

# Revista Mexicana de Patología Clínica

Volumen  
*Volume* **46**

Número  
*Number* **1**

Enero-Marzo  
*January-March* **1999**

*Artículo:*

## Demandas jurídicas contra servicios médicos: Aspectos éticos y operativos

Derechos reservados, Copyright © 1999:  
Federación Mexicana de Patología Clínica, AC

### Otras secciones de este sitio:

- ☞ Índice de este número
- ☞ Más revistas
- ☞ Búsqueda

### *Others sections in this web site:*

- ☞ *Contents of this number*
- ☞ *More journals*
- ☞ *Search*



**Medigraphic.com**

# Demandas jurídicas contra servicios médicos: Aspectos éticos y operativos

## Palabras clave:

Demandas jurídicas, responsabilidad legal, profesionales de salud, riesgos del ejercicio profesional.

## Key words:

Lawsuit, legal responsibility, health professionals, risk for professional workers..

Francisco Biagi \*

\* Miembro de la Academia Nacional de Medicina.

## Correspondencia:

New York 32-701, Col. Nápoles. C.P. 03810. México D.F.  
Tel. 55-20-31-32

## Resumen

22

Se presentan las diferencias entre normas éticas y normas jurídicas. Se señala que la promoción y tendencia ascendente del número de demandas contra servicios para la salud, beneficia a los abogados y a las aseguradoras, perjudicando a los servicios para la salud y a los pacientes. Se recomienda tener contacto con un abogado hábil y honorable.

Discutido el tema, se anotan tres ventajas y nueve debilidades del laboratorio frente a los conflictos jurídicos por reclamaciones de la clientela y se aconsejan 30 medidas preventivas, que debieran formar parte de la vida diaria del laboratorio.

**E**tica es la rama de la filosofía que trata del deber ser. Los dos preceptos básicos de la ética son: 1) Hacer el bien y 2) No hacer el mal.

La discusión sobre el concepto del bien es extensa y éste no es el momento para abordarla. Nos limitaremos a decir que algo que en un momento puede ser bueno para una persona podría ser malo para otra, como el caso del robo. Que la acción súbita, sin considerandos y en uso del poder o del querer, puede ser buena para uno y mala para otro, lo cual no propicia la convivencia armónica de los individuos, los grupos y hasta de las naciones y, además, es germe de violencia.

## Abstract

Differences between ethic and legal rules are discussed. Publicity and the raising tendency of number of suits against health services is in favor of lawyer and insurance companies but unfavorable for the patients and physicians. Keeping contact with an honorable and smart lawyer is recommended. Three advantages and nine weakness of the clinical laboratory facing court conflicts are discussed. Thirty preventive actions are advised to adopt as part of daily life in the laboratory.

La ética, producto del pensamiento racional propio de la especie humana, al analizar y definir el criterio de lo bueno, se opone a la libertad, la libre determinación, otro de los atributos esenciales de la especie humana. En efecto, ante la convivencia social que es inevitable y necesaria, los derechos de una persona llegan hasta donde comienzan los derechos de los demás. La libertad de cada persona tiene límites, marcados por diversos tipos de normas.

Las normas éticas emanan del consenso de personas que se dedican a su estudio, y por convencimiento, son aceptadas por las personas informadas. Cabe señalar que en México, a diferencia de

otros países, en muy pocas escuelas de medicina o de ciencias químicas se enseña ética.

Finalmente hay que decir que las normas éticas se cumplen sólo por voluntad personal, como dictado de la propia conciencia.

Simultáneamente existen las normas jurídicas, otras dictadas por reyes absolutos, después aprobadas por poderes legislativos más o menos al servicio de un poder mayor y, ahora, hechas con alguna consideración a los intereses de los muy distintos grupos de población gobernada; o bien, de los grupos organizados o de aquellos que expresan puntos de vista, en un aparente intento de semejarse al sistema llamado «democracia», que fuera concebido por los griegos ya hace 25 siglos.

