

## WHATSAPP EN MEDICINA

**Dr. Fabián Vítolo**  
**NOBLE Compañía de Seguros**

La irrupción en la última década de los celulares inteligentes (Smartphones), tablets y aplicaciones móviles ha revolucionado el ejercicio de la medicina. Cada vez son más los profesionales que utilizan aplicaciones como WhatsApp para intercambiar información en forma de textos, mensajes de audio o imágenes con colegas y pacientes. Una encuesta realizada en el Reino Unido encontró que el 98,9% de los profesionales británicos tenían celulares inteligentes y que cerca de un tercio de los mismos utilizaban WhatsApp o herramientas similares para trabajar.(1) Otra encuesta de Twitter, posteadada por un médico del Servicio de Salud Británico en noviembre de 2017, arrojó 140 respuestas de profesionales de la salud confirmando que utilizaban redes sociales para solicitar segundas opiniones, compartir imágenes de radiología, de ecocardiografía y buscar reemplazos.(2)

No llama la atención que el WhatsApp haya ganado tanta aceptación entre los profesionales. La forma clásica de comunicación utilizada por el sector salud durante casi 50 años, el radiollamado, es costosa, ineficiente y extremadamente disruptiva. Los radiollamados interrumpen a médicos y enfermeros en el medio del trabajo y sólo permiten la comunicación uno a uno. El WhatsApp, en cambio, permite comunicarse y compartir contenidos con 256 personas a la vez mediante listas de distribución. Si bien todavía faltan evidencias científicas serias que demuestren su utilidad en el tratamiento médico y la toma de decisiones, las aplicaciones móviles se han transformado en una de las principales herramientas de comunicación con pacientes y colegas de este siglo. Los potenciales beneficios de esta tecnología son cada vez más reconocidos.

Una investigación realizada sobre 287 médicos y 564 enfermeros de cinco hospitales del Servicio de Salud Británico en Londres encontró que el 64,7% de los médicos utilizaban mensajes de texto (SMS) para transmitir información clínica de los pacientes, y que entre el 33% y el 46% compartía información o imágenes por aplicaciones como el WhatsApp o similares. El 71,6% de los médicos que participaron del estudio reclamaban una manera más segura de transmitir esa información.(3)

Otra investigación llevada a cabo O'Sullivan y col. en el Hospital Universitario de Limerick (UHL) de Irlanda demostró el uso generalizado de WhatsApp en el trabajo de todos los días. Respondiendo a una encuesta anónima, cerca del 80% (n=41/51) del personal clínico reportó que la transmisión de información por esta vía se encontraba informalmente integrada en su rutina. El 100% de quienes respondieron tenían una cuenta de WhatsApp y el mismo 100% tenía un grupo de chat activo con colegas del hospital con fines clínicos. (4)

No siempre la información que se transmite permite identificar al paciente. Sin embargo, un trabajo que investigó datos de más de 60 instituciones británicas reveló que el 97% de los médicos enviaban información del paciente por mensajes de texto de manera rutinaria. El 83,3% de los profesionales reconoció haber enviado o recibido mensajes que permitían identificar al paciente. A la gran mayoría le preocupaban las posibles brechas de seguridad de esta práctica.(4)

## Ventajas del uso de WhatsApp en medicina

Las ventajas del uso del WhatsApp y otras redes sociales por parte de los profesionales de la salud han sido investigadas y publicadas por numerosas revistas científicas a escala global. La mayoría de los autores reconocen los beneficios asociados al tiempo que se ahorra en la atención de pacientes y a la facilitación de interconsultas y derivaciones.

La medicina moderna requiere de una comunicación rápida y eficiente, debida en parte al creciente número de pacientes que se atienden simultáneamente, a la naturaleza multidisciplinaria de la atención, y a la enorme cantidad y complejidad de los datos que deben compartirse. Todos los miembros del equipo de salud sienten la necesidad de estar en distintos lugares al mismo tiempo y deben poder intercambiar información de manera rápida en beneficio del paciente y de la eficiencia en el trabajo. De hecho, más del 90% de los médicos sienten que no pueden brindar la mejor atención clínica si no son capaces de enviar y recibir mensajes de manera instantánea.(4) Por eso, el argumento de que instrumentos como el WhatsApp mejoran la seguridad de los pacientes parece bastante convincente.

