



CARTA AL EDITOR

Artículo en español

Rev Esp Podol. 2021;32(2):72-73

DOI: 10.20986/revesspod.2021.1623/2021

¿Debemos devolver los honorarios a los pacientes?

Should we return fees to patients?

Dionisio Martos Medina

Podología Legal y Forense. Universidad Católica San Antonio de Murcia. Práctica privada en Beas de Segura, Jaén

Estimado Editor:

En las pasadas Jornadas Andaluzas de Podología, celebradas en Granada los días 19 y 20 de noviembre de 2021, se propició un interesante debate en la mesa redonda de Podología Legal y Forense, en la que participé como invitado, ante la pregunta de si se deben devolver los honorarios a los pacientes que, tras la instauración de un tratamiento, no se cumplen con los objetivos de mejora deseados, en caso de que estos pacientes así lo soliciten. Con la presente carta al editor pretendo ofrecer un resumen de lo que se habló en la mesa con mis aportaciones personales, que creo pueden arrojar información aclaratoria para el colectivo podológico.

De un tiempo a esta parte, en la sociedad actual en España y en los países de nuestro entorno se da gran importancia al respeto de los derechos de los ciudadanos, y pocas personas dudan en exigirlos cuando considera que son restringidos o anulados. El derecho de gozar de buena salud es un derecho de cualquier ciudadano, pero ninguna sociedad, por adelantada y tecnicada que sea, puede ser garante de ese derecho, ya que depende de una gran cantidad de variables imposibles de controlar por cualquier institución o administración, e incluso la misma *Constitución Española* reconoce el derecho al cuidado de la salud, pero no “el derecho a tener salud”, cosa que sería imposible de cumplir.

A la circunstancia anterior unimos que la relación médico-paciente está sufriendo un sustancial cambio debido a que la sociedad está modificando su perspectiva de lo que es y

significa un servicio sanitario. Hoy día, la salud es considerada como “un bien de consumo” por parte de los pacientes, considerándose en numerosas ocasiones “consumidores” de servicios sanitarios. La palabra consumidor tiene connotaciones mercantilistas más objetivas que la consideración de paciente. Por esto cualquier “usuario” de un servicio sanitario, como es una consulta de podología, ve dentro de lo más normal protestar ante cualquier servicio que no consigue los resultados previstos.

Aquí, debido a estas circunstancias aludidas, nos encontramos con el problema de nuestra relación podólogo-paciente, porque nunca será comparable la prestación de un “servicio sanitario” como la atención podológica, con la prestación de otro tipo de servicios más comercial, como es la compra de un electrodoméstico o un vehículo sujeto a unas garantías de resultado que nunca se pueden ofrecer ante una prestación sanitaria en general, y podológica en particular.

El paciente que se ve mermado en sus derechos (no se han conseguido los fines buscados), ante la no consecución de un resultado satisfactorio, pronto comienza con un proceso de reclamación ante el profesional o clínica donde ha sido atendido, aludiendo que en dicho establecimiento y servicio sanitario ha existido un incumplimiento de contrato.

Para comprender los motivos de responsabilidad en podología, dentro de la sanidad privada, tenemos que atender al término *Lex artis ad hoc*, entendido como el conjunto de los parámetros valorativos que establecen el correcto actuar en medicina ante un paciente concreto. Dentro de este compendio de criterios, destaca la observancia de las guías y

Recibido: 29-11-2021

Aceptado: 01-12-2021



0210-1238 © El autor. 2021.
Editorial: INSPIRA NETWORK GROUP S.L.
Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC Reconocimiento 4.0 Internacional
(www.creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Correspondencia

Dionisio Martos Medina
Dmartos@telefonica.net

protocolos de consenso de las sociedades científicas que los profesionales sanitarios debemos seguir. Entiende el propio paciente que la no consecución de los fines marcados (aunque se observen, respeten y cumplan los protocolos establecidos) entra en una actuación falta de diligencia o negligencia, cuando en realidad este hecho de negligencia se produce solo en el momento en el que, por acción u omisión, el personal sanitario actúa de forma contraria a la *Lex artis ad hoc*, es decir, realizando una “mala praxis”, alejándose de las reglas de su especialidad, de los protocolos y recomendaciones. Es por este motivo por el que algunos, cada vez más, son los usuarios de los servicios podológicos los que intentan sacar provecho de los problemas derivados de los tratamientos que no han obtenido el resultado deseado.

Abundando en el concepto de *Lex Artis*, en medicina la responsabilidad del profesional sanitario, en este caso del podólogo, es de medios y por este motivo no se puede calificar de obligación de resultado, en que el profesional garantice un resultado concreto, denominada Responsabilidad Civil Extracontractual Aquilleana, hecho que viene recogido en múltiples sentencias en la judicatura española.

Entonces, ¿qué hacer ante un paciente que nos exige que devolvamos los honorarios pagados?

En principio, podemos considerar que con reintegrar al paciente nuestros honorarios ante una cirugía no satisfactoria o ante la adaptación de unos soportes plantares que no han sido efectivos para tratar una determinada patología, estamos exentos de nuestra responsabilidad al no haber cobrado por el tratamiento. Pero esto no es cierto, reintegrar el pago de un servicio de podología no exime de responsabilidad ante

posibles secuelas, es más, se da con mucha frecuencia que tras reintegrar este dinero la cuestión termine en los tribunales y que este tribunal considere a la devolución del pago efectuado como el “reconocimiento de un error” por parte del podólogo, porque se cuestiona el porqué se va a devolver el coste de un tratamiento si este se ha realizado según la *Lex artis ad hoc*. Y esta circunstancia puede agravar en contra del podólogo en el desarrollo del proceso judicial e influir negativamente en la sentencia.

Debe quedar claro, también, como ya decía el Dr. Gregorio Marañón, que “no hay enfermedad, sino enfermos”, de modo que ante la misma técnica y situación, por muy perfecta que sea, la naturaleza humana hace que la reacción sea distinta según cada persona. Y de la misma forma que cuando un medicamento no produce el efecto deseado (un analgésico que no quita el dolor o un antibiótico que no cura una infección) a nadie se le ocurre ir a la oficina de farmacia reclamando que se reintegre el dinero pagado por el medicamento en cuestión, ni al médico prescriptor la devolución de su minuta, en nuestro caso, ya sea por intervención quirúrgica, quiropodológica o por la adaptación o confección una ortesis como producto sanitario que es, y por lo tanto con consideración análoga a un medicamento, también debe ser considerado que no se debe reintegrar el precio pagado, si todo el proceso ha sido ejecutado de forma protocolizada siguiendo la *Lex artis ad hoc*, aunque el resultado no sea el deseado por el paciente y por el podólogo.

En ningún caso se debería aceptar la devolución de un importe que entendemos no corresponde, dado que nuestros servicios fueron prestados debidamente.