

---

# Análisis de expedientes de queja del área de odontología

Ariel Espinosa Carbajal

**C**irujano dentista, egresado de la Facultad de Odontología de la UNAM. Actualmente jefe de departamento del área de Odontología de la Dirección General de Coordinación Regional de la CONAMED.

La profesión de cirujano dentista está regulada por la *Ley reglamentaria del artículo 5º constitucional*, conocida como «Ley de Profesiones». Por su repercusión directa sobre la salud, pocos son los estudios elaborados sobre la atención brindada por dichos prestadores de servicios profesionales, si bien existen algunas encuestas que requieren ser analizadas. Lo anterior a pesar de ser ésta una especialidad con efectos no sólo sobre la estética sino como parte del sistema digestivo y fundamental en la fonación. De ahí el interés en realizar el presente trabajo.

Poco más del 5% de los expedientes de quejas ingresadas en la CONAMED indican que éstas se derivan de problemas por servicios odontológicos, por lo cual se consideró importante este análisis, en el que se procura una especial atención en los motivos que las originan, así como en la cobertura de las obligaciones de dichos prestadores, las modalidades de conclusión, el tiempo promedio de resolución, la incidencia por institución y la especialidad en donde hay con mayor frecuencia conflictos.

El criterio de selección utilizado fue considerar todas las quejas radicadas en la sala odontológica de la CONAMED, atendidas en la Dirección General de Coordinación

Regional, así como las recibidas por la Dirección General de Orientación y Quejas. En este último caso, se analizó la documentación presentada por los usuarios de los servicios a fin de determinar si era suficiente para establecer un plan de tratamiento basado en un diagnóstico de certeza, apoyado en auxiliares diagnósticos; si los expedientes de queja contenían el consentimiento informado correspondiente y, de lo contrario, si se explicaba de manera escrita el plan de tratamiento específico.



## Resultados

Del total de quejas relacionadas con tratamientos odontológicos, observamos que 67 por ciento no presentaban la documentación requerida por la normatividad oficial; 28 % cuenta parcialmente con fichas odontológicas, odontogramas y algún tipo de registro para cada uno de sus tratamientos, y sólo 5 % tiene historia clínica, ficha de identificación y odontogramas por cada una de las especialidades. En general, en estos últimos, se encuentra la especialidad, pero ninguno contiene el consentimiento informado correspondiente.

Poco más del 67% de las quejas recibidas se concluyeron durante la audiencia de conciliación, y solamente el 16.5% no pudo resolverse mediante este procedimiento; 5.8% fue turnado a la Dirección General de Arbitraje; 2.4% se dieron por terminadas por falta de interés de las partes y 4.7% por no ser de competencia de la institución. En este momento están en proceso de atención 3.6%.

Modalidad	Porcentajes (%)
Conciliadas	67.0
No conciliadas	16.5
Arbitraje	5.8
Falta de interés	2.4
No competencia	4.7
En proceso	3.6
TOTAL	100.0

## Tiempo para la solución de las quejas

El tiempo de resolución fue en promedio de 49 días como máximo y 12 días el mínimo. El retraso en la conciliación está determinado por el tiempo que lleva entablar comunicación con los prestadores del servicio, quienes no proporcionan papelería membretada a los usuarios, lo que dificulta su localización.

El setenta y ocho por ciento del total de quejas del área de odontología se resolvió en la primera audiencia. Debe destacarse el hecho de que la disposición de los prestadores de servicio aumenta a partir del conocimiento de la obligación de cumplir con lo establecido en la normatividad oficial, específicamente la *Norma Oficial Mexicana 168, para la elaboración del expediente clínico*, y la *NOM-13 para la prevención y control de enfermedades bucales*, además de

las implicaciones de llevar un juicio en otra instancia. El 15.2 % requirió de una segunda audiencia y solamente 6.9 % de una tercera.