En otros casos, el WhatsApp viene a reemplazar, de manera potenciada, muchas de las interacciones informales verbales ("consultas de pasillo") que los médicos solemos hacer con nuestros colegas. Mediante esta herramienta, se pueden crear redes profesionales colaborativas. Las necesidades de los pacientes son el punto de partida de estas redes, basadas en la idea de que la participación de muchos actores en esa red ofrecen a los pacientes el valor agregado de contar con el servicio y conocimiento de diferentes fuentes y lugares.

Repasemos algunos de los beneficios del WhatsApp y aplicaciones similares descritas en la literatura: (2) (5) (6)

**Ahorro de tiempo:** hoy los equipos de atención son multidisciplinarios; las decisiones deben ser tomadas muchas veces de manera rápida con la opinión de personas que no se encuentran físicamente juntas. Algunas incluso pueden no encontrarse en la institución.

El WhatsApp facilita la comunicación intra e interdepartamental. La aplicación es especialmente útil en ámbitos de emergencias. Los minutos ahorrados cuando se envía un mensaje con los resultados de una tomografía que estaba pendiente pueden ser invalorable, sobre todo cuando se considera la alternativa de tener que enviar un radiollamado y tener que esperar que el profesional se comunique. Existen, por ejemplo, varios reportes anecdóticos acerca de cómo el WhatsApp facilitó el tratamiento en tiempo y forma de pacientes con síndromes coronarios agudos al transmitir imágenes del ECG de manera más fácil y rápida que el mail o el fax.

**Aplanamiento de jerarquías:** A algunos profesionales jóvenes, enfermeros y personal no médico les atrae la naturaleza no jerárquica del WhatsApp. Muchos de ellos no se atreverían tal vez a levantar el teléfono y contactar a un consultor o médico experimentado. Pero, en el ambiente más amigable de un foro o grupo de WhatsApp, se sienten mucho más seguros para volcar sus inquietudes y consultas. Pueden así contribuir activamente en las discusiones sin mayores inhibiciones. Y precisamente el aplanamiento de jerarquías en favor del paciente es uno de los elementos distintivos de una cultura de seguridad.

**Herramienta de aprendizaje:** El aprendizaje es básicamente una herramienta social, y la conectividad que se logra con este tipo de redes permite que el conocimiento contenido en el foro de discusión sea, muy superior al de sus componentes individuales. Esto es especialmente útil en especialidades que dependen de la interpretación de imágenes. Resulta mucho más efectivo, por ejemplo, tomar una foto de un rash cutáneo o una herida y enviarla por WhatsApp para recabar la opinión de un colega que tratar de describirla por teléfono.

**Bajo costo:** El costo de esta aplicación es prácticamente nulo cuando se lo compara con los costos de los sistemas informáticos que desarrollan o adquieren las instituciones de

salud para transmitir información e imágenes de manera segura. Por eso, cualquier alternativa que se cree para brindar mayor seguridad informática al WhatsApp o aplicaciones similares, tendrá que tener este tema como una de las primeras consideraciones.

**Facilita la comunicación intradepartamental:**

Khana et al,(7) evaluaron el impacto del WhatsApp como herramienta de comunicación intradepartamental con respecto a 1) Conciencia sobre información relacionada al paciente, 2) Eficiencia en el proceso de pases de pacientes y 3) Duración de la recorrida matinal de sala de los residentes de traumatología en un hospital universitario de 300 camas. Encontraron que su uso generalizado, sus bajos costos, su disponibilidad y la doble protección de clave (el bloqueo del teléfono y el del mismo WhatsApp) hacían del WhatsApp una herramienta ideal para comunicar información sobre el paciente dentro del grupo de trabajo. Los residentes reportaron que con WhatsApp los pases eran mucho más eficientes.

**Apoyo a los pacientes:** Existen estudios que investigan la efectividad del WhatsApp como una herramienta de comunicación y apoyo a los pacientes. En un estudio presentado en el Tercer Congreso Mundial de Atención Integrada, llevado a cabo en noviembre de 2015 en México, Saavedra Ramirez reportó sobre el uso del WhatsApp como medio de comunicación entre un grupo de auto-ayuda de pacientes hipertensos con diabetes tipo 2 y un equipo de médicos expertos.(8) El apoyo social recibido en esta forma promovió una mayor adherencia de los pacientes al tratamiento y a las guías de cuidado. Sin embargo, en otro estudio publicado por Muntaner-Mas et al. (9), en el cual evaluaron la viabilidad y efectividad preliminar de una intervención basada en WhatsApp destinada a reforzar en pacientes cardíacos componentes de un programa de actividad física y de reducción de factores de riesgo, la aplicación fue menos efectiva que el

modelo de interacción cara a cara con la cual fue comparada.

