



## **Dr. WhatsApp: las consultas médicas invaden las redes**

### **¿Cuándo es útil y cuándo no se debe contactar al médico con mensajes sobre sus problemas de salud?**

“Solo consultas, ¡no mande fotos! Por favor, no insista”. La médica pediatra Luz Santana encontró una manera tajante de ponerle freno al dilema de muchos médicos en la era de las redes sociales y los mensajes instantáneos. Pide, en su estado de WhatsApp, que no le manden imágenes de sus hijos para solicitar un diagnóstico a distancia.

No es la única. Cada vez son más los médicos que dan instrucciones a sus pacientes sobre cómo abordarlos a la hora de la consulta. Las preguntas que reciben desde fuera del consultorio son cada vez más frecuentes y les llegan a los médicos desde distintos frentes: por WhatsApp, mensajes de texto y 'mails'. Incluso están aquellos que los buscan por Facebook y Twitter.

Y no siempre se trata de pacientes que viven lejos o que no pueden acceder al consultorio.

¿Qué tienen en mente aquellos que contactan a los médicos a través de las redes? La rapidez, la inmediatez, la posibilidad de evitar ir a una sala de emergencias o, en todo caso, la ayuda para decidir si es necesario, o no, acudir a una.

Los médicos coinciden en que las comunicaciones instantáneas son una gran ayuda para ellos y los pacientes. De hecho sirven para resolver cuestiones más básicas y descomprimir guardias y consultorios. Sin embargo, también hay abusos. Y hay doctores que se sienten acosados por los mensajes y las imágenes desagradables que les envían permanentemente.

Recientemente, la Asociación Americana de [Medicina](#) publicó una guía sobre el uso ético de las redes sociales en la profesión, en la que se advierte que los profesionales pueden sacar provecho de este medio para hacer difusión y prevención, pero que deben ser especialmente cuidadosos en el modo en que administran la relación con sus pacientes.

Romina Enríquez es pediatra y cuando se junta con sus colegas en algún bar cercano al hospital en el que trabaja, empieza la competencia. Cada uno saca su celular y muestra las imágenes más extremas que les mandaron las madres de sus pacientes en los últimos días: hay de todo. Una foto de un vómito y la imagen del pañal sucio.

“Incluso me han mandado mensajes de voz en los que intentan grabar la tos o la respiración agitada de sus hijos”, relata Enríquez.

Claro que esa información no alcanza para hacer un diagnóstico. Y si bien es frecuente y necesaria la consulta temprana, la conversación no debería resultar en un intercambio de



mensajes, sino en apenas un mensaje de ida y uno o dos de vuelta. Si con eso no alcanza, es decir, si una indicación sencilla no resuelve la duda, lo correcto sería que el paciente se traslade al consultorio o a una sala de emergencias.

Francisca Medina es la madre de Catalina, de 9 años, y de Enzo, de 4. “Lo primero que hice cuando cambié de pediatra fue preguntarle si respondía consultas por WhatsApp. A mí me da tranquilidad saber que si soy su paciente puedo contar con él. El pediatra anterior no aceptaba ese tipo de consultas, solo urgencias, y eso implicaba tener que ir a una guardia o a su consultorio cada vez que se presentaba alguna situación”, relata.

#### **Una cuestión de tiempo**

Lo que demanda Medina es accesibilidad y disponibilidad. Muchos médicos lo ofrecen, claro que eso implica encontrar el momento para hacerlo, que a veces es mientras están atendiendo a otros pacientes, o cuando están en su casa, o durante un viaje en metro. Y eso puede resultar invasivo.

“Para los médicos, las redes son una herramienta de gran utilidad, pero a la vez son un arma de doble filo”, apunta Rosario Ceballos, pediatra del Instituto del Diagnóstico y del hospital Gutiérrez. “Yo contesto consultas por WhatsApp si son pacientes a los que conozco bien y, sobre todo, si la madre tiene buen criterio de alarma. Está bien que sea así. Las consultas irrelevantes sobrecargan el sistema de salud, preocupan a los padres y generan largas esperas en las salas de urgencias. Sirve para despejar un tipo de consulta simple, el paso siguiente es la consulta presencial porque no se puede hacer un diagnóstico sin un examen clínico”, apunta.

También existe otro problema: que las consultas no tienen marco legal, sino que quedan completamente por fuera del sistema. No se registran en una historia clínica y tampoco se les pagan.

En el ambiente médico se comenta que algunos profesionales implementaron un sistema de cobro vía 'mail' de las consultas a distancia, más bien con un objetivo disuasorio que económico.

La decisión la tomaron después de recibir consultas por medios electrónico o telefónicos. Según contaron, les envían a sus pacientes una factura con los honorarios que deberán abonar la próxima vez que concurran al consultorio. Es una manera de hacerles saber que su tiempo y su saber valen. Y que el médico está asumiendo una responsabilidad cada vez que da un diagnóstico o hace una indicación.

Lo que casi nadie hace, en cambio, es dejar asentado esa atención en una historia clínica. Es decir, las consultas electrónicas no se incorporan a la ficha médica del paciente.



### **Consultas por videollamadas**

Existen también las consultas mediante una videollamada. La empresa argentina de medicina privada, Omint lanzó un programa de videollamadas en las que el paciente se conecta con una suerte de “hospital virtual” y puede elegir un médico, por especialidad y tipo de diagnóstico, que esté conectado en ese momento y enviarle su consulta.

“Esta herramienta viene a atender una demanda de la sociedad, que vive contactada y resuelve muchas cuestiones desde su celular. Viene a pasar en limpio una práctica que es habitual, que es la consulta virtual con los médicos de referencia, aunque ese tipo de consultas quedan fuera de la formalidad”, explica Jimena Piastrella, jefa de programas especiales de Omint.

“La pregunta es cómo debería actuar frente a esos síntomas. Si la consulta se resuelve con una indicación simple o con una medicación de venta libre, el paciente no tiene necesidad de concurrir a una sala de emergencias. Si los síntomas persisten o si es una consulta más compleja, se le indica que concurra a un centro médico”, explica Cecilia Vallese, médica de familia que atiende consultas virtuales.

En los Estados Unidos, este tipo de consultas médicas por video son mucho más frecuentes y han tenido un gran crecimiento: la Asociación Norteamericana de [Telemedicina](#) dice que el año último más de 15 millones de personas usaron alguna clase de medicina remota y que en este año, la demanda creció un 30 por ciento. La principal razón, allí, son los costos: las consultas a distancia generan menores gastos y resultan más accesibles.

EVANGELINA HIMITIAN  
LA NACIÓN (Argentina) - GDA