

# Las cornadas

Ramiro Gómez ■

**Recuerdo** una frase del Profesor Álvarez Lovell que me repetía con insistencia, “los pacientes dan prestigio, dinero, y cornadas”. De lo último es de lo que quiero hablaros, porque hay cornadas que se ven venir desde que el paciente entra en nuestra consulta o deberíamos darnos cuenta y evitarlas.

La primera solución, la de Curro Romero, si no te gusta el caso, “rechazarlo”. La Cirugía Estética es una cirugía de alto riesgo por su propia naturaleza electiva.

Si pensamos en ella como un mercado de clientes que nos aportan honorarios privados, debemos recordar que este mercado está regulado y, por tanto la reclamación está dentro de los derechos del cliente.

Las reclamaciones pueden evitarse si, aceptando el riesgo de este mercado, nuestra actitud profesional se ajusta a la más estricta praxis médica deontológica.

La jurisprudencia hace hincapié, en esta cirugía estética electiva, en la importancia de la información. Información extensa, veraz y continuada. Pero la información al cliente depende fundamentalmente de lo que sabemos acerca de las técnicas quirúrgicas que dominamos, de nuestra capacidad para ejecutarlas y, finalmente, de un factor desconocido para nosotros: “EL CLIENTE”.

La valoración de este factor desconocido es “FUNDAMENTAL”, porque solicita de nosotros un tratamiento quirúrgico cuyos riesgos la publicidad banaliza y cuyo resultado (idealizado, casi siempre) puede cambiar muchas frustraciones y problemas de la vida diaria del cliente.

Si caemos en el error, por no perder al cliente, de trivializar el acto también nosotros, creando un overpromise, estaremos tensando el arco de la reclamación, que se disparará si el cliente no obtiene todo lo que pretendía,

o surge cualquier complicación.

Por ello, lo primero será conocer a nuestro cliente. ¿Cómo? Pues con la realización de una concienzuda historia clínica. Decirlo parece una perogrullada, pero hacerlo, no lo hacemos.

Conocer su biografía, personalidad, familia, trabajo, hábitos, motivación y, finalmente, su estado de salud, no sólo general sino local, de la zona a tratar.

Datos que, aunque parezcan anecdóticos, evidencian una meticulosa realización y nos serán útiles en caso de reclamación.

La “SALUD PREVIA” por la que se nos reclamará un resultado adverso desproporcionado, se establece simplemente en la práctica, por la falta de comentarios médicos en la historia clínica y en la exploración.

No vale decir que la calidad de los tejidos no era buena, hay que describirlo. Hay que buscar los tres pies al gato pensando siempre en la complicación. Si no pensamos en ella constantemente, ésta ocurrirá, pues la única forma de evitarla es preverla y prevenirla, no justificarla. Y si ocurre, para desgracia de todos, también del médico, darle prioridad absoluta para evitar que nos haga más daño a todos.

El Código Deontológico prevé la segunda opinión. Solicitémosla cuando aún se pueden arreglar las cosas, aunque creamos que podemos arreglarlas solos. Como pedrada en ojo de boticario, la complicación puede nublarlos y no ver dónde y por qué se produjo el problema. Minimizar el daño, evitar que se establezca una secuela y un manejo personal afectuoso de la queja del cliente, son los beneficios de la ayuda de un segundo profesional.

Alguno está molesto porque no hablo de paciente sino de cliente, pero vuelvo a recordaros que la Cirugía Es-

tética electiva con salud previa del paciente, convierte a éste en cliente "privado" que nos exigirá un resultado. Por este motivo, la aplicación de medios ha de ser en estos casos no sólo suficiente, sino sobreabundante, lo que lleva inevitablemente al encarecimiento de costos. Esto nos obliga a realizar los estudios preoperatorios más detallados, la exploración clínica más meticulosa (no vale una foto), no aceptar tratamientos de riesgo y, finalmente, realizar un consentimiento informado "INDIVIDUALIZADO PERSONALMENTE", que tiene más valor legal que uno genérico muy extenso, que parece más un prospecto farmacéutico.

Competir en precio es un error del mercado de la estética, que luego nos restará capacidad y medios para obtener un buen resultado. Pero donde más lo notaremos es en caso de complicación, a la que hay que dedicar aún más medios.

La realización diligente y el cuidado postoperatorio deben quedar siempre bien reflejados, abundante y claramente.

El paciente-cliente tiene derecho por ley a información veraz y continuada de lo que le hemos practicado y de las recomendaciones y cuidados que debe tener, para el buen fin de nuestra obra.

No olvidemos que esculpimos materia viva, y nuestra obra depende de las calidades de la materia con la que trabajamos, y de su vida ya desde el postoperatorio inmediato. La Venus de Milo sigue guapa porque es de mármol. No se mueve y no habla. Esto último les

ocurre a nuestros clientes antes de la cirugía, pero después muchos no paran de quejarse por todo, fruto de la frustración personal que no mejora con la cirugía (sus parejas no les quieren más, les duele, y empiezan a entender la limitación de todo acto quirúrgico).

Por esto me decía Luís Álvarez Lovell: "No convenzas a nadie para operarse de estética y menos aún te dejes convencer por ellos". Y añadía "Y si se complica, hazte su amigo". Qué verdad más grande. Mis complicaciones han sido como cicatrices de cornadas, para toda la vida.

Ahora que ya no opero y que perito, veo cosas que se podían evitar y que no se pueden luego ocultar bajo juramento y riesgo de cárcel. Por cierto, se corre más riesgo de ir al talego peritando que operando. Y para que nadie dolido me acuse de desleal, tengo la intención de irlos comunicando periódicamente y, agrupadas por temática, aquellas complicaciones y defectos de medios que observo, guardo claro está la privacidad, para que reflexionemos en cabeza ajena y evitemos el sufrimiento de todos los protagonistas de una complicación.

Prudencia y diligencia, evitando el ánimo de lucro, pero valorándonos en nuestra justa medida y capacidad, nos enseñarán a "RECHAZAR" aquellos clientes y su dinero que luego nos estallarán en las manos como una bomba ■



**D. Ramiro Gómez**

Miembro emérito de la AECEP

Sanatorio del Valle  
Servicio de Patología de la Forma  
General Rodrigo, 13 - 28003 Madrid

autor