

Normativa

Respuestas a sus preguntas sobre...



Ofelia de Lorenzo Aparici*

Hojas de reclamaciones en las clínicas

¿Tenemos que disponer los médicos de ejercicio de libro de hojas de reclamaciones?

La Comunidad de Madrid ha dictado recientemente una disposición por la que se aprueba el reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de Consumidores (BOCAM nº 17), que en su artículo 29 apartado segundo letra a), excluye de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a "los profesionales liberales en el ejercicio de las actividades por las que obligatoriamente tengan que estar colegiados cuando el Colegio Profesional legalmente reconocido disponga de Comisión Deontológica".

De esta forma se intenta resolver el conflicto que viene produciéndose desde hace años, entre las normas que especialmente regulan el ejercicio de la profesión de médico y las inspiradas en la legislación de consumidores y usuarios. Y no podía ser de otra forma, máxime cuando la documentación que se exige por unas y otras no es la misma e, incluso, es contradictoria. Las listas de precios, que han de tener los establecimientos abiertos al público, no son adecuadas cuando se trata del ejercicio de una profesión en la que la prestación fundamental es de medios, y no de resultados, conforme ha sentenciado recientemente nuestro Tribunal Supremo y la contra-prestación a cargo del paciente no es un precio, sino la satisfacción de unos honorarios profesionales.

Emisión de justificantes médicos

¿Se pueden incluir en el justificante de baja datos relativos a la salud del paciente o usuario?

La instrucción 2/2009, de 21 de diciembre emitida por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (CAM) regula la emisión de justificantes médicos por parte de los centros sanitarios integrados en la Red Sanitaria Única de utilización pública de

la CAM en el caso de trabajadores que tengan que justificar su ausencia al trabajo motivada por enfermedad común o accidente no profesional, siempre que su ausencia no derive en la necesidad de solicitar un parte de baja, y en el caso de trabajadores que tengan derecho a permiso retribuido motivado por la enfermedad de un pariente o persona con la que existe una relación de hecho y se deba acreditar esta enfermedad.

La referida instrucción establece que en el contenido del justificante no podrá incluirse, ni directa ni indirectamente, el problema de salud del usuario o del familiar o allegado, es decir, que se establece que no pueden incluirse datos relativos al diagnóstico, pruebas realizadas, ni siquiera la denominación del servicio que ha atendido al paciente.

Cuando el justificante haya sido solicitado por el trabajador para probar la enfermedad de un familiar o allegado, para obtener el permiso retribuido correspondiente, el justificante debe acreditar únicamente una determinada situación de salud del tercero, sin que sea necesario recoger la identidad de la persona que va a solicitar la licencia, bastando con que se recoja la identificación del tercero que recibe la asistencia. Asimismo, en estos casos será necesario obtener previamente el consentimiento expreso de la persona que ha sido intervenida o se encuentra enferma. En el caso de que ésta estuviera inconsciente, incapacitada o fuese menor, se deberá verificar la relación existente entre las partes con anterioridad a la emisión del justificante, asumiendo en todo caso el trabajador la responsabilidad por el uso que haga del mismo. Sin embargo, no es necesario hacer constar la relación de consanguinidad o afinidad en el justificante, correspondiendo al trabajador acreditar, por cualquier medio válido en Derecho, la relación que les vincula, adjuntando la prueba correspondiente junto al justificante emitido al departamento de recursos humanos de su empresa. ■

» En un parte de baja no pueden incluirse datos relativos al diagnóstico, pruebas realizadas, ni siquiera la denominación del servicio que ha atendido al paciente.

» La Comunidad de Madrid excluye de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a "los profesionales liberales que obligatoriamente tengan que estar colegiados cuando el Colegio Profesional legalmente reconocido disponga de Comisión Deontológica".

*Socia del despacho De Lorenzo Abogados y directora del área Jurídico Contenciosa.
Para contactar: odlorenzo@delorenzoabogados.es