

USO MÉDICO DE WHATSAPP™ Y PLATAFORMAS SIMILARES

LEONARDO DE SOUZA PIBER^{1,2}, FABIA RIBEIRO BARBOSA¹, MARCELO IVANDER ANDRADE WANDERLEY¹, CARLA MICAEL DE FREITAS², ARTHUR SOUSA BEZERRA², RONALDO SOUZA PIBER³.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: El uso de los medios digitales es una realidad en todos los ámbitos y profesiones de la sociedad. La sistematización y la ética en su uso son una necesidad a discutir por la importancia de los beneficios que nos brindan así como de los problemas que desencadenan. La confidencialidad médica y la bioética están en el centro de la relación entre médicos y entre médicos y sus pacientes; y son el pilar que rige estas relaciones, que necesariamente exigen confianza y respeto mutuos. Por tanto, las redes sociales se insieren dentro de este contexto.

OBJETIVO: Presentar y discutir los límites y aspectos éticos del uso de WhatsApp™ y plataformas similares entre los profesionales médicos y entre los médicos y sus pacientes, de acuerdo con la legislación y las opiniones de los organismos profesionales.

MÉTODOS: Revisión narrativa de la literatura de artículos científicos con acceso gratuito en línea y publicaciones del Consejo Federal de Medicina.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN: El WhatsApp™ y otras plataformas similares se pueden utilizar para la comunicación y discusión de casos y comportamientos entre médicos y entre médicos y sus pacientes. La información compartida es absolutamente confidencial y se deben seguir las recomendaciones de ética médica vigentes en Brasil. No hay restricción de uso en relación con las especialidades médicas; por lo tanto, se destaca su uso en el campo de la ultrasonografía.

CONCLUSIONES: El uso de plataformas de comunicación digital, como WhatsApp™, es una realidad en la práctica de la medicina contemporánea y tiene pautas bien establecidas por el Consejo Federal de Medicina.

PALABRAS CLAVE: PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL, REDES SOCIALES, APLICACIONES MÓVILES, BIOÉTICA, DERECHO MÉDICO.

INTRODUCCIÓN

Los avances en las telecomunicaciones están mejorando continuamente las modalidades de telemedicina. Este tipo de comunicación sanitaria audiovisual soportada por aplicaciones para smartphones es un nuevo concepto que está ganando terreno rápidamente en todos los ámbitos de la medicina. WhatsApp™ Messenger es una aplicación gratuita de mensajería en tiempo real que permite a los usuarios de smartphones enviar mensajes de texto u otros tipos de información, como imágenes, videos o mensajes de voz, a sus contactos.¹

La Orden SEJUR no. 373/2016, del Consejo Federal de Medicina², trae la siguiente información: “Así, el uso de la aplicación “WhatsApp™”, o similar, para permitir el intercambio simultáneo y ágil de información entre médicos es una medida que efectivamente puede resultar útil al trabajo médico, ya que, obviamente, la diversidad de conocimientos exige la interacción entre distintos profesionales médicos de diversas especialidades. Dicha diligencia a través de grupos de discusión e intercambio de información permite a los

profesionales médicos llegar a diagnósticos claros, precisos, rápidos y efectivos en la lucha contra los males de la salud humana, reconociendo así la mayor primacía de la profesión médica, que es la el bienestar de la salud humana²”.

El Consejo Federal de Medicina publicó el dictamen no. 14/2017, donde concluye que “WhatsApp y plataformas similares se pueden utilizar para la comunicación entre médicos y sus pacientes, así como entre médicos y médicos de forma privada para enviar datos o aclarar dudas con colegas, así como en grupos cerrados de especialistas o del cuerpo clínico de una institución o cátedra, con la salvedad de que toda la información pasada es absolutamente confidencial y no puede ir más allá de los límites del propio grupo, ni pueden circular en grupos recreativos, aunque solo estén compuestos por médicos, enfatizando la prohibición explícita de sustituir las consultas presenciales y las de complementación diagnóstica o evolutiva a criterio del médico por cualquiera de las plataformas existentes o que puedan llegar a existir”.³

La creación de grupos en la plataforma de aplicaciones WhatsApp™ Messenger en equipos de ultrasonografía se

1. CDB Inteligência Diagnóstica.
2. Faculdade de Medicina da Universidade Santo Amaro.
3. Faculdade de Direito, da Universidade de São Paulo, Brasil

Dirección para correspondencia
Leonardo de Souza Piber
Rua Marechal Deodoro, 135, apartamento 62B
Granja Julieta, São Paulo, SP - CEP 04738-000
E-mail: leonardopiber@yahoo.com.br

convierte en un pilar importante en la estrategia para la capacitación y educación continua de los médicos en la realización de este método.⁴

OBJETIVO

Presentar y discutir los límites y aspectos éticos del uso de WhatsApp™ y plataformas similares entre los profesionales médicos y entre los médicos y sus pacientes, de acuerdo con la legislación y las opiniones de los organismos profesionales.

