

# bellezaMÉDICA

## ¿Qué hacer ante las opiniones negativas y quejas del paciente?

**La insatisfacción de los pacientes por los resultados está originada, en la inmensa mayoría de los casos, por la particular interpretación de expectativas. Las redes sociales e Internet han cambiado los mensajes y canales de comunicación, se llega a más personas, pero hay más tergiversaciones. Un paciente descontento que hable mal puede hacer mucho más daño que antes, un comentario negativo en redes o Google tendrá más alcance que si solo es un boca a boca y en un círculo reducido**

### **Cuestiones legales frente a un paciente descontento**

Este artículo se centrará en reclamaciones no económicas por quejas o impresiones subjetivas negativas del servicio recibido, para ello hablamos con la abogada, María Luisa Albelda de la Haza, que resuelve algunas dudas sobre cómo actuar ante este tipo de situaciones: Lo primero que se debe tener en cuenta es que el médico especialista en estética debe formarse en técnicas de comunicación y dedicar tiempo y atención a mejorar al máximo la relación con sus pacientes. Porque, en mi experiencia en la mayoría de los casos, detrás de la demanda existe un fallo en la comunicación. El reto no es cumplir con la obligación legal de entregar un documento de consentimiento informado y en facilitar una información sobre el procedimiento, sino en que el médico se asegure de que el paciente ha entendido la información adecuada en relación con el procedimiento y que conoce las consecuencias que la intervención origina con seguridad, los riesgos relacionados con el procedimiento y los relacionados con circunstancias personales o profesionales del paciente, los riesgos probables típicos de la intervención y las contraindicaciones. Esta es la verdadera exigencia legal. Ahora bien, no siempre se puede evitar el descontento ni controlar cómo el paciente lo materializa, pero sí se puede disponer de herramientas para afrontar las vías en las que éste manifiesta su insatisfacción y controlar la respuesta. Escucha y empatía El paciente puede presentarse en la consulta para manifestar de manera verbal sus quejas. Hay que escuchar y ponerse en su lugar, tratando de entenderle y empatizar con él.

Será muy importante dejar constancia escrita en su historia clínica de esta conversación, registrar lo manifestado y las indicaciones que se han dado. Otra de las obligaciones médicas es informarle de sus derechos y para ello, en primer lugar los debe conocer el médico. Muchos profesionales no los conocen y esto genera inseguridad en las respuestas. Es importante ofrecerle

información sobre las distintas vías de reclamación y poner a su disposición la posibilidad de reclamar por escrito en las hojas de reclamación y sugerencias. Póliza de responsabilidad civil Asimismo, el ejercicio profesional está amparado por una póliza de responsabilidad civil que puede activarse cuando sea necesario. Se deben conocer, no solo las garantías contratadas, sino también las definiciones de la póliza sobre "reclamación" y "siniestro" para saber en qué momento preciso se debe dar parte a la compañía aseguradora de la contingencia y evitar problemas de cobertura por no haber comunicado en tiempo la reclamación. Reseñas negativas De manera frecuente, el paciente no vuelve a la consulta, sino que pone una "reseña negativa" en alguna plataforma. La respuesta ante esta "queja digital" debe ser similar a la presencial. Esto es, máxima atención a lo que se manifiesta para aprender y mejorar, cuidando la respuesta e intentando mimar la imagen para así neutralizar el efecto, ofreciendo esta respuesta en tiempo y forma. Igual que se lee la reseña se lee la contestación del prestador del servicio valorado. También recomiendo contactar telefónicamente con el paciente y citarle para que transmita su queja y perciba el interés médico por su descontento de manera personal. El boca a boca de nuestro tiempo es digital y aunque nos exponemos a recibir reseñas negativas, también podemos animar a nuestros pacientes a poner reseñas positivas de nuestro servicio. Los potenciales pacientes consultan las valoraciones de los profesionales y clínicas y confían en las mismas.

El problema de la reseña digital es que puede publicarse un comentario falso y causar daño. Lo primero es comprobar la autoría y confirmar que es de un paciente al que verdaderamente hemos atendido, en caso contrario, denunciarlo en la plataforma para eliminar la reseña. No se permiten anónimos y se incluyen políticas de contenido prohibido y restringido respecto a las reseñas que se publican permitiendo ser eliminadas. En segundo lugar, asumir que la libertad de expresión es un derecho constitucional que abarca un contenido muy amplio. Ahora bien, el derecho a la libertad de expresión tiene límites que deben ser protegidos, en primer lugar, de manera extrajudicial y, en última instancia, judicialmente cuando se considera que la reseña vulnera el derecho al honor o es una práctica de competencia desleal.

### **Comunicación directa, sencilla y honesta**

La Dra. Dagné Pupo, directora de la clínica que lleva su nombre, explica que: es importante tener una comunicación directa, sencilla y honesta con el paciente, solo así será fácil el entendimiento y la gestión de sus expectativas, que es un aspecto muy delicado. Antes de un tratamiento decimos: "haremos todo lo que la anatomía y las características de tu rostro permitan", pero en el caso de tener un efecto adverso o resultado no deseado, siempre hay que ofrecer alternativas. Al terminar el tratamiento en la consulta lo primero que hacemos es ofrecer todos los medios de comunicación posibles para que nos pueda hacer llegar dudas e inquietudes cuando lo necesite. Nuestra política marca una revisión online a los tres días de la realización y el seguimiento incluye la posibilidad de acudir a la clínica si es necesario. Los procedimientos médico-estéticos son tratamientos médicos y tienen el alta médica en el momento que se culmina y la satisfacción es máxima.

<https://www.bellezamedica.es/contenido/2023/10/BM-63-Repor-Paciente.pdf>