**Buena forma de mantenerse en contacto:** La rutina diaria aísla muchas veces al médico de sus colegas y el WhatsApp es una buena forma de mantenerse conectado sobre temas generales y recibir consejos que van más allá de la atención específica de un paciente.

### Problemas del uso de WhatsApp en Medicina

El uso generalizado y la popularidad que ha adquirido entre los profesionales de la salud el uso del WhatsApp como herramienta de transferencia de información relativa a los pacientes, nos obliga a reflexionar sobre los riesgos y limitaciones de esta aplicación. Mars et al. enumeraron las siguientes desventajas del WhatsApp, algunas de las cuales pueden tener ramificaciones médico-legales (10)(11): interrupciones frecuentes; disparidad en la urgencia; disminución de la comunicación verbal; estar en línea las 24hs. (lo que puede ser visto como una ventaja dependiendo del contexto); no puede imprimirse fácilmente un registro de la comunicación; las comunicaciones no se vuelcan rápidamente en la historia clínica; y dificulta la correcta identificación del paciente (al tener que hacer anónima la imagen o la información). Otras limitaciones del WhatsApp tienen que ver con temas de conectividad a Internet (necesidad de una excelente señal de Wi-Fi en todos lados), la falta de un adecuado seguimiento en algunas discusiones de casos y la calidad muy variable de las imágenes que se transmiten.

Algunos profesionales también manifiestan su preocupación por la sobrecarga de información de esta aplicación y similares. Para muchos, encontrar mensajes de trabajo en sus teléfonos personales les resulta muy intrusivo y eligen en cuanto pueden salir del grupo de WhatsApp. (2)

Pero sin dudas, el mayor problema que plantea el uso del WhatsApp es el riesgo de violar el derecho del paciente a la privacidad y confidencialidad de su información. Si bien los mensajes están encriptados durante su tránsito, eso no significa que sean privados. Mona Johnson, una de las líderes de autocuidado y prevención del Servicio de Salud Británico (NHS Digital),

quien acaba de publicar guías para el uso de software de mensajes instantáneos en el ámbito clínico puntualiza que los mensajes pueden ser fácilmente leídos en caso de celulares extraviados o robados.(12)

Una fotografía enviada por WhatsApp se descarga de manera automática e inmediata en la galería de fotos del receptor, a no ser que el mismo haya desactivado manualmente la función. Por otra parte, todos los mensajes son almacenados en servidores localizados fuera del país de origen, lo que puede violar distintas leyes locales de protección de datos personales.

Hasta el momento, la mayoría de los médicos son muy cuidadosos y no identifican a los pacientes ni en los mensajes ni en las fotos que envían por este medio (como sugieren las guías de buena práctica digital). Pero esta falta de identificación efectiva también origina sus propios problemas. Una frase deliberadamente vaga como "la persona que te comenté esta mañana con una infección" puede generar confusiones y pone en riesgo la seguridad de los pacientes.

### Implicancias legales

Desde un punto de vista médico-legal, la principal preocupación del uso del WhatsApp es la protección de datos que son confidenciales. Si un miembro del equipo de salud envía información identificable, la misma puede obtenerse fácilmente de todos los celulares de las personas que comparten el grupo de chat, aún cuando la persona en cuestión no haya enviado jamás un mensaje. Por eso, en caso de pérdida o robo del teléfono, la brecha de seguridad es muy importante. Para aumentar la preocupación, una investigación de O'Sullivan arrojó que el 30% de los médicos internistas habían extraviado su celular en el último año y un 5% en la última semana! (4)

En las versiones más recientes de WhatsApp, la empresa ofrece el servicio de cifrado de extremo a extremo. Según se promociona, este cifrado asegura que sólo el emisor y el receptor puedan leer lo que se envía y que nadie más, ni siquiera WhatsApp lo pueda hacer (cada mensaje que se envía tiene su propio "candado" y código único).(13) Sin embargo, hay especialistas que sostienen que si bien se protege de esta forma la seguridad de los

datos en tránsito, los datos que quedan en el teléfono y en los servidores deben también ser seguros y cumplir con estándares adicionales de seguridad y privacidad. (5)