MÉTODOS

Revisión narrativa de la literatura de artículos científicos con acceso gratuito online y publicaciones del Consejo Federal de Medicina.

DISCUSIÓN

La telemedicina se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación electrónicas para brindar apoyo al cuidado de la salud cuando la distancia separa al cliente. En este caso, se considera el contacto entre el paciente, el médico o incluso entre profesionales, donde la información transmitida entre las dos partes puede tomar diversas formas, incluyendo audio, imágenes fijas, videos y textos.⁵

El uso de los medios digitales es una realidad en todas las esferas y profesiones en la sociedad. La sistematización y la ética en su uso son una necesidad a discutir por la importancia de los beneficios que nos brindan así como los problemas que desencadenan.⁶

La adopción mundial de la telemedicina ha sido lenta, especialmente en los países en desarrollo, donde la necesidad es mayor. Las barreras para su uso en el mundo en desarrollo son los altos costos, la infraestructura y poca evidencia económica de los beneficios de la telemedicina.⁶

WhatsApp™ Messenger surge como una herramienta de mensajería instantánea y contenido multimedia con contenido médico, desde 2016, regulado por el Consejo Federal de Medicina.^{2,3}

El intercambio de información entre pacientes y médicos, cuando se trata de personas que ya reciben asistencia, permite dilucidar dudas, abordar aspectos evolutivos y aportar pautas o intervenciones de emergencia.^{2, 3,7}

Gulacti et al. publicaron un artículo que evaluó el uso de WhatsApp™ en la comunicación entre pacientes y médicos de urgencias. Se trata de un estudio observacional retrospectivo realizado en el servicio de urgencias de un hospital universitario de tercer nivel de atención durante un período de seis meses. Los mensajes de WhatsApp™ transferidos a los consultores médicos consistieron en 510 (98,3%) imágenes fotográficas, 517 (99,6%) mensajes de texto, 59 (11,3%) videos y 10 (1,9%) mensajes de voz. La consulta más frecuentemente solicitada fue en la clínica de ortopedia (n = 160, 30,8%). La mayoría de las consultas solicitadas se cerraron solo mediante evaluación a través de mensajes de WhatsApp™ (n = 311, 59,9%). Los autores concluyeron que

WhatsApp™ puede ser una herramienta de comunicación útil entre médicos, especialmente para los consultores de la sala de emergencias que se encuentran fuera del hospital, debido a la capacidad de transferir grandes cantidades de datos clínicos y radiológicos en un corto período de tiempo.⁷

Mars & Scott realizaron una revisión de la literatura sobre el uso de WhatsApp™ en la práctica clínica, para determinar cómo se usa y la satisfacción del usuario. Se encontraron 32 artículos sobre el tema, de los cuales 17 reportaron el uso de grupos de especialidades médicas de WhatsApp™, 14 de los cuales estaban relacionados con la cirugía. Los artículos informan que los grupos de mensajería instantánea han mejorado la comunicación y las pautas de conducta y tratamiento de los pacientes. La confidencialidad se mencionó en 19 artículos y el consentimiento en cinco. La seguridad de los datos se abordó en parte en 11 artículos; sin embargo, con poca comprensión de cómo se transmiten y almacenan los datos, lo que apunta a la necesidad de más estudios que tengan como objetivo discutir y evaluar cuestiones legales y éticas en la discusión de casos de pacientes por este medio de comunicación.⁶

Ellanti et al. realizaron un trabajo para evaluar y comparar el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp™ y el pager en un equipo de cirugía ortopédica. El equipo médico fue evaluado durante seis meses y se observó el intercambio de mensajes e información de caso/paciente a través de la aplicación y el pager. Los autores notaron que el tiempo promedio dedicado a la comunicación entre usuarios fue de 5.78 minutos usando WhatsApp™ y 7.45 minutos usando el pager, ahorrando hasta 7.644 minutos durante el período de estudio. Se intercambiaron 5.492 mensajes durante el período de estudio, la mayoría relacionados con la atención al paciente, y 195 mensajes multimedia que contenían exámenes de imagen. Todos los participantes de la investigación encontraron que el uso de la aplicación WhatsApp™ era fácil de manejar y más eficiente que el sistema de pager tradicional.⁸

Giordano et al. realizaron una revisión sistemática de la literatura actual sobre el uso de la aplicación WhatsApp™ Messenger como herramienta auxiliar de atención médica para los médicos. Los autores concluyeron que los datos agrupados en la revisión sistemática presentan evidencia convincente de que la aplicación WhatsApp™ Messenger es un sistema prometedor, utilizado como herramienta de comunicación entre profesionales de la salud, como medio de comunicación entre los profesionales de la salud y el público en general o como herramienta de aprendizaje para la prestación de servicios de salud. Sin embargo, enfatizan la necesidad de nuevas investigaciones con descripciones metodológicas y mejores y apropiados procesos de estudio para permitir que WhatsApp™ se implemente como una herramienta de telemedicina eficaz en muchos campos diferentes de la atención médica l.

