

SEGUNDA OPINIÓN EN EL CIBERESPACIO

SECOND OPINION IN CYBERSPACE

Castelló A.
Departamento de Medicina Legal y Forense.
Universitat de València.
España.

Correspondencia: Ana.Castello@uv.es

Solicitar una segunda opinión ante una decisión importante, es algo habitual en nuestra vida cotidiana.

En ocasiones porque no sabemos cómo acertar. En otras, habiendo elegido ya, buscamos que alguien, más entendido que nosotros, confirme que no nos equivocamos.

Hoy en día, ni siquiera es necesario echar mano del amigo sabio, sino que las redes sociales facilitan que uno exponga su problema e inmediatamente, recibe una cantidad apabullante de consejos al respecto.

Dado que requerir una opinión ajena parece ser inherente a nuestra naturaleza, no es de extrañar que extendamos esa conducta a la actividad laboral.

Todo profesional, sabe lo valiosa que resulta la ayuda de otros compañeros que con su experiencia, proporcionan el apoyo necesario y en ocasiones, nos sitúan en el camino correcto para resolver el problema que nos trae de cabeza.

Con el tiempo, el teléfono y el fax están siendo sustituidos, por el correo electrónico (el postal quedó en el olvido) como medio más rápido y eficaz para el intercambio de información.

Pero Internet ofrece además la posibilidad de contactar con expertos a los que “no conocemos”. Tras una búsqueda sencilla, encontraremos los datos de quienes han trabajado en el asunto que nos interesa. Queda elegir, y dirigirse a ellos con la esperanza de que haya respuesta (lo que a veces ocurre y otras, pues no hay suerte)

Igualmente, los profesionales de la Medicina, ante un caso complicado, no dudan en solicitar el consejo de otro experto, para adoptar la decisión más acertada. La bibliografía más reciente muestra diferentes trabajos en los que se evalúa la creación de aplicaciones web, que gestionen de forma eficaz el intercambio de información entre médicos, cumpliendo con los imprescindibles requisitos de seguridad y privacidad.

Sin embargo, en el ámbito de la Medicina, la *segunda opinión* hace referencia además a la acción por la que un paciente, tras conocer el diagnóstico al que ha llegado su médico, recurre a otro para que lo confirme.

Se trata de un derecho del paciente que para determinados diagnósticos, puede solicitarse oficialmente atendiendo a la norma legal correspondiente. En este caso será un profesional del sistema Sanitario Público el que efectuará la revisión. Si se producen discrepancias entre los especialistas, un equipo de expertos se encargará de emitir el informe definitivo.

Otra opción la ofrecen empresas privadas que se encuentran en Internet: consiste en resolver el problema vía on-line.

Dediquemos un tiempo a analizar las ventajas e inconvenientes de este sistema:

Las primeras radican en la facilidad de acceso a la consulta y la comodidad, puesto que no es necesario moverse de casa. A esto se une la seguridad de ser atendido por un “*prestigioso especialista*”. Al menos, así se afirma en las páginas web correspondientes.

El procedimiento a seguir es muy sencillo. Consiste en contactar con la empresa, enviando una solicitud. Después se remite toda la documentación disponible, para que sea examinada por el experto asignado. Tras el examen de la historia y pruebas realizadas al paciente, se emitirá el informe de segunda opinión. Hasta aquí las ventajas.

Sigamos con los posibles inconvenientes.

Probablemente el principal sea la falta de contacto directo con el paciente. Se trata de una consulta on-line, con todas sus consecuencias. Es habitual que ni siquiera haya un *contacto virtual* directo entre el paciente y el médico, sino que alguien –se le suele denominar *case manager*- actuará como intermediario durante todo el proceso.

Por otra parte es inherente a todo proceso on-line, que se genere cierta inseguridad en cuanto a la protección de la intimidad y confidencialidad de las personas implicadas. En este caso, las dudas se plantean desde el mismo inicio de la consulta.

Para este primer paso, algunas empresas optan por el correo electrónico o el teléfono. En otras, en cambio, se remite un impreso de solicitud, en el que constan los datos del solicitante (que no tiene porqué ser el paciente), el paciente, del equipo médico que lo atiende y la documentación que se aporta, junto con el motivo de la consulta.

Generalmente las condiciones del contrato advierten que cuando el solicitante no es el paciente, se exigirá su autorización o la de su representante legal, si es el caso. Curiosamente no se hace mención alguna al necesario consentimiento del médico, para que se dé a conocer la información sobre su persona.

Por último queda por analizar el alcance de esta segunda opinión. Aceptadas las condiciones del contrato, un especialista revisará el trabajo realizado por otro colega. Recibirá sus notas en la historia clínica, los resultados de las pruebas que éste solicitó, su diagnóstico y tratamiento programado. Tras su estudio, son varias las conclusiones a las que pueda llegar:

Quizá haya coincidencia entre ellos. En consecuencia, su informe apoya la decisión adoptada en primera instancia.