Casi todas las guías respecto al uso de redes sociales en salud dictan que los médicos, enfermeros y demás miembros del equipo de salud deben abstenerse de enviar por este medio información o imágenes que permitan identificar al paciente. Si se le pregunta a un médico si alguna vez ha utilizado WhatsApp con fines profesionales, la respuesta más probable será que sí, pero que nunca comparten mensajes que permitan revelar la identidad del paciente. En otras palabras, los profesionales creen que el WhatsApp puede ser utilizado en la medida que los datos del paciente permanezcan anónimos. Sin embargo, este impulso natural a proteger la privacidad "anonimizando" los datos pasa por alto uno de los principios fundamentales de la seguridad de los pacientes: la identificación efectiva de los mismos. Si se quieren evitar incidentes potencialmente fatales vinculados a la confusión de pacientes, todos los miembros del equipo de salud deben estar absolutamente seguros de la identidad de la persona que están discutiendo.

Cuando los profesionales asumen que pueden usar libremente el WhatsApp siempre y cuando la información que transmite sea anónima, están priorizando la confidencialidad por sobre la seguridad del paciente, una práctica potencialmente peligrosa y que dispara preocupaciones distintas pero no menos serias. ¿Entonces, cómo balancear la seguridad de los pacientes y la confidencialidad?

Los códigos de práctica y guías acerca de las obligaciones de los profesionales de salud con sus pacientes claramente establecen que la obligación de compartir información es tan importante como la de proteger la confidencialidad de la misma, en búsqueda de una atención segura, completa y efectiva.

El General Medical Council Británico, por ejemplo, ha estipulado expresamente que "Los estándares esperados de los médicos en cuanto a la confidencialidad no cambian porque en vez de comunicarse cara a cara o de manera tradicional lo hagan a través de medios sociales.

Sin embargo, las redes sociales plantean nuevas circunstancias sobre las cuales aplicar principios

establecidos." Y dentro de estos principios establecidos mencionan: (14)

1. Cualquier información personal en poder o bajo el control de un profesional de la salud debe ser protegida en todo momento de manera segura y apropiada contra el acceso indebido, filtración o pérdida.
2. El profesional de la salud debe desarrollar y mantener una acabada comprensión de su responsabilidad en la gestión de la información
3. El profesional de la salud debe saber qué datos del paciente debe comprometerse a preservar y ayudar a cumplir con leyes que protegen los derechos del paciente al respecto.
4. El profesional de la salud debe compartir información relevante sólo vinculada a la atención directa del paciente, a no ser que este último no lo haya objetado expresamente.
5. Cuando resulte apropiado, el profesional de la salud debe solicitar y obtener el consentimiento escrito para revelar datos personales del paciente con fines ajenos a su atención directa o de auditoría clínica, a no ser que la revelación sea requerida por ley o sea en bien del interés público.
6. El profesional de la salud debe informar a los pacientes de cualquier revelación de datos personales que planea realizar y que ellos razonablemente no esperan. Se debe mantener un registro de la discusión por la cual se plantea revelar la información y la información que se descubre.
7. El profesional de la salud debe respetar y brindar siempre asistencia a las partes que desean ejercitar su derecho a estar informados sobre el uso que se dará a la información que brindan y de cómo acceder a una copia de la misma.

Estos principios generales deberían ser tenidos siempre en cuenta por los profesionales de la salud que buscan mantener un adecuado equilibrio entre la confidencialidad y la revelación de datos del paciente, ambas en su propio beneficio.

Según el mismo Consejo Médico Británico, los profesionales pueden revelar y compartir información del paciente a terceras partes en cualquiera de las siguientes circunstancias: (14)

1. El consentimiento puede darse por implícito cuando la información se comparte con las personas involucradas en la atención del paciente o debe ser revisada con fines de auditoría clínica.
2. Cuando se ha obtenido el consentimiento explícito del paciente
3. Cuando la información se revela o comparte en beneficio de pacientes que carecen la capacidad de consentir
4. Cuando la revelación de la información es de interés público-sanitario

En definitiva, los profesionales de la salud pueden compartir información del paciente por este medio siempre y cuando se cumplan los principios de confidencialidad establecidos (algo muy difícil con el desarrollo actual del WhatsApp) o cuando se presentan los criterios que relevan al profesional del secreto médico.