Piber et al. presentaron resultados parciales de un estudio realizado por un grupo de WhatsApp™ Messenger, for-

mado por 106 médicos. Este grupo se limitó a discutir temas médicos sobre la ultrasonografía mamaria y se ocultaron todos los datos de las pacientes, respetando las pautas propuestas por el Consejo Federal de Medicina de Orden SEJUR n°. 373/2016.2 Se discutieron 85 casos, de febrero a diciembre de 2017. De estos, 49 casos (57,6%) fueron presentados con fotos. El tiempo de discusión con resolución de casos y/o dudas osciló entre 1 y 136 minutos, con una media de 11 minutos y un promedio de seis minutos. Los descriptores más prevalentes fueron nódulos sospechosos (22,3%) y probablemente nódulos benignos (15,3%). Las clasificaciones ACR-BIRADS, dos (37%) y cuatro (34%), fueron las más frecuentes. El uso de esta herramienta multimedia facilitó la comunicación entre médicos y tuvo un impacto positivo en el proceso de formación continua, reflejado en la disminución del número de dudas durante este período⁴.

La creación de grupos en la plataforma de aplicaciones WhatsApp™ Messenger en equipos de ultrasonografía general y radiología se ha convertido en un pilar importante en la estrategia de capacitación y formación continua de los médicos⁴.

Desde el punto de vista jurídico, es necesario promover una interpretación sistemática de las normas constitucionales, legales y administrativas que rigen el ejercicio de la medicina en Brasil, así como el inevitable secreto de la relación médico-paciente. Además, es necesario relacionar la confidencialidad médica y los nuevos métodos y recursos tecnológicos de comunicación, inherentes al escenario actual de la evolución de las relaciones humanas^{2,3}.

CONCLUSIONES

Por lo tanto, dado que la telemedicina es una realidad global contemporánea, y el uso de WhatsApp™ Messenger está muy extendido en todas las especialidades; es necesario comprender la dinámica de esta telecomunicación en Medicina, ya sea entre profesionales o entre médicos y sus pacientes. Destacamos la importancia de seguir los preceptos éticos de la Medicina, guiados por el Consejo Federal de Medicina de nuestro país.

REFERENCIAS

1. Giordano V, Koch H, Godoy-Santos A, Belangero WD, Pires RES, Labronici P. WhatsApp messenger as an adjunctive tool for telemedicine: na overview. *Interact J Med Res.* 2017; 21; 6(2):e11.
2. Brasil. Conselho Federal de Medicina. Despacho SEJUR no. 373/2016. Disponível em: http://www.portalmedico.org.br/notasdespachos/CFM/2016/373_2016.pdf, acessado dia 20 de Março de 2020.
3. Brasil. Conselho Federal de Medicina. Parecer CFM nº 14/2017. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/pareceres/BR/2017/14#search=whatsapp>, acessado dia 20 de Março de 2020.
4. Piber LS et al. A prática diagnóstica em ultrassonografia mamária e o uso do Whatsapp messenger. *Anais do 22o. Congresso Brasileiro de Ultrassonografia SBUS, 14o. Congresso Internacional de Ultrassonografia FISUSAL; 26-29 set 2018; São Paulo (SP): Centro de Convenções Frei Caneca; p.30, 2018.*
5. Shah T, Bhatt C. Telemedicine-the new era of healthcare. *CSI Communications* 2013; 36(10): 16-17.

6. Mars M, Scott RE. WhatsApp in clinical practice: a literature review. *Stud Health Technol Inform.* 2016; 231: 82-90.
7. Gulacti U, Lok U, Hatipoglu S, Polat H. An analysis of Whatsapp usage for communication between consulting and emergency physicians. *J Med Syst.* 2016; 40(6): 130.
8. Ellanti P, Moriarty A, Coughlan F, McCarthy T. The use of Whatsapp smartphone messaging improves communication efficiency within an orthopaedic surgery team. *Cureus.* 2017; 8; 9(2): e1040.