicitado por la Comisión, el 16.3% tendría "un poco de problemas", éstos últimos en mayor proporción entre los egresados de instituciones privadas.

En caso que durante la reunión de conciliación no se llegara a un acuerdo con el paciente, la mayoría de

los dentistas encuestados (87.7%) externó su aceptación al arbitraje, sólo 9.4% dijo que se negaría y 2.9% no contestó a esta pregunta. Esta tendencia es homogénea

entre hombres y mujeres; así como entre quienes estudiaron en escuelas públicas y privadas.

Cuadro 8. Si como Dentista tuviera algún conflicto, ¿qué haría?.

INCONFORMIDAD DEL PACIENTE	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PÚBLICA	PRIVADA
Lo invitaría a acudir a la Comisión de Arbitraje Médico	53.1%	63.7%	58.2%	59.2%	56.7%
Pediría la intermediación de un colega o amistad	35.3%	25.4%	30.5%	30.3%	29.8%
No haría nada	8.9%	8.6%	8.7%	8.0%	10.5%
No contestó	2.8%	2.4%	2.6%	2.5%	2.9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Finalmente, se preguntó el grado de confianza que tienen en las Comisiones de Arbitraje Médico, información que se presenta en el Cuadro 9.

En el Cuadro 9, se muestra además que el 43.1% de estos Profesionistas de la salud bucal confían "Totalmente" en las Comisiones de Arbitraje Médico, 42.6% lo

hacen "Parcialmente", 8.7% manifestó que "Poco", 2.4% "Nada" y 3.1% no contestó esta pregunta.

Es evidente que los hombres tienen mayor confianza que sus compañeras mujeres, y los egresados de escuelas públicas que quienes estudiaron en instituciones privadas.

Cuadro 9. Confianza en las Comisiones de Arbitraje Médico.

GRADO DE CONFIANZA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PÚBLICA	PRIVADA
Totalmente	38.1%	48.4%	43.1%	45.2%	38.0%
Parcialmente	45.0%	40.1%	42.6%	41.4%	45.6%
Poco	8.9%	8.6%	8.7%	8.2%	10.5%
Nada	2.2%	2.7%	2.4%	1.9%	3.5%
No Contestó	5.8%	0.3%	3.1%	3.3%	2.3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

DISCUSIÓN

Por el número y distribución de los Dentistas que respondieron la encuesta puede considerarse que son representativos del Universo de estos Profesionistas en México.

Es importante observar que la mayoría de los Dentistas ha realizado estudios posteriores a la Licenciatura, sobre todo en especialidades clínicas, que se traducen en mejor calidad de la atención técnica para los pacientes; sin embargo, debe reconocerse la necesidad de actualizar la legislación para regular y controlar los estudios de Diplomado que han proliferado en años recientes y que en muchos casos hacen creer a los Dentistas que adquieren un grado superior y similar al de Especialidad, siendo ello incorrecto y perjudicial cuando no se tiene plena conciencia de ello.

El grado de conocimiento que tienen los Dentistas sobre la existencia de Comisiones de Arbitraje Médico es elevado; pero se considera que debiera ser mayor hasta alcanzar casi la totalidad, por lo que debieran realizarse esfuerzos de difusión sobre todo en las entidades identificadas en este estudio.

Los más de 16 años de la existencia de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico debieran ser suficientes para que en todas las Escuelas y Facultades de Odontología se incluyera su estudio, a efecto de otorgar a sus egresados de las herramientas básicas para su ejercicio profesional, motivo de otro estudio por los mismos autores.

Es preocupante que sólo 62% de estos Dentistas considerara que las Comisiones de Arbitraje Médico son imparciales, porque es éste el principio fundamental de la mediación para la resolución de los conflictos entre los Dentistas y sus pacientes. Esta opinión se corrobora al detectar que menos de la mitad de estas personas acudiría como primera instancia a la Comisión de Arbitraje Médico si ellos fueran los pacientes. Más aún, sólo el 58.2% de los Dentistas invitarían al paciente inconforme a acudir a la Comisión de Arbitraje Médico para dirimir un conflicto por sus servicios.

Es también importante observar que más de la mitad de estos Profesionistas acudirían acompañados por un Abogado en caso de ser requeridos por la Comisión de Arbitraje Médico, actitud que se ha confirmado empíri-

camente en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la que se estima que el menos en esa proporción los Dentistas acuden acompañados por Abogados, siendo ello innecesario, ya que la CONAMED y sus homólogas estatales vigilan el cumplimiento de las leyes.

Son motivo de especial atención los grados de confianza que manifestaron tener los Dentistas en las Comisiones de Arbitraje Médico, que sólo alcanzan el 43.1% de "Total confianza" y 42.6% de "Parcial", por lo que deberán buscarse nuevas estrategias para incrementarla entre estos Profesionistas y los eventuales usuarios de sus servicios.

REFERENCIAS

1. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. [Acceso 27-09-2012]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/conocenos/pdf/decreto_creacion.pdf.
2. Narro-Robles J, Zepeda-Tena C. La CONAMED a XV años de su creación. Reflexiones desde la academia. *RevCONAMED*.2012; 17(1):24-29.
3. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Estadística 2011. Cuadro conceptual de información estadística sobre arbitraje médico. Quejas concluidas por especialidad. [Acceso 02-10-2012]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/estadistica/pdf/SINTESIS_2011/cuadro_13_2011.pdf.
4. Tena-Tamayo C, Manuell-Lee GR (editores). Diez Años de Arbitraje en México. México: CONAMED; 2006. 656p.
5. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Estadística 2011. Cuadro conceptual de información estadística sobre arbitraje médico. Quejas concluidas mediante la emisión de un laudo por especialidad según resultado del análisis documental. [Acceso 02-10-2012]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/estadistica/pdf/SINTESIS_2011/cuadro_14_2011.pdf.
6. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Recomendaciones. [Acceso 02-10-2012]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/prof_salud/recomendaciones.php?seccion=82.