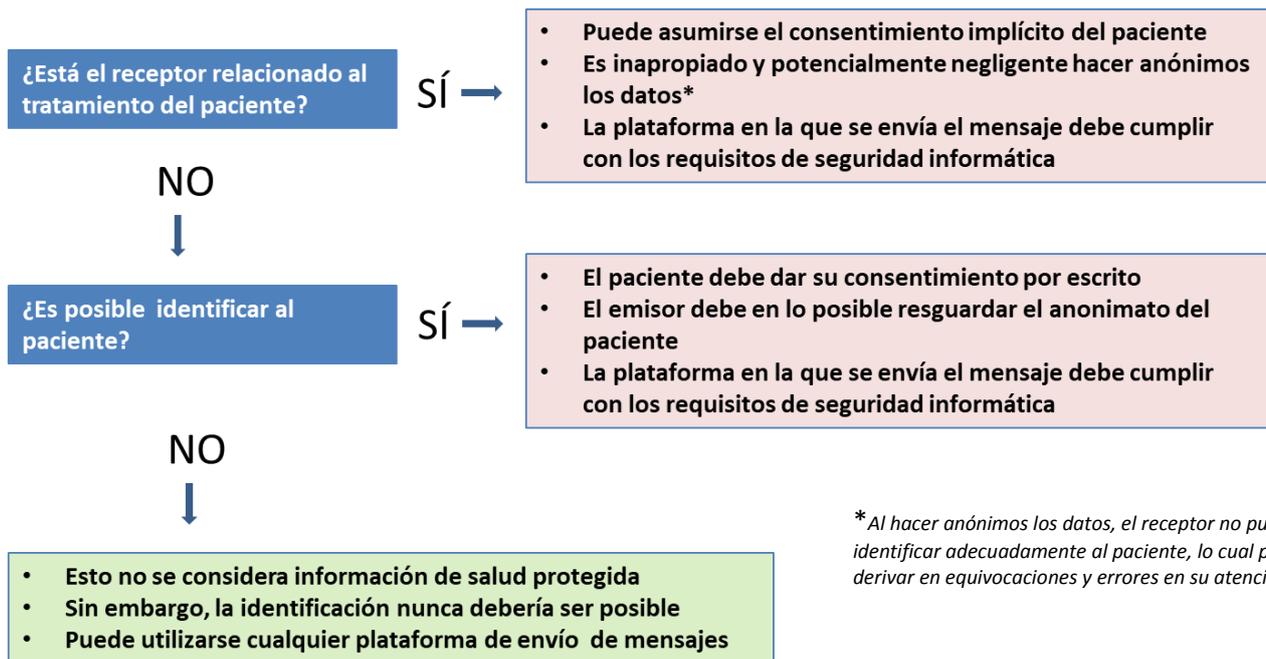
Cuando el médico considera que lo mejor para el paciente es compartir su caso (información, imágenes) con otros colegas o especialistas, resulta importante establecer si se requiere o no el consentimiento del paciente para hacerlo. Lo primero que el médico debe determinar es si el profesional que recibirá la información tiene o no una relación profesional existente con el paciente. Esto es lo que determinará en definitiva si se requerirá su consentimiento.

Lo segundo a considerar es si la “anonimización” de los datos del paciente cuando recaba la opinión de un colega, al no identificarlo efectivamente, no sería inapropiada y potencialmente negligente. Este segundo aspecto se enfatiza a la luz de la creencia generalizada de que el envío de datos e imágenes en forma anónima es siempre la forma más apropiada de utilizar medios

sociales como el WhatsApp con fines profesionales, cuando no se quiere violar el secreto médico.

El siguiente gráfico detalla las preguntas que deberían responderse y los pasos que deberían seguir los médicos que desean compartir datos del paciente con colegas.(15)

**Fig. 1. Preguntas claves que deben plantearse los médicos antes de compartir datos de sus pacientes, independientemente del formato en el cual dicha información sea transmitida o archivada**



*\*Al hacer anónimos los datos, el receptor no puede identificar adecuadamente al paciente, lo cual puede derivar en equivocaciones y errores en su atención*

Fuente: Mishcon de Reya. White Paper on the use of social media messaging services by medical professionals under UK law. December 2017

Habiendo abordado las circunstancias en las cuales los profesionales pueden revelar y compartir entre ellos información de los pacientes, es importante considerar si la información compartida por WhatsApp debe considerarse parte de la historia clínica. La ley argentina sobre derechos del paciente (Ley 26.529) define a la misma como el *"documento obligatorio cronológico, foliado y completo en el que conste toda actuación realizada al paciente por profesionales y auxiliares de la salud."* Estas actuaciones incluyen opiniones de especialistas, interpretación de las imágenes, etc. Por lo tanto, mucha de la información que se intercambia por Whatsapp puede

considerarse parte de la información sanitaria que está protegida por ley, debiendo cumplir con los requisitos que allí se establecen en términos de confidencialidad, integridad y conservación. Esto no significa que la información deba almacenarse en el historial de la red social, sino que la información allí volcada debe ser de alguna forma capturada y documentada en la historia clínica del paciente. Al igual que lo que ocurre actualmente con las consultas "de pasillo" queda a criterio del profesional tratante establecer qué parte de la información intercambiada por WhatsApp debería registrarse formalmente en la historia clínica.