## Casos atendidos por institución

El mayor número de inconformidades por la atención odontológica se presenta de la siguiente manera: servicios particulares (95.3 %), ISSSTE (2.3 %), DIF e IMSS 1.2 %, cada uno.

Institución	Porcentajes (%)
Particulares	95.3
ISSSTE	2.3
DIF	1.2
IMSS	1.2
TOTAL	100.0

## Incidencia de quejas por especialidad odontológica

El porcentaje del total de quejas recibidas por área es: 43.55% de prótesis (fija y removible), 22.4% de ortodoncia, 9.5% de cirugía, 8.3% de operatoria dental, 5.8% de endodoncia, 5.8% de prostodoncia, 3.5% de cirugía maxilofacial, y 1.2 % de implantología.

Especialidad	Porcentajes (%)
Prótesis fija y removible	43.5
Ortodoncia	22.4
Cirugía	9.5
Operatoria dental	8.3
Endodoncia	5.8
Prostodoncia	5.8
Cirugía Maxilofacial	3.5
Implantología	1.2
TOTAL	100.0

## Conclusiones

De los resultados del análisis de la información, se desprende que se ha triplicado el número de quejas recibidas del segundo semestre de 1996 a la fecha. El 80% de casos de odontología atendidos se originan en el Distrito Federal, el restante 20% corresponde a las distintas entidades federativas.

Es relevante que 67% de las quejas pudieron resolverse mediante la conciliación, cumpliéndose así

con la misión fundamental de la CONAMED: contribuir en la resolución de los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos, a través de la amigable composición.

Respecto al tiempo promedio de solución de quejas, los datos reflejan el interés de CONAMED por ofrecer una pronta respuesta a las solicitudes de los promoventes.

En el área odontológica, las cifras de los casos atendidos indican un comportamiento contrario a las demás especialidades médicas, es decir: en la práctica privada se encuentra la mayor incidencia de quejas.

### Comentario

El análisis de las variables revisadas dan una clara perspectiva de las líneas de acción a seguir con respecto al comportamiento de las quejas motivadas por la atención odontológica en el país.

Destaca la necesidad de informar a la comunidad odontológica sobre lo establecido por la *NOM-13-SSA2-1994, para la prevención y control de enfermedades bucales*, publicada el 6 de enero de 1995 en el *Diario Oficial de la Federación*; así como las disposiciones de

la *NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de septiembre de 1999. La primera refiere, en general, que la salud bucal de los individuos y de la población es resultante de un complejo y dinámico juego de factores, conocido como el proceso de salud y enfermedad.

Por lo tanto, el modelo de atención para las enfermedades bucales deberá estar basado en el conocimiento de este proceso y en el manejo de la prevención integral para la correcta conservación de las estructuras y funcionamiento del aparato estomatognático, los cuales permiten, en el mediano y largo plazo, disminuir el nivel de prevalencia e incidencia de las enfermedades bucales más frecuentes en la población mexicana, así como sistematizar y homogeneizar el manejo del expediente clínico con registros de los elementos técnicos esenciales para el estudio racional, y la solución de los problemas de salud del usuario, involucrando acciones preventivas, curativas y de rehabilitación, que se constituyen en una herramienta para los sectores público, social y privado del Sistema Nacional de Salud. 

Envíenos su solicitud:

CD-ROM 

*Los cuatro primeros años*  
Incluye los números 1-16  
del órgano oficial de la CONAMED  
(1996-2000)

La presentación de cada número se guarda en archivos con formato PDF, (para lectura con *Acrobat Reader*) en computadora PC.

Se surtirán solicitudes a partir del 30 de octubre de 2000. Distribución gratuita.  
Informes: 01 800-711 0658 (Lada sin costo) o al 5420-7092; o por Internet a:  
[conamed@data.net.mx](mailto:conamed@data.net.mx)

R E V I S T A  
**CONAMED**  
Órgano de Difusión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

*Los cuatro primeros años*