

### WhatsApp en estos días

De la lectura del editorial Medicina en la era del *WhatsApp* de Guillermo Semeniuk<sup>1</sup> donde se plantea la necesidad de considerar la nueva modalidad de atención médica y en mi carácter de paciente, escribo algunas observaciones e inquietudes.

La relación con nuestros médicos hasta el comienzo de la pandemia actual era básicamente presencial: En situaciones especiales que nos impedían concurrir, los consultábamos telefónicamente o por *WhatsApp*. Esta aplicación solo era usada en casos de urgencias o para el envío de información al médico responsable de un tratamiento o para aclarar sobre la medicación. No debiera, según mi criterio, ser usada por los pacientes cuando invade la privacidad del profesional. Afecta además la confidencialidad en el caso de que los celulares o equipos sean utilizados por terceras personas.

La atención presencial permite realizar el examen físico, indispensable para el diagnóstico, y crear un vínculo entre el paciente y el médico. Genera confianza, contención, empatía.

En los últimos tiempos, a raíz de la imposibilidad de concurrir a los consultorios por la cuarentena, se extendió la telemedicina, que ya aplicaban algunas instituciones privadas con suerte diversa. Algunas personas pudieron evacuar sus consultas y otras fueron derivadas a un disco (IVR), y muchas, ante el temor del contagio, no se hicieron atender, con posibles consecuencias para su salud. Muchos pacientes consideran muy útil, rápida y cómoda esta modalidad, sin advertir que en muchos casos les será necesaria la consulta presencial. Como paciente me pregunto qué parámetros se utilizan para llevar adelante la telemedicina y no utilizarla solo para reducir costos. Sería importante analizarla como un gran proyecto a desarrollar, con la participación de los usuarios de los distintos sectores, para la definición de los alcances, y para que cumplan con las necesidades éticas y legales.

Se tendrían que responder las siguientes cuestiones:

¿Se analizan las distintas consultas de las especialidades a ser tratadas, cuáles deberán ser solo presenciales, presenciales y luego seguimientos por internet o bien consideradas resueltas en la primera vez? ¿Cómo se seleccionan los profesionales de las distintas áreas involucradas? No todas las personas soportan la presión y cansancio que se genera en este tipo de atención.

Especialmente cuando el paciente que rechaza el sistema, sufrió demoras en la atención, inconvenientes en la comunicación, dificultades para adjuntar estudios y otros inconvenientes.

¿Hay estadísticas del tipo de llamadas para dimensionar el sistema? Los profesionales que la apliquen necesitarán tener normas y estándares, realizar encuestas de calidad de atención, además de los equipamientos informáticos para resguardar lo tratado.

¿Existe alguna regulación? ¿Y no se tendría que analizar la necesidad de contar con una que resguarde los intereses del médico y del paciente?

Asimismo, los pacientes deberán contar con un celular y/o *notebook* para contactar al médico con facilidad, enviar estudios, este es un inconveniente no menor dado que muchas personas no poseen ese equipamiento ni el conocimiento de su uso. ¿Abrirá una nueva brecha entre ricos y pobres?

Uno de los inconvenientes que sentimos al realizar una consulta no presencial es la dificultad de expresar los síntomas que permitan un diagnóstico eficaz. Dependerá del interrogatorio del profesional y del tiempo que disponga para atendernos.

¿Si no logramos transmitir correctamente lo que nos sucede, no induciremos al médico a solicitar estudios que una revisión presencial podría evitar?

El profesional involucrado necesitará asegurarse de que el paciente, antes de finalizar la consulta, entendió sus indicaciones, de no ser así, volverá a consultar.

Es muy importante su aplicación en los casos de consultas a distancia de pacientes o de profesionales en lugares donde no existan las especialidades. O ante casos de pacientes con varias dolencias, donde si existe espíritu de equipo entre los profesionales involucrados, permitirá actuar con rapidez al médico responsable del paciente.

Es deseable que la aplicación de la telemedicina sume a nuestro sistema de salud y se contemplen las necesidades de todos los usuarios.

Espero que no perdamos las consultas presenciales dado que el contacto físico y la empatía generada nunca podrán ser reemplazadas por una máquina.

Victoria M. Podestá

e-mail: victoriapodesta@gmail.com

1. Semeniuk GB. Medicina en la era del *WhatsApp*. *Medicina (B Aires)* 2019; 79: 407-8.