### La necesidad de una alternativa segura

A pesar de las recomendaciones en contrario, resulta evidente que el WhatsApp está siendo utilizado por muchos médicos y profesionales de la salud para discutir pacientes, ya sea manteniéndolos anónimos o no. Para las organizaciones de salud, la mera prohibición del uso de esta herramienta está destinada al fracaso. Las ventajas de esta aplicación son demasiadas como para descartarla de plano.

Las instituciones sanitarias y sus equipos de sistemas necesitan abrazar los desarrollos en las comunicaciones digitales ofreciendo alternativas que cumplan con los requisitos legales y deben elaborar guías sobre el uso correcto de estas aplicaciones. Sin embargo, cualquier nueva aplicación para salud que quiera competir con WhatsApp tendrá problemas para penetrar en el mercado si el único eje impulsor para que los médicos la utilicen es el cumplimiento de los requisitos legales. La nueva aplicación de mensajes debería ofrecer al usuario, como mínimo, la misma experiencia del WhatsApp con algunas funciones médicas que incluso la mejoren. Y todo a un costo similar.

Teniendo en cuenta que a WhatsApp le llevó ocho años llegar adonde está ahora, la tarea no es sencilla. Pero existen compañías tecnológicas que avanzan en la dirección correcta. No sólo porque las aplicaciones que están desarrollando son alternativas viables, sino porque, al estar adaptadas especialmente para la atención clínica, resultan una versión superadora. Entre las nuevas aplicaciones en oferta que cumplen con los requisitos de protección de datos personales (con patrones de seguridad similares a las historias electrónicas) se encuentran: Careflow Connect, MedicBleep, MedCrowd, Siilo, Hospify, Streams y Forward.(2)

No parece haber una solución única perfecta, porque todas estas aplicaciones tienen diferentes funcionalidades y un abordaje diferente sobre la gestión de la información. Los mensajes enviados por Siilo y Hospify, por ejemplo, permanecen en el servidor por un período corto de tiempo y Siilo elimina los mensajes de los dispositivos luego de 30 días.(2)

Otras Apps, como System C's Careflow Connect, no sólo preservan los mensajes, sino que los integran con la historia electrónica del paciente. *"Para nosotros, la interoperabilidad de la aplicación con el sistema informático del hospital es un requisito fundamental"* afirma Jonathan Bloor, Director de Información Clínica de System C. *"Si los datos no pasaran automáticamente a la historia clínica, estaríamos creando otro silo de datos."* (2)

Algunos ofrecen funciones que van más allá del sistema de mensajes. Forward, por ejemplo, incluye los perfiles de los pacientes con sus diagnósticos y tratamientos, junto con una lista de tareas para cada paciente que pueden ser priorizadas y enviadas al miembro del equipo que debe realizarlas.(2)

The Royal Free London NHS Foundation Trust ha utilizado Streams app para el diagnóstico de lesiones renales agudas, reuniendo en una sola plataforma información que llega de distintas fuentes (laboratorio, imágenes, microbiología) y permitiendo a estos profesionales realizar comentarios. La app permite luego enviar estos resultados comentados a los celulares de los médicos a cargo alertándolos sobre aquellos pacientes que podrían estar en riesgo de desarrollar esta condición. Una enfermera que participó de este proyecto afirmó que esta aplicación permitió ahorrarle muchísimo tiempo al equipo y que mejoró "fenomenalmente" el trabajo diario.(16)

Hasta ahora, sólo un pequeño grupo de hospitales en todo el mundo han adoptado alguna de estas nuevas aplicaciones, y la mayoría de las mismas se encuentran en su fase piloto. Pero ya están asomando sus beneficios. En el verano europeo de 2017, West Suffolk NHS Foundation Trust llevó a cabo un proyecto piloto con la app MedicBleep, la cual fue utilizada para un sinfín de tareas que iban desde coordinar reemplazos de turnos a compartir información sobre los pacientes. La comunicación fue mucho más eficiente: se podía contactar a otros profesionales mucho más fácil que con el radiollamado y las respuestas fueron significativamente más rápidas. Su Director Médico, Nick Jenkins afirmó: "Todo el tiempo que ahorramos fue ocupado en atender mejor a los pacientes. Nosostros nos beneficiamos pero, aún más importante, los pacientes también.".(2)

