



## EDITORIAL

# Uso de nuevas tecnologías en la comunicación con los pacientes, su utilidad y sus riesgos



## Use of new technologies for communicating with patients: Their usefulness and their risks

Juan Bravo Acuña\* y Manuel Merino Moína

Grupo Independiente de Pediatras Informatizados (El gipi). Centro de Salud Universitario El Greco, Servicio Madrileño de Salud, Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Getafe, Madrid, España

Disponible en Internet el 30 de marzo de 2020

Estamos inmersos en una era de transformación digital. A menudo leemos noticias sobre macrodatos (*big data*), inteligencia artificial, robótica, realidad virtual, dispositivos o implantes inteligentes, nanotecnología o avances en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) que generan una expectación positiva en relación con la salud y la sanidad. Si nos fijamos en estas tecnologías, destaca la enorme difusión de los teléfonos inteligentes (*smartphones*), algo más de 54 millones en España, superando al número de habitantes, unos 46,7 millones. De estos, alrededor de 42 millones, algo más del 90%, disponen de conexión a internet y unos 29 millones, un 62% de la población, son activos en redes sociales (RRSS)<sup>1</sup>. Las más utilizadas, Facebook, YouTube, Instagram y Twitter, han revolucionado la manera en que nos relacionamos con los demás.

Por otro lado, el desarrollo de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp —la más utilizada en el mundo, tanto por número de personas (1.600 millones aproximadamente) como por países en los que lidera la clasificación (138)— o similares permite la comunicación inmediata, a través de internet, con cualquier lugar del mundo, siempre

que haya una conexión disponible (vía datos de telefonía o wifi), con llamadas gratuitas, videoconferencias, intercambio de archivos de datos, audio o imágenes (fotografías o vídeos) que cada vez pueden ser de mayor tamaño y distribuirse más rápidamente a medida que aumenta la velocidad de las conexiones.

Ante este panorama de redes sociales y de aplicaciones que facilitan tanto la comunicación, la relación médico-paciente no puede quedar al margen, y es evidente que se está transformando.

## Redes sociales

Los servicios de salud, las instituciones y los centros sanitarios o las sociedades científicas han dado un paso adelante en la comunicación con la población y los pacientes, con una presencia cada vez más importante en las RRSS. Es posible que el papel de todos estos actores pueda considerarse más bien unidireccional, emitiendo mensajes, en ocasiones casi publicitarios, dirigidos a la población, con escasa interacción con los usuarios a los que se dirigen.

Por su parte, los pacientes y las familias, igual que se asocian con otros que tienen enfermedades o necesidades similares, también se comunican a través de las RRSS en gru-

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [jbravo@salud.madrid.org](mailto:jbravo@salud.madrid.org) (J. Bravo Acuña).

pos o plataformas que les permiten compartir información con o sin participación de profesionales sanitarios.

En el caso de estos últimos, la presencia, por ejemplo, de los médicos o pediatras en las RRSS lleva aparejada la dificultad añadida de separar la actividad profesional de la personal, lo que no siempre es sencillo. El interés en el uso de estas redes puede tener objetivos diferentes en el caso de que el profesional trabaje en un centro público o en uno privado. Los médicos que las utilizan destacan la sencillez de uso y la facilidad para buscar, encontrar y compartir información relevante, establecer contacto y colaborar con otros colegas o profesionales, así como las posibilidades docentes; son pocos los que las emplean para estar en contacto directo con sus pacientes, sobre todo por la dificultad para preservar la privacidad y la confidencialidad.

En cualquier caso, tanto si un pediatra está pensado en comenzar a participar en redes sociales, como si ya es un usuario activo, aconsejamos consultar alguna de las guías sobre el uso adecuado de estas redes por parte de los médicos, como la editada por la Organización Médica Colegial de España<sup>2</sup>.

### Servicios de mensajería instantánea: WhatsApp y similares

La utilización en las consultas de pediatría del teléfono, el SMS o el correo electrónico como medios de contacto con las familias es una práctica habitual, quizá con una implantación y unos resultados por debajo de las expectativas, a pesar de sus posibilidades. En particular el correo electrónico, quizá por la dificultad para traspasar la información a la historia clínica electrónica y por la falta de directrices por parte de los proveedores de servicios sanitarios a favor de su uso ante las dudas sobre su seguridad.

