

Manejo confidencial de la información

Confidential handling of information

José María Maya Mejía¹

1. Médico, Magister en Salud Pública, Magister en Dirección Universitaria y Magister en Dirección y Gestión de la Seguridad Social. Profesor Titular Universidad CES. Decano General de la Escuela de Ciencias de la Vida. Universidad EIA, Medellín, Colombia.

RESUMEN

Presentación del caso de una paciente a quien se le practicó una cirugía estética de nariz con excelentes resultados y, posteriormente, elevó una queja ante la institución donde fue intervenida y ante un juez civil, por la publicación inconsulta de su exitosa intervención en las redes sociales, por parte del médico cirujano.

A partir de los principios éticos, se analiza la actuación del médico y de la paciente.

PALABRAS CLAVE: ética, secreto profesional, autonomía, principio de permiso.

SUMMARY

Presentation of the case of a patient who underwent an aesthetic nose surgery with excellent results and who subsequently filed a complaint with the institution where she was intervened and before a civil judge, for the not consulted publication that the surgeon made in the social networks of his successful intervention.

Based on the ethical principles, the actions of the doctor and the patient are analyzed.

KEY WORDS: Ethics, professional secrecy, autonomy, principle of permission.

Correspondencia:

Jose Maria Maya Mejia

Email:

josemariamayamejia@gmail.com

Recibido: 26/04/18

Aceptado: 26/04/18

Conflictos de interés:

No se reportan conflictos de interés.

Financiación:

Ninguna.

CASO N° 4 DE ÉTICA

Celina es una mujer de 30 años, de clase media alta, que acude a un cirujano plástico porque desea mejorar la estética de su nariz. El cirujano le propone someterse a una nueva técnica quirúrgica que parece ser muy prometedora en cuanto a sus resultados, aunque un poco más costosa. Advierte a la paciente que la cirugía no es cubierta por ninguna póliza de salud y que debe pagarla de contado. La paciente acepta someterse a la nueva técnica quirúrgica, a la vez que acepta pagar los honorarios que el cirujano plástico cobra por el procedimiento. Manifiesta que ha ahorrado para lograr mejorar su nariz, lo cual contribuirá a mejorar su autoestima.

El médico especialista, un hábil y exitoso profesional, practica la cirugía y logra un excelente resultado quirúrgico y estético. La paciente queda muy satisfecha con el resultado de la cirugía, pagando con agrado los honorarios del profesional y los costos de la institución donde se practica la cirugía. Además, hace un regalo al médico como ma-

nifestación de su agradecimiento y le manifiesta que promoverá entre sus amigas sus servicios por considerarlo un excelente cirujano estético.

Unos meses más tarde, la paciente es informada por una amiga que su caso está en las redes sociales como un éxito quirúrgico, y que el cirujano que la intervino lo está utilizando para promover sus servicios. Molesta, la paciente dirige una carta al Comité de Ética de la institución donde la intervinieron quirúrgicamente, para quejarse de que su médico haya publicado su caso en las redes sociales sin su autorización e, igualmente, presenta su caso ante un juzgado civil.

Al ser interpelado por el Comité, el cirujano aduce que no entiende la reacción de la paciente que estaba tan satisfecha con la exitosa cirugía, y que él requiere presentar sus casos exitosos con la nueva técnica quirúrgica para promover sus servicios médicos y que las redes sociales son un buen canal de mercadeo para los servicios de salud. Afirma que él no colocó el nombre de la paciente en las redes sociales, pero que sí publicó su foto para que pudiera evidenciarse el buen resultado de la cirugía. Cree que, simplemente, la paciente está siendo mal aconsejada por abogados para reclamarle por la publicación y pedir alguna indemnización.

La paciente reconoce su satisfacción con el resultado quirúrgico y su agradecimiento con el cirujano, pero ratifica que ella es dueña de su información y que el cirujano debería haberle pedido permiso para publicarla en internet y para presentarla en el congreso de la especialidad, como también lo había hecho. Sostiene que no le molesta que el público se entere de su cirugía porque quedó muy bien y está muy contenta, y reitera que ella era quien debería haber dado la autorización para que su caso se presentara en el congreso médico y se publicará en las redes sociales. Incluso, afirma>

“Si el médico me hubiera llamado y explicado lo que quería hacer y me hubiera solicitado la autorización, yo se la hubiera dado sin ningún problema para presentar mi caso en un congreso médico. Incluso, me hubiera ofrecido para que quien quisiera hablar conmigo y mirar mi nariz lo hiciera. Pero lo que no puedo aceptar es que el haya tomado la decisión sin contar conmigo y, menos, lo presentara en las redes sociales, ya que se trata de información personal mía y yo soy la persona que debo disponer qué puede hacerse con ella. Por esta razón, le estoy reclamando al médico, para que aprenda a respetar la información confidencial de sus pacientes”.

El Comité de Ética de la institución da la razón a la paciente y conmina al médico a pedirle disculpas por la violación del secreto profesional que se configuró con la publicación de la información que, al estar acompañada de la foto de la paciente, permitió revelar su identidad. El juez civil invitó al médico a conciliar con la paciente por el daño moral causado al violar su autonomía al revelar información confidencial sin autorización.

CUESTIONAMIENTOS ÉTICOS

1. ¿El resultado exitoso de una cirugía y la gran satisfacción del paciente, liberan al médico de la obligación de guardar el secreto profesional?
2. Para garantizar el respeto por su información confidencial, ¿es suficiente con no revelar el nombre de la paciente? ¿El beneficio de los colegas y de sus pacientes, amerita presentar la información de los pacientes en los congresos médicos, sin tomar todas las medidas para salvaguardar su identificación?
3. ¿La efectividad de las redes sociales es suficiente argumento para utilizarlas promoviendo el mercadeo de los servicios médicos? ¿Son ellas un canal adecuado para el mercadeo en salud, que permita garantizar el secreto profesional y evitar el daño moral a los pacientes?

Ética continúa en la página 146.