En definitiva, deberíamos abogar por un abordaje pragmático y costo-efectivo para brindar soluciones de Software al personal de salud, el cual está tratando de mejorar su productividad, y apoyar al staff que intenta que la tecnología sea un vehículo para atender mejor a sus pacientes.

### **Conclusiones- Puntos claves**

- En búsqueda de una atención segura, completa y efectiva, la obligación de compartir información es tan importante como la de proteger la confidencialidad de la misma.
- Un gran número de médicos y profesionales de la salud están utilizando WhatsApp para intercambiar información con colegas y pacientes, ya que la aplicación ahorra tiempo en la atención de los pacientes y facilita las interconsultas y derivaciones
- A veces la aplicación es utilizada preservando la identidad del paciente y otras no. Todas las guías publicadas dictan que los profesionales deben abstenerse de enviar por este medio información o imágenes que permitan identificar al paciente
- Sin embargo, el anonimato de la información transferida pone muchas veces en riesgo la seguridad del paciente, ya que la identificación efectiva es fundamental para brindar el tratamiento correcto a la persona indicada.
- La información relevante volcada en WhatsApp debe ser de alguna forma capturada y documentada en la historia clínica del paciente.
- Si bien los mensajes de WhatsApp se encuentran encriptados durante su tránsito, eso no significa que sean privados. Los mensajes pueden ser fácilmente leídos en caso de celulares extraviados o robados.
- La mera prohibición de esta herramienta está destinada al fracaso, Sus ventajas son muy grandes como para descartarla de plano. Se deben desarrollar aplicaciones similares que cumplan con los requisitos de confidencialidad establecidos por ley.

## Referencias

1. Mobasheri MH, King D, Johnston M. The ownership and clinical use of smartphones by doctors and nurses in the UK: a multicentre survey study. *BMJ Innovations* 2015;1:174
2. Thomas K. . Wanted: a WhatsApp alternative for clinicians. *BMJ*, 12 February 2018; 360
3. Mobasheri MH. The ownership and clinical use of smartphones by doctors and nurses in the UK: a multicentre study. *BMJ Innovations* 2015, ;1:174–181
4. O'Sullivan DM et al. WhatsApp Doc? *BMJ Innovations* 2017; 0: 1-2
5. Digital Health. WhatsApp doc: Legal and practical perspectives of using mobile messaging. 9 february 2018. <https://www.digitalhealth.net/2018/02/whatsapp-doc-legal-and-practical-perspectives-of-using-mobile-messaging/>
6. Boulos MNK et al. Instagram and WhatsApp in Health and Healthcare: An Overview. *Future Internet* 2016, 8, 37.
7. Khanna, V.; Sambandam, S.N.; Gul, A.; Mounasamy, V. "WhatsApp"ening in orthopedic care: A concise report from a 300-bedded tertiary care teaching center. *Eur. J. Orthop. Surg. Traumatol.* 2015, 25, 821–826.
8. Saavedra Ramirez, J. Social networks as a means of monitoring patients with hypertension and diabetes success story. *Int. J. Integr. Care WCIC Conf. Suppl.* 2015, 15, 74–76.
9. Muntaner-Mas, A.; Vidal-Conti, J.; Borrás, P.A.; Ortega, F.B.; Palou, P. Effects of a Whatsapp-delivered physical activity intervention to enhance health-related physical fitness components and cardiovascular disease risk factors in older adults. *J. Sports Med. Phys. Fit.* 2015.
10. Mars, M.; Scott, R. WhatsApp telemedicine a growing field: A literature review—South Africa as a case study. *eLearning and Health ICT Education*, 8 April 2016. In *Global Telemedicine and eHealth Updates: Knowledge Resources (Vol. 9)*, Proceedings of the Med-e-Tel—14th Int eHealth, Telemed and Health ICT Forum for Education, Networking and Business, Int Soc Telemed & eHealth (ISfTeH), Luxembourg, Luxembourg,
11. Mars, M.; Scott, R.; Jordanova, M. Whats(h)app(ening) in telemedicine? *J. Int. Soc. Telemed. eHealth.* 2016, 4.
12. NHS Digital. The do's & don'ts for individuals on the use of instant messaging software in clinical settings. 2018. <https://digital.nhs.uk/information-governance-alliance/resources/technology>
13. FAQ de WhatsApp. Cifrado de extremo a extremo. <https://faq.whatsapp.com/es/general/28030015>. Accedido marzo 2018
14. General Medical Council- Confidentiality: good practice in handling patient informatio. (January 2017-in effect from 25 April 2017)
15. Mishcon de Reya. White Paper on the use of social media messaging services by medical professionals under UK law. December 2017
16. Crouch H. Google DeepMind's Streams technology branded "phenomenal." *Digital Health News* 2017 Dec 4.
17. <https://www.digitalhealth.net/2017/12/google-deepmind-streams-royalfree/>