Las ventajas de utilizar servicios de mensajería más modernos, como WhatsApp messenger, son muchas. Es rápido, fiable (salvo caídas del sistema), barato, lo tiene instalado y lo usa a diario una gran parte de la población desde cualquier dispositivo, como teléfonos móviles, tabletas u ordenadores, desde cualquier lugar con conexión, de manera asíncrona, sin necesidad de respuesta inmediata, con posibilidad de confirmar la recepción de mensajes, de adjuntar archivos, hacer una llamada o establecer una videoconferencia, con un nivel aceptable de calidad y seguridad. Se han publicado muchos estudios acerca de los beneficios en el seguimiento de determinados pacientes en diferentes consultas médicas o quirúrgicas mediante mensajes de WhatsApp, aunque algunos de ellos son de calidad limitada y con el sesgo de publicación de los estudios con resultados positivos.

Tantas son las ventajas, que en algunos países se usa de manera habitual, como en Brasil o en Argentina. En una encuesta realizada en 2018 a 2.530 pediatras argentinos sobre el uso de las TIC, el 76,9% afirmaron utilizar alguna aplicación de mensajería para comunicarse con sus pacientes. WhatsApp resultó la herramienta preferida por casi el 77% para establecer estas interacciones<sup>3</sup>. Por el contrario, el *National Health Service* (NHS) inglés no recomienda su uso para el envío de información médica.

Los riesgos de emplear una aplicación de mensajería instantánea como WhatsApp para la comunicación médico-paciente derivan de que es algo intrusivo, del posible uso inadecuado por parte de los pacientes o sus familias, de los posibles malentendidos, de la dificultad de integrar la información en la historia clínica, de las dudas sobre la confidencialidad y la privacidad, de la dificultad para garantizar la seguridad y preservar los datos para su custodia y cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como bien se comenta en un artículo de este número de la revista<sup>4</sup>. En el caso de WhatsApp, algunos de estos problemas se solucionan con su versión Bussines para empresas.

### Portales para pacientes

Se trata de sistemas seguros basados en plataformas web que permiten a los pacientes con conexión a internet, tras su identificación, el acceso a información de su historia clínica electrónica, concertar citas, y algunos incluyen comunicación mediante mensajería con el médico que les atiende. Estos portales resuelven algunos de los problemas de privacidad, confidencialidad, seguridad y cuestiones medicolegales al integrarse en la historia clínica electrónica<sup>3</sup>.

Cualquiera de los sistemas que se utilice para la comunicación médico-paciente debe estar basado en la confianza mutua, precisa de un consentimiento informado y de unas reglas de uso claras.

Por otro lado, debemos evitar que se cumpla la ley de cuidados inversos<sup>5</sup> y dediquemos más atención a aquellos que tienen más posibilidades de acceso a la tecnología, que son más sanos y con mayor nivel socioeconómico, y menos a los que más lo necesitan, a los más vulnerables, con acceso más difícil o sin él.

Todo lo aquí mencionado es presente, casi pasado. En el futuro inmediato las innovaciones tecnológicas irán un paso más allá y tanto las consultas médicas presenciales como a distancia cambiarán. Todo es cuestión de adaptarse.

### Bibliografía

1. Digital 2020. Spain. Hootsuite; 2020 [actualizado 12 Feb 2020; consultado 15 Feb 2020]. Disponible en: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-spain>.
2. Rodríguez Vicente JM. Ética y redes sociales. Manual de estilo para médicos y estudiantes de medicina. Madrid: Organización Médica Colegial de España; 2014 [consultado 10 Feb 2020]. Disponible en: <https://www.cgcom.es/sites/default/files/u183/Manual%20Redes%20Sociales%20OMC.pdf>.
3. Krynski L, Goldfarb G. La comunicación con los pacientes mediada por tecnología: WhatsApp, e-mail, portales. El desafío del pediatra en la era digital. Arch Argent Pediatr. 2018;116:e554-9.
4. Muñoz Fernández L, Díaz García E, Gallego Riestra S. Las responsabilidades derivadas del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ejercicio de las profesiones sanitarias. An Ped (Barc). 2020;92:307.e1-6.
5. Hart JT. The inverse care law. Lancet. 1971;297:405-12.