O por el contrario, no hay acuerdo. Situación que, según un reporte realizado por de las más prestigiosas empresas del sector, es muy frecuente. En ese caso el enfermo debe dar a conocer este resultado a su médico, que será el responsable de decidir el posible cambio de estrategia, atendiendo a la recomendación del otro especialista.

Es importante considerar que en cualquiera de las dos situaciones, es el médico de la *primera opinión* quien responderá ante un resultado no deseado.

Máxime cuando desde la empresa de segunda opinión se cuidan de advertir que en ningún caso sustituyen al médico y que “*no se responsabilizan de la salud del paciente solo con la información que reciben*”.

Afortunadamente, algunas de ellas –no todas- incluyen en las condiciones de contrato que su informe “*no puede esgrimirse como prueba científica o judicial*”.

Un primera conclusión tras este corto análisis de la segunda opinión on-line, es que como todo lo que ofrecen las nuevas tecnologías, el método tiene sus pros y sus contras. Pero una cosa es segura y hay que aceptarla: es imparable.

En consecuencia y puesto que muchos profesionales de la Medicina podrán encontrarse son que sus pacientes recurren a este servicio, será obligatorio exigir que se invierta el esfuerzo necesario para reforzar la seguridad del proceso y su uso adecuado. Tanto por parte de los especialistas, como, naturalmente, de los pacientes.

De momento a falta de normas legales específicas que lo regulen, será de aplicación las generales que quizá sirvan para al menos, orientar tanto a médicos como a pacientes sobre la correcta forma de actuar.

Como se recordó unos párrafos antes, la segunda opinión es un derecho indiscutible del paciente.

Sin embargo se debería matizar las condiciones en las que se ejerce ese derecho.

Veamos algunas posibilidades:

1. Un paciente, tras conocer las conclusiones a las que llega su médico, debidamente informado de las opciones que este propone, decide pedir una segunda opinión. Hace saber al profesional su deseo e incluso le pide que le recomiende a un compañero de confianza.

En este caso todos los implicados están de acuerdo en trabajar juntos. Si hay discrepancias entre los médicos, es de esperar que las analicen y lleguen entre los dos, a la mejor solución.

2. Un paciente, tras conocer las conclusiones a las que llega su médico, debidamente informado de las opciones que este propone, decide pedir una segunda opinión. Pero esta vez, no avisa de sus intenciones. Busca otro profesional por su cuenta y espera a ver si hay coincidencia entre los dos.

Cabe introducir en este caso una nueva variable atendiendo a si al segundo médico se le hace saber exactamente eso: que es el segundo y se le proporciona todos los datos de los que ya se dispone.

Habría que saber cuál sería la actitud del paciente ante resultados contradictorios. ¿Quizá recurrir a un tercero?

O cómo ha sucedido, lamentablemente, en alguna ocasión, intentar utilizar el posible error de uno de los profesionales para interponer una reclamación, usando como prueba la segunda opinión.

3. Un paciente, tras conocer las conclusiones a las que llega su médico, debidamente informado de las opciones que este propone, decide pedir una segunda opinión. Pero esta vez, no avisa de sus intenciones. Busca otro profesional por su cuenta y espera a ver si hay coincidencia entre los dos. En esta ocasión el segundo profesional es virtual. En consecuencia no visitará al paciente y trabaja con un material que no ha obtenido por sí mismo.

A diferencia del supuesto anterior, sabe perfectamente que es el segundo consultor pero desconoce si el médico original, ha sido informado de las intenciones del paciente. Tampoco del uso que se va a hacer de los resultados que se le remitan. De ahí las advertencias que suelen reflejar en los contratos.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que aunque se impida el uso del informe como prueba pericial, no hay nada que evite que al profesional se le cite como testigo si se considera oportuno.

Podríamos complicar más las cosas si combinamos los ejemplos 2 y 3. El paciente acude a un segundo profesional, sin advertir al primero y luego, ante la falta de acuerdo, sigue por la vía on-line.

Ante la inevitable pregunta ¿entonces, qué podemos hacer para que no hay conflictos? pues...no tengo respuesta aunque sí opinión.

Una opinión fundamentada en la Ley 40/2002, que en su artículo 2, apartado 5, expresa lo siguiente:

“Los pacientes o usuarios tienen el deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria”

Es decir que no se puede mentir ni engañar al médico. Si acatamos esta sencilla norma, las situaciones 2 y 3, son impensables. Y problema resuelto. Conseguimos que el derecho a la segunda opinión quede intacto, pero introducimos una condición necesaria que obliga a mantener a todos los implicados debidamente informados de lo que estamos haciendo y de los resultados que se obtienen.

Los profesionales, a su vez, deberán ser capaces de aceptar que tratándose de algo tan precioso como la salud, se quiera actuar de la forma más segura y eficaz posible. Y esto a veces, pasa por consultar con otro compañero.

Una vez más el camino correcto será aquel que conduzca a conseguir lo mejor para el paciente. Una buena relación entre los profesionales y sobre todo la confianza, será el mejor aliado para lograrlo. Así de fácil...o de complicado, según se mire.