A diferencia de las normas éticas, las normas jurídicas son aprobadas por el poder legislativo y aplicadas por el poder judicial, cuyas sentencias pueden incluir sanciones económicas o la pérdida de la libertad, y se hacen cumplir por la fuerza pública.

Paralelamente al poder judicial, en México tenemos dependencias del poder ejecutivo que administran normas jurídicas. Sin poder dictar sentencias, tienen función de conciliación entre las partes, como son las juntas de conciliación y arbitraje de la Secretaría del Trabajo en relación a la Ley Federal del Trabajo y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico para los conflictos relacionados con los servicios para la salud.

Los médicos y los químicos, como grupos gremiales, poco se han expresado para elaborar y lograr la aprobación de normas jurídicas que fueran: A) equitativas tanto para los clientes (usuarios) así como para los profesionistas (prestadores de servicios) y B) lícitamente convenientes para el gremio profesional, de modo que se propiciara su crecimiento y desarrollo en recursos, para poder mejorar el servicio.

Hace medio siglo los profesionistas se formaban en un sistema que, con sus imperfecciones, era de respeto al profesor por su calidad humana y su experiencia en el ejercicio real de la profesión; de exámenes orales en los que a veces se

reprobaba; en un medio de formalidad profesional que generalmente infundía un sentido de responsabilidad. Los profesionistas en general merecían el respeto social.

Considerando el número de quejas y demandas que se han presentado en los últimos 10 años en la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y los juzgados penales, cabe pensar que muchos servicios para la salud son deficientes y los prestadores de servicios ya no cuentan con el respeto social de otros tiempos.

Salta a la vista que los beneficiarios de esta nueva actividad de demandas, también llamada nueva industria, son principalmente dos: los abogados y las aseguradoras. Contrariamente, los perjudicados son también dos: primero las personas y empresas prestadoras de servicios para la salud y, a continuación, los enfermos y sus familiares.

En cada conflicto se necesitan dos abogados o dos grupos de abogados, uno para promover los intereses de la parte acusadora y otro para defender al acusado. Aumentaron las fuentes de trabajo. No tener un buen abogado de cabecera desde el principio del conflicto, o antes, puede ser catastrófico, pues los recursos a los que puede recurrir el patrocinador de la parte acusadora son tan variados, como desconocidos lo son para el médico o prestador de servicios para la salud.

Hay muchos abogados hábiles y honorables, igual que en el medio de los médicos y de los pacientes. Pero en este país no hay estándares y así como hay médicos mal preparados y ávidos de ganar dinero, también hay pacientes y abogados deseosos de obtener dinero como se pueda, sin tomar en consideración la ética. Es tan importante tener un abogado hábil y honorable, como saberse defender de pacientes y abogados hábiles y deshonestos.

Las compañías aseguradoras han visto nacer un mercado que no existía. Ahora venden el Seguro de Responsabilidad Civil Profesional a los médicos y empresas médicas. Por fortuna para las aseguradoras, la mayor parte de las quejas o demandas

van a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico o a los juzgados penales, no a los juzgados civiles.

Los prestadores de servicios de inmediato están sujetos al desprestigio y, en seguida, a gastos: 1) para cambiar a una estructura de operación defensiva, 2) para adquirir seguros de responsabilidad civil y de defensa jurídica; 3) para enfrentar gastos y uso de tiempo en atender conflictos y 4) para enfrentar costos relativos a sentencias penales.

Los enfermos y sus familiares ya se enfrentan a costos mayores de sus seguros de gastos médicos, realidad vivida en los últimos cuatro años. Además, encontrarán costos mayores en sus hospitalizaciones y honorarios médicos, lo cual ocurrirá tan pronto como estos prestadores de servicios empiecen a visualizar, o a vivir, sus aumentos en costos de operación por gastos legales que antes no había.