## Apéndice

### Qué hacer y qué no hacer cuando se usan software de mensajes instantáneos en entornos clínicos

La mensajería instantánea es una herramienta útil para apoyar la atención directa, particularmente en contextos de emergencia. Sin embargo, el uso de estos sistemas genera algunas preocupaciones serias acerca de la protección de los datos (incluidos la transferencia de datos confidenciales a través de servidores no regulados que se encuentran fuera del país de origen y el cumplimiento de los requisitos de protección de datos establecidos por ley), la probable afectación de los derechos de los individuos y la gestión de registros.

Por lo tanto, se necesita un enfoque balanceado. Los médicos necesitan ponderar estos riesgos versus el beneficio que esperan obtener de la mensajería (por ejemplo, usarlo en una emergencia versus su utilización como herramienta de comunicación general).

Los siguientes "SÍ" y "NO" sirven como una guía rápida que lo ayudará a pensar en los problemas.. La mensajería instantánea puede tener utilidad clínica, pero recuerde que la ley obliga a las organizaciones a proteger la confidencialidad del paciente. Usted, como médico, también puede tener que defenderse contra la investigación de los reguladores si no ha tomado las medidas suficientes para salvaguardar la confidencialidad.

#### Sí.

- ✓ No minimice la cantidad de datos identificables del paciente que se comunican a través del WhatsApp y otros servicios de mensajería instantánea.
- ✓ Configure su dispositivo para que requiera un código de acceso tan pronto comience a usarlo para este fin.
- ✓ Active la configuración de seguridad adicional, como la verificación en dos pasos (función por la cual cualquier intento de verificación del número de teléfono del emisor en WhatsApp debe ir acompañado de un PIN de seis dígitos creado por él mismo).
- ✓ Asegúrese de comunicarse con la persona o el grupo correctos, especialmente si tiene muchos nombres similares almacenados en la libreta de contactos de su dispositivo personal.
- ✓ Si es un administrador de un grupo de WhatsApp, tenga cuidado al seleccionar la membresía al grupo de mensajería instantánea y revise la membresía periódicamente.
- ✓ Separe los grupos que comparten información clínica u operacional de los grupos sociales.
- ✓ Revise los links a otras aplicaciones que se puedan incluir al software del WhatsApp y considere si no es conveniente tenerlas apagadas.
- ✓ Siga las políticas de su organización en relación con los dispositivos móviles y la mensajería instantánea.
- ✓ Recuerde que perder su teléfono tiene ahora ramificaciones no sólo personales sino también profesionales.
- ✓ Recuerde que las conversaciones de WhatsApp y otros servicios de mensajería instantánea pueden estar sometidas al hábeas data y, potencialmente a solicitudes de libertad de información.

**No:**

- ✘ No utilice una aplicación de mensajería instantánea independiente si su organización ofrece una alternativa adecuada.
- ✘ No utilice una plataforma de mensajería instantánea a menos que cumpla con el estándar de cifrado avanzado de 256 bits (AES-256)
- ✘ No utilice la conversación de WhatsApp como un registro médico formal. Mantenga registros clínicos separados y garantice que se eliminen las notas de mensajes originales. Cualquier decisión clínica comunicada vía WhatsApp o mensajería instantánea debería ser transferida a la historia clínica lo antes posible
- ✘ No permita que otra persona utilice su dispositivo en ningún momento

Author: Kiran Mistry, Data Sharing and Privacy Unit NHS England. NHS Digital. The do's & don'ts for individuals on the use of instant messaging software in clinical settings. 2018.

<https://digital.nhs.uk/information-governance-alliance/resources/technology>