

El consentimiento informado como eje de prevención y resolución de conflictos médico-paciente

Informed consent as a pillar for preventing and resolving physician-patient conflicts



Hernández-Mendoza L^{1*}

1. Subcomisionada Jurídica, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Ciudad de México.

RESUMEN

El consentimiento informado constituye un elemento fundamental en la relación entre el personal de salud y las personas usuarias de los servicios de salud. Desde una perspectiva jurídica, su adecuada implementación no solo garantiza el respeto a los derechos humanos de las personas usuarias, sino que también opera como una herramienta de prevención de conflictos. El presente artículo explora el papel del consentimiento informado como mecanismo de protección y transparencia, y su función estratégica en la resolución de controversias a través de medios alternativos como la conciliación.

Palabras clave: consentimiento informado; conflicto médico-paciente; mecanismos alternativos de solución de controversias; conciliación; responsabilidad profesional médica.

ABSTRACT

Informed consent constitutes a fundamental element in the relationship between healthcare personnel and the users of health services. From a legal perspective, its proper implementation not only ensures respect for the human rights of users, but also serves as a tool for conflict prevention. This article explores the role of informed consent as a mechanism for protection and transparency, and its strategic function in resolving disputes through alternative means such as conciliation.

Keywords: informed consent; doctor-patient conflict; alternative dispute resolution mechanisms; conciliation, medical professional liability.

INTRODUCCIÓN

El consentimiento informado es el proceso mediante el cual una persona usuaria de los servicios de salud otorga su autorización libre, voluntaria y consciente para ser sometida a una intervención médica, después de haber recibido información clara, suficiente y comprensible sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, beneficios, riesgos y posibles consecuencias. Esta práctica ha evolucionado de ser un principio ético a constituir una exigencia legal en la práctica médica contemporánea.

Autor(a) de

Correspondencia:

Hernández-Mendoza L.
Subcomisionada
Jurídica, Comisión
Nacional de Arbitraje
Médico, Marina Nacional
No. 60, Col. Tacuba,
Alcaldía Miguel Hidalgo,
Ciudad de México,
México.
correo electrónico:
liliana.hernandezme@
conamed.gob.mx

Citar como:

Hernández-Mendoza L.
El consentimiento
informado como eje de
prevención y resolución
de conflictos médico-
paciente.
Rev CONAMED.
2025;30(4): 224-229.

Fecha de recepción:

10 de septiembre de
2025

Fecha de aceptación:

07 de noviembre de
2025

Su propósito central es garantizar que la persona usuaria participe de manera activa y consciente en las decisiones relacionadas con su salud, con pleno conocimiento de los beneficios, riesgos, alternativas y consecuencias del procedimiento o tratamiento propuesto. Esta manifestación libre e informada de voluntad no solo fortalece la autonomía individual, sino que también actúa como una salvaguarda frente a prácticas unilaterales o paternalistas por parte del personal de salud.

Tradicionalmente, se asumía que las y los pacientes debían confiar plenamente en el criterio del personal médico y seguir sus indicaciones sin cuestionarlas, bajo la premisa de que solo los profesionales de la salud estaban en condiciones de tomar decisiones sobre los tratamientos. En este contexto, y ante la percepción de que el consentimiento informado no ha evolucionado al mismo ritmo que el conocimiento médico y científico, resulta indispensable que este modelo incorpore un enfoque centrado en el respeto a la autodeterminación de las personas usuarias de los servicios de salud.

En México, el marco normativo reconoce el consentimiento informado como un derecho de las personas usuarias de los servicios de salud.¹ Su omisión puede tener consecuencias tanto administrativas como civiles o incluso penales. Además de su función preventiva, este instrumento cobra relevancia en escenarios donde surgen conflictos derivados de inconformidades con la atención médica, en tanto que la profesión implica una doble responsabilidad: una primaria o ética, consistente en dar cuenta, y otra secundaria o jurídica, relativa a rendir cuentas.²

En este sentido, el consentimiento informado se vincula estrechamente con la responsabilidad profesional médica de no incurrir en negligencia, impericia o imprudencia. La negligencia se configura como el incumplimiento de los principios elementales inherentes al arte o profesión, es decir, cuando aun sabiendo lo que debe hacerse no se hace, o, por el contrario, cuando conociendo lo que no debe hacerse se realiza. Esta responsabilidad encuentra sustento en un marco jurídico debidamente regulado.^{3,4}

A pesar de dichas regulaciones, persiste la necesidad de fortalecer los mecanismos que garanticen que el consentimiento informado no solo se lleve a cabo, sino que además cuente con los elementos mínimos indispensables pa-

ra considerarse una buena práctica médica. Ello contribuirá a dotar de mayor solidez los procedimientos legales en los que médicos y pacientes puedan verse involucrados.

ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado constituye un documento esencial en la relación entre el personal de salud y las personas usuarias de los servicios de salud. Su contenido debe reunir ciertos requisitos mínimos indispensables para ser considerado válido. Entre ellos se encuentran: nombre de la institución a la que pertenece el establecimiento médico, nombre o razón social del establecimiento médico, título del documento, lugar y fecha, acto autorizado, señalamiento de los riesgos y beneficios esperados del acto médico autorizado, autorización al personal de salud para la atención de contingencias y urgencias derivadas del acto autorizado, atendiendo al principio de libertad prescriptiva, nombre y firma de la persona que otorga la autorización, nombre y firma de los testigos (en caso de amputación, mutilación o extirpación orgánica que produzca modificación física permanente o en la condición fisiológica o mental del paciente), nombre completo y firma de quien realiza el acto autorizado.⁵

Desde la perspectiva médica, el consentimiento informado constituye un deber bioético inherente a todo el personal de salud, tanto médico cirujano como de otras especialidades. Su validez requiere la presencia de tres elementos fundamentales:

1. Que el personal de salud proporcione a la persona usuaria información veraz, completa y comprensible.
2. Que el consentimiento sea otorgado de manera libre, sin ningún tipo de coacción o influencia indebida.
3. Que la persona usuaria cuente con la capacidad mental y la competencia necesarias para aceptar o rechazar cualquier procedimiento médico o quirúrgico.⁶

Además de los elementos esenciales, se ha propuesto la incorporación de herramientas complementarias destinadas a fortalecer la eficacia del consentimiento informado. Entre ellas se incluyen la utilización de videos u otros recursos multimedia que contribuyan a una comprensión más clara y accesible de los procedimientos

médicos, así como la aplicación de cuestionarios breves orientados a verificar el entendimiento de los aspectos más relevantes de la intervención.⁷

No obstante, en la práctica, no todos los documentos de consentimiento informado cumplen con estos elementos esenciales, lo que puede generar incertidumbre jurídica o incluso derivar en quejas o denuncias. Por ello, además de ajustarse a los requisitos normativos, el documento debe adaptarse a las particularidades del caso clínico, incorporando información contextual que enriquezca su contenido y favorezca la comprensión por parte del paciente. Esta personalización no solo refuerza la autonomía de la persona usuaria de los servicios de salud, sino que también contribuye a prevenir conflictos legales futuros.

El consentimiento informado en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)

Bajo la premisa de que los MASC constituyen una vía eficaz para dirimir conflictos sin necesidad de acudir a la jurisdicción judicial, y atendiendo a que su incorporación en la estructura de la administración de justicia local coadyuva a reducir la carga de los tribunales, se establece que la preservación de la armonía social exige la responsabilidad y participación activa de los integrantes de la comunidad.⁸ Por tanto, los MASC deberán contar con procedimientos y herramientas dotados del sustento jurídico suficiente que garanticen acuerdos válidos y satisfactorios para las partes involucradas.

En particular, en el ámbito de la conciliación, el consentimiento informado constituye una herramienta fundamental para el análisis y resolución del caso. Su existencia permite reconstruir con mayor claridad los hechos clínicos, establecer el alcance real de la intervención médica y valorar si el paciente otorgó su autorización de manera libre, consciente e informada.

Un consentimiento informado claro, completo y bien estructurado puede ser determinante para lograr acuerdos satisfactorios entre las partes.⁹ Al ofrecer una base documental objetiva, contribuye a reducir las asimetrías de información y a disipar posibles malentendidos o percepciones de negligencia por parte del personal médico. Este documento no solo aporta claridad sobre los procedimientos realizados, sino que también demuestra que el paciente fue advertido de los

riesgos previsible y las posibles consecuencias del tratamiento, lo cual incide directamente en la valoración de la pertinencia de la actuación médica. Cuando las partes acuden, la audiencia de conciliación se desarrolla con las herramientas más adecuadas a cada caso concreto, y se procura que sean ellas mismas quienes encuentren la solución a su conflicto. Asimismo, el conciliador podrá proponer alternativas con base en los principios de equidad, legalidad, imparcialidad, neutralidad y buena fe, previa verificación de su conveniencia y con la aprobación de las partes.^{10,11} En este escenario, el consentimiento informado puede fungir como un elemento de apoyo técnico-jurídico que orienta el diálogo hacia hechos verificables, más que hacia percepciones subjetivas o suposiciones. Su existencia y contenido permiten determinar si se vulneró la autonomía del paciente y si la atención médica se prestó conforme a los principios éticos y legales.