El número de conflictos ha ido aumentando cada año. Por diversos medios masivos se promueve la actitud de desconfianza y de reclamación hacia los servicios médicos. Hasta el momento, los profesionales de la salud y sus agrupaciones no han hecho nada significativo para moderar esta ofensiva.

24

El laboratorio clínico está incluido en esta tendencia de demandas. Los laboratorios del sector público y del sector social pertenecen al mismo sistema de gobierno que incluye las dependencias encargadas de impartir la justicia así que, proporción guardada al volumen de trabajo, los laboratorios privados tienen más riesgo de demandas o más necesidad de tomar medidas precautorias.

Como en las demandas la obtención de dinero es el objetivo primario del demandante y de su abogado, en el sector privado tienen más riesgo las grandes empresas de laboratorio y las de mayor prestigio, no los laboratorios de garaje.

## Debilidades del laboratorio

- I. Como el laboratorio entrega sus informes al paciente (usuario) por escrito, en papel membretado y firmados, hay prueba documental.

2. La relación humana con el paciente es mucho más débil (a veces prácticamente ausente) que lo que normalmente tienen los médicos tratantes u otros profesionistas con sus clientes.
3. Aun cuando el laboratorio haga sus mejores esfuerzos de calidad, hay factores incidentales difíciles de controlar: un reactivo inadvertidamente contaminado, un cambio de voltaje, la falla de un aparato y otros.
4. El error humano siempre es posible, aun en las personas experimentadas: una distracción, un problema familiar, una alteración de la salud, un conflicto entre compañeros de trabajo.
5. Con base en la confianza y la experiencia se suele disminuir el nivel de supervisión.
6. Es frecuente la irresponsabilidad de muchos colaboradores. La Ley Federal del Trabajo sobreprotege al trabajador y fomenta la irresponsabilidad.
7. Muy pocos laboratorios tienen correctamente contratado al personal y más raros son los que en el contrato fincan responsabilidades a los empleados. La responsabilidad se enseña en muy pocas escuelas.
8. La rotación de personal es frecuente. El personal nuevo comete errores y siempre requiere capacitación y adiestramiento.
9. Algunas pruebas de laboratorio, como el grupo sanguíneo, dan resultados invariables en el tiempo.

## Ventajas del laboratorio

- I. Es normal que muchas pruebas de laboratorio puedan ofrecer resultados diferentes, incluso con pocas horas de diferencia. La glucemia varía tres veces al día. Un paciente con salmonelosis puede tener coprocultivos y hemocultivos negativos. La prueba de ELISA para el VIH normalmente da algún resultado positivo falso, sin que sea error de laboratorio. Una hemorragia transoperatoria por aspirina se presenta en pacientes con pruebas normales de coagulación.

2. Los resultados de laboratorio deben ser interpretados por el médico tratante, no por el paciente. Es el médico quien hace el diagnóstico y toma las decisiones terapéuticas. Esto lo puede advertir el laboratorio en sus formatos de reporte.
3. La formación de un hematoma después de la punción venosa para toma de muestra es un riesgo natural, no necesariamente una impericia. Es necesario puncionar la vena.

## Medidas preventivas

1. Hacer bien todas las etapas del trabajo del laboratorio.
2. Conocer el marco legal del ejercicio de la medicina y la prestación de servicios para la salud.
3. Mantener óptima preparación e información sobre temas científicos y técnicos de la especialidad (pericia).
4. También mantener óptima preparación sobre temas gremiales y jurídicos del ejercicio de la medicina.
5. Usar material desechable y hacerlo evidente ante el cliente y sus familiares. Cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas aplicables al laboratorio clínico.
6. Sólo usar reactivos legalmente introducidos al país, con etiquetas del fabricante en cada frasco.
7. Practicar controles de calidad interno y externo (evitar la negligencia) y conservar registros escritos.
8. Contratar a los asistentes y personal auxiliar de acuerdo a la ley, fincando sus responsabilidades individuales. Cumplir con la Ley Federal del Trabajo y la del Seguro Social para poder exigir lo contratado.
9. No contratar personal con infecciones que pudieran ser un riesgo para la clientela.
10. No delegar funciones sin la debida supervisión. Delegar no es abdicar. Tener las normas internas de procedimientos escritas y firmadas por el personal.
11. Tener registro escrito o electrónico de la secuencia de intervenciones (personas y accio-

