

Editorial

Convivir con whatsapp

Living with whatsapp

Paloma de Abreu¹

¹Sociedad Paraguaya de Reumatología. Asunción, Paraguay

Actualmente la mensajería por Whatsapp se ha convertido en una de las principales formas de comunicación virtual, ya que permite establecer relaciones interpersonales o grupales e incluso transmitir ideas y sentimientos mediante un nuevo lenguaje, el de los “emoticones”. Lo que para la mayoría de la gente es una herramienta magnífica de comunicación diaria, para los médicos puede convertirse en un tormento, ya que cada vez es más utilizado por los pacientes para consultar a toda hora sin necesidad de pedir cita, o no acudir al consultorio para evitar pagar los honorarios de una consulta ordinaria.

Los pacientes, con pocas palabras, audios o fotos expresan sus dolencias y solicitan al médico una solución rápida. Esto conlleva un gran riesgo de cometer errores de diagnóstico y de prescripción. La relación médico-paciente en la consulta se traduce en un diálogo sobre las dolencias, una exploración física y un contacto sensorial que facilita la posibilidad de realizar un diagnóstico adecuado. Este diálogo fluido del consultorio, se elimina con la utilización de Whatsapp. Sólo toma unos segundos leer y responder los mensajes y se excluyen muchas de las preguntas del interrogatorio médico que ayudan a consolidar un diagnóstico, aumentando las probabilidades de que este no sea acertado, sin olvidar el vacío legal existente en cuanto a la responsabilidad jurídica del médico.

Esta nueva situación pone sobre la mesa distintos puntos a considerar, entre otros, la disponibilidad de los profesionales a tiempo completo, la seguridad de la información compartida, los límites para el diagnóstico, la evaluación clínica a distancia y los mecanismos de retribución para los actos médicos.

Otro de los interrogantes que se plantean son los relativos a la privacidad y el almacenamiento de datos. ¿Cuáles son los límites y la protección para el intercambio de información de los pacientes? ¿podrían los datos ser hackeados?. En ese caso, el llamado "cifrado de extremo a extremo", que se implantó en la última versión de Whatsapp, asegura que solo quienes envían y reciben los mensajes puedan leerlos. Pero esto no evita que los diálogos puedan ser reenviados o que la pérdida y desbloqueo del teléfono celular pueda comprometer la privacidad de los pacientes e incluso ser utilizados como prueba en casos de mala praxis.

Para mejorar los obstáculos que presenta este modo de comunicación con el paciente, se están desarrollando aplicaciones específicas que favorecen la funcionalidad y utilidad del servicio, introduciendo elementos apropiados y seguros para la consulta médica y asociados a un sistema de pago al profesional (telemedicina).

Otro ámbito en el que el Whatsapp está creciendo, mejorando la práctica clínica, se relaciona con la interacción entre médicos con fines clínicos o de aprendizaje. Es una forma de comunicarse entre profesionales para solventar dudas, recibir información científica y establecer tertulias sobre diferentes temas. En la mayoría de los hospitales a nivel mundial se crean grupos Whatsapp para estos propósitos.

En conclusión, hay que tener en cuenta que las nuevas tecnologías han venido para quedarse, son parte de nuestra realidad actual y será mayor su presencia en el futuro. Actualmente hay que regular legalmente su utilización, creando las aplicaciones pertinentes para que la comunicación entre médico-paciente sea segura, adecuada y consolide una nueva forma de relación para el futuro.

Autor para correspondencia

Correo electrónico: pdeabreut@gmail.com
(Paloma de Abreu)