Además, su adecuada integración en el expediente clínico brinda a los conciliadores una herramienta útil para guiar el análisis del caso, al delimitar responsabilidades y favorecer a una evaluación más objetiva del conflicto. Esto aumenta la posibilidad de alcanzar una solución consensuada, equitativa y reparadora, en la que ambas partes — persona usuaria y prestador de servicios de salud — puedan sentirse escuchados, comprendidos y atendidos.

Prevención de conflictos a través del consentimiento informado

La ausencia, deficiencia o ambigüedad en el consentimiento informado constituye una causa recurrente de quejas y demandas relacionadas con la responsabilidad profesional médica. Dichas situaciones pueden originarse no solo por omisiones deliberadas, sino también por el desconocimiento del propio profesional de la salud respecto al alcance y contenido de este deber.¹² El consentimiento informado no debe reducirse a una mera firma protocolaria, sino que debe garantizar una comunicación clara, efectiva y comprensible entre el profesional y el paciente.

Para que el consentimiento informado sea válido desde los puntos de vista legal y ético, debe contener información clara, veraz y suficiente sobre el diagnóstico, la naturaleza del procedimiento, los riesgos previsible, las alternativas disponibles y las consecuencias de no seguir el tratamiento

propuesto. Además, debe adecuarse a las condiciones particulares de la persona usuaria de los servicios de salud, considerando su idioma, edad, nivel de comprensión, estado cognitivo, así como su situación emocional y física.

El cumplimiento de estos elementos fortalece la autonomía de las personas usuarias de los servicios de salud, ya que todo establecimiento hospitalario, siempre que el estado de la persona lo permita, debe recabar, al momento de su ingreso, una autorización por escrito y debidamente firmada para la realización de los procedimientos médico-quirúrgicos necesarios, ya sea con fines diagnósticos o terapéuticos.¹³ Es indispensable que al paciente se le informe con claridad el tipo de documento que se le presenta para su firma, a fin de garantizar que su consentimiento sea plenamente consciente y voluntario. Esta práctica no solo consolida la relación terapéutica, sino que también reduce de manera significativa los riesgos de conflicto.

De igual forma, el consentimiento informado debidamente documentado y suscrito cumple una función probatoria relevante en los procedimientos de conciliación, al dejar constancia de que la persona usuaria de los servicios de salud fue informada y aceptó los riesgos implicados. Este registro permite delimitar responsabilidades, facilita una valoración objetiva del caso y fortalece la seguridad jurídica tanto para la persona usuaria como para el personal de salud involucrado.

Además, para las personas usuarias de los servicios de salud, el consentimiento informado representa una garantía tangible del derecho a decidir sobre su atención médica, con base en información suficiente, clara y oportuna. Este proceso les permite comprender mejor su situación clínica, participar activamente en el proceso terapéutico y ejercer su autonomía con mayor seguridad, reduciendo la incertidumbre y fortaleciendo la confianza en el sistema de salud.

Asimismo, el consentimiento informado no solo constituye un requisito médico, sino que también implica consecuencias jurídicas que han sido objeto de estudio por parte de los juzgadores. En este sentido, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha emitido diversos criterios, entre los que destaca el intitulado *"Consentimiento informado y acceso a la información en materia de salud. Constituyen instrumentos esenciales para evitar la violencia obstétrica contra las mujeres o personas gestantes"*.

Este criterio surgió a partir de un litigio contra el servicio médico del Instituto Mexicano del Seguro Social, derivado de que una paciente fue canalizada por la Unidad Médica Familiar al Servicio de Urgencias para su valoración, hecho asentado en una nota médica. Aunque fue atendida en dicha área, se decretó la muerte fetal del producto. La nota médica resultó insuficiente, pues carecía de elementos que explicaran los motivos de la remisión a urgencias. Ello vulneró el derecho de acceso a la información médica. Por tanto, es indispensable que se proporcione al paciente información clara y completa sobre su estado de salud, el tratamiento propuesto, el tipo de intervención y demás aspectos relevantes, a fin de que pueda tomar una decisión libre, voluntaria y plenamente consciente.