- nes) en la atención de un cliente y el manejo de sus muestras, hasta la entrega de resultados, en forma de que, en caso de error, se pueda definir quién lo hizo y cómo (detectar la negligencia o el hecho fortuito).
12. No dar servicios fuera de la especialidad que se tiene certificada, pues la imputabilidad de impericia es fácil (ejemplo, ultrasonido y rayos X).
  13. Contratar cuidadosamente las tomas de muestras hechas por médicos o personas sin Certificado de Especialidad en Patología Clínica, para no tomar responsabilidad por los actos de personas no subordinadas.
  14. Establecer y mantener una óptima relación con los pacientes y sus familiares.
  15. Poner el máximo cuidado y atención (diligencia, no negligencia) en la atención de cada cliente.
  16. Tratar a los enfermos como clientes (no como «pacientes» ni como «usuarios») con la máxima dignidad y consideración, verificando el cabal entendimiento de lo que se les dice.
  17. Entregar los resultados al médico tratante, o al cliente, en sobre cerrado dirigido al médico. Nunca informar a otras personas, salvo por indicación del cliente.
  18. Nunca comentar o dar opiniones de diagnóstico o tratamiento, pues sería suplantación de funciones del médico tratante. En el caso de los químicos, de acuerdo a la ley, es usurpación de profesión.
  19. Guardar cuidadosamente el secreto profesional, incluso en las sesiones clínicas. Nunca comentar con terceros los resultados de los análisis o sus implicaciones.
  20. Obtener capacitación administrativa y practicarla, en áreas como:
    - Cultura de servicio al cliente
    - Solución de conflictos
    - Comunicación efectiva
    - Contratación y despido laboral
    - Delegación de funciones
    - Administración del tiempo
    - Contabilidad de costos
    - Contratación civil y mercantil

21. Conocer varios abogados penalistas, mercantilistas y civiles y evaluarlos en cuanto a su honorabilidad y su efectividad en el litigio. Mantener relación personal con los mejores.
22. Llevar archivo de las órdenes y reportes de los análisis, así como de los controles internos, conservándolos al menos cinco años.
23. Cobrar precios justos, en función de los costos propios, el prestigio y la ubicación geográfica. Saber la base legal del cobro y siempre expedir facturas de acuerdo a la ley.
24. Tomar en cuenta que el monto de una demanda de pago por daños y perjuicios puede estar en función de los ingresos de la persona afectada.
25. No dar comisiones a médicos o funcionarios de empresas por referir pacientes, clientes o usuarios. Estos pagos (ya sean en dinero o en especie) no son honorarios y, de acuerdo a varias de nuestras leyes, se tipifican como fraude al cliente.
26. No señalar errores de otros laboratorios o médicos, ni emitir opiniones o juicios sobre sus dichos y acciones.
27. Detectar personas con actitudes conflictivas. Informar de los conflictos al médico tratante y a otros laboratorios.
28. Promover y participar en la unión gremial de médicos, laboratorios y empresas médicas, aportando tiempo y los recursos económicos necesarios.
29. Promover la dignidad del laboratorio clínico y los servicios para la salud. Financiar campañas publicitarias a favor.
30. Hacer el bien.

### Un consejo original

Visualizando lo que ocurriría en México a partir de los últimos años del siglo XX, Hipócrates nos dejó escrito, hace 2400 años el siguiente mensaje:

*El médico debe estar preparado  
no sólo para hacer él mismo lo que es preciso,  
sino también para lograr que el paciente,  
los asistentes y los colaboradores,  
cooperen en forma eficaz.*