En esa tesitura, el derecho de acceso a la información del caso médico y el consentimiento informado, son elementos esenciales para garantizar los derechos a la vida, la integridad física y a la libertad personal, para decidir sin coerción o ignorancia sobre su propio cuerpo, la salud sexual o reproductiva, la maternidad y demás aspectos de suma importancia.¹⁴

De igual manera, resulta ilustrativa la contradicción de tesis que dio origen a la jurisprudencia intitulada *"Consentimiento informado. Derecho fundamental de los pacientes"*, relativa al caso de un menor que, debido a un manejo inadecuado de anestesia, sufrió hipoxia que le ocasionó incapacidad total. En este asunto, se analizó si la responsabilidad era de índole contractual o extracontractual. Asimismo, se determinó que, conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-170-SSA1-1998, Para la práctica de anesthesiología, el consentimiento informado debe incluir la firma del paciente y precisar las características del procedimiento, las posibles complicaciones y los lineamientos que se seguirán para su aplicación.

Se concluyó que el consentimiento informado representa el ejercicio del derecho de las personas usuarias de los servicios de salud a decidir libremente sobre la realización de procedimientos diagnósticos o terapéuticos. La ausencia de este documento puede vulnerar derechos fundamentales como la libertad personal y la autodeterminación sobre el propio cuerpo.

Desde esta perspectiva, el consentimiento informado reconoce que la persona usuaria asume los riesgos y consecuencias inherentes al

procedimiento al que será sometida; sin embargo, ello no excluye la responsabilidad profesional cuando exista negligencia, impericia o imprudencia en el actuar del personal de salud. Asimismo, el consentimiento informado cumple una función probatoria, al precisar los alcances, consecuencias y beneficios del tratamiento, evidenciando que la persona usuaria comprendió y aceptó los riesgos previsibles.¹⁵

Recientemente, la Suprema Corte de Justicia de la Nación emitió la tesis *"Consentimiento informado y deber de informar a pacientes de cirugías satisfactivas de afirmación de género tienen un estándar diferenciado y reforzado para garantizarles estar plenamente informadas al tomar decisiones sobre su cuerpo y su salud"*. El caso se originó cuando una mujer trans se sometió a una cirugía plástica estética de afirmación de género. Luego, al sufrir complicaciones, demandó por responsabilidad civil al médico tratante y a la unidad médica quirúrgica. Alegó que no existió un consentimiento informado válido, pues el médico tratante no le explicó los riesgos, complicaciones y alternativas de la cirugía a partir de su situación particular. En primera instancia se condenó al médico tratante por responsabilidad civil subjetiva. Las partes interpusieron recurso de apelación en el que la sala resolvió absolver a los demandados, al considerar que existían cartas de consentimiento informado que cumplían con los requisitos de la normativa oficial mexicana. Además, señaló que la persona usuaria ya estaba al tanto de los riesgos por consultas previas con otros profesionales de salud. Posteriormente, se promovió juicio de amparo directo por parte de la paciente en el que cuestionó el estándar del deber de informar y del consentimiento informado que subyace a tales consideraciones.¹⁶

El análisis de estas tesis permite advertir que el consentimiento informado tiene dos dimensiones jurídicas: la primera, como requisito normativo que obliga a recarlo en todas las intervenciones o procedimientos médicos previstos por la legislación; y la segunda, como instrumento de protección y respeto a derechos humanos fundamentales, entre ellos, el derecho a la vida, la libertad de decisión, la integridad física y la salud.¹⁷

En este contexto, para que los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias cuenten con peso y valor probatorio, resulta esencial que el consentimiento informado quede asentado en el expediente clínico, el cual, regido por diversas

normas jurídicas, garantiza el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de las obligaciones médico-legales. Dicho expediente no solo respalda la decisión libre y consciente del paciente, sino que también permite identificar posibles casos de mala praxis, deficiencias en la gestión de los servicios de salud y riesgos de responsabilidad para el médico o la institución; además, constituye un elemento probatorio indispensable en reclamaciones y un instrumento pericial clave para la elaboración de informes médicos.¹⁸

Este cumplimiento favorece el trabajo de todas las partes: el médico acredita haber realizado el trámite legal de forma adecuada y el paciente actúa con plena conciencia sobre el acto médico y sus alcances. De esta manera, se propicia un mejor diálogo para lograr acuerdos y, en caso de acudir al arbitraje, se cuenta con elementos probatorios completos y confiables sobre la práctica médica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El consentimiento informado constituye un elemento esencial en la relación entre el personal de salud y las personas usuarias de los servicios de salud, ya que no debe entenderse únicamente como un trámite administrativo, sino como un mecanismo de protección de derechos y de prevención de conflictos. No obstante, su aplicación enfrenta diversos retos, entre los que destacan el uso de formatos genéricos o poco claros, la insuficiente capacitación del personal en comunicación efectiva y la necesidad de fomentar una participación más activa de las personas usuarias en la toma de decisiones sobre su salud.

Para fortalecer su utilidad preventiva y resolutoria, resulta indispensable actualizar los formatos de consentimiento informado con un lenguaje claro, accesible e inclusivo; capacitar al personal de salud en habilidades comunicativas, en ética del consentimiento y en atención centrada en la persona; así como establecer auditorías internas que aseguren el cumplimiento de este requisito legal. Además, la implementación del consentimiento informado electrónico representa una alternativa innovadora que puede facilitar el proceso al estandarizar los formatos, agilizar el acceso a la información y garantizar la conservación íntegra y segura de los registros en el expediente clínico.

La adecuada integración del consentimiento informado — en su modalidad tradicional o electrónica — permitiría disminuir el riesgo de controversias y fortalecer el uso efectivo de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC). Todo ello con el propósito de propiciar una resolución ágil, voluntaria y equitativa de los conflictos, basada en el respeto a la dignidad de las personas y en la construcción de una cultura de confianza, ética y legalidad entre el personal de salud y las personas usuarias de los servicios de salud.

REFERENCIAS

1. Ley General de Salud. Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada DOF 29-11-2023. Artículo 77 Bis 37
2. Fernández-Varela-Mejía H., Sotelo-Monroy G. El deber de cuidado del médico en México. Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM doi.org/10.22201.fm.24484865e.2019.62.3.08
3. Ríos-Ruiz A., Fuente del Campo A. El derecho humano a la salud frente a la responsabilidad médico-legal: una visión comparada. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r37807.pdf>
4. Código Civil Federal. Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF 07-01-2024. Artículo 2615
5. Secretaría de Salud. Norma Oficial Mexicana NOM-SSA3-2012, Del expediente clínico. Diario Oficial de la Federación. Disponible en: <https://www.dof.gob.mx>
6. Islas-Saucillo M. y Muñoz CH. El consentimiento informado. Aspectos bioéticos. Rev Med Hosp Gen Mex 2000; 63 (4): 267-273
7. Camargo, A., Olmos, J., Higuera-Dagovett, E., Vargas, R., Ruth Barreto, R. Papel de los profesionales de la salud en el diseño, obtención y entendimiento del consentimiento informado: Una revisión. Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient. 22(2):e1164 doi.org/10.31910/rudca.v22.n2.2019.1164
8. Fernández-Fernández V. Impartición de justicia en México en el siglo XXI. México: Editorial Porrúa; 2011. 37-38 p
9. Código Nacional de Procedimientos Penales. Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF 16-12-2024. Artículo 186
10. Bardales-Lazcano E. Medios Alternativos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa. México: Flores Editor y Distribuidor; 2011. 34 p
11. Ley de Justicia alternativa del Estado de Baja California. Congreso del Estado de Baja California. Última reforma publicada 04-03-2022. Artículo 2, fracciones IV y IX
12. Galván-Meléndez M., Huerta-Guerrero H., Galindo-Burciaga M., Barrientos-Ramos A., Morales-Castro M. Conocimiento del consentimiento informado clínico en profesionales en formación en salud Inv Ed Med. 2016;5(18): 108- 114 doi.org/10.1016/j.riem.2016.01.022
13. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF 17-07-2018. Artículo 80
14. Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Segundo Circuito. Consentimiento Informado y Acceso a la Información en Materia de Salud. Constituyen Instrumentos Esenciales para Evitar la Violencia Obstétrica contra las Mujeres o Personas Gestantes. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 26, junio de 2023, Tomo VII, página 6717
15. Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito y el Tribunal Colegiado en Materias Civil y de Trabajo del Décimo Circuito. Consentimiento Informado. Derecho Fundamental de los Pacientes. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro XI, agosto de 2012, Tomo 1, página 478
16. Suprema Corte de Justicia de la Nación. Consentimiento informado y deber de informar a pacientes de cirugías satisfactorias de afirmación de género. tienen un estándar diferenciado y reforzado para garantizarles estar plenamente informadas al tomar decisiones sobre su cuerpo y su salud. Semanario Judicial de la Federación. Tesis 1a./J. 229/2025 (11a.), agosto de 2025
17. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF 15-04-2025. Artículos 1, 4, 14, 16 y 17
18. Secretaría de Salud. Lineamientos para el manejo y control del expediente clínico. Diario Oficial de la Federación. Disponible en: <https://www.dof.gob.mx/2021/SALUD/Lineamientos-para-el-manejo-y-control-del-expediente-clinico.pdf>, 4 p

Hernández-Mendoza L ORCID: 0009-0005-3031-2069

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existen conflictos de interés personales, comerciales, financieros ni de otra índole que puedan influir en el contenido, resultados o interpretación del presente artículo.

Financiamiento: Este trabajo no recibió apoyo financiero de ninguna fuente pública, privada ni institucional.

