



## La consulta médica por WhatsApp: un deterioro en la relación médico-paciente

### The medical consultation for WhatsApp: A deterioration in the doctor-patient relationship.

José Halabe-Cherem, Liz Hamui-Sutton

#### Resumen

En la actualidad la aplicación de mensajería WhatsApp® se ha convertido en una de las principales formas de comunicación virtual porque permite establecer relaciones interpersonales y grupales; incluso, ha generado un lenguaje basado en emoticones que permite transmitir ideas y sentimientos. La consulta médica no ha quedado fuera de esta nueva modalidad de comunicación; cada vez es más frecuente que los pacientes consulten a los médicos mediante el uso de esta aplicación para teléfonos inteligentes. Sin embargo, debido a la importancia que entraña la relación médico-paciente, no es el medio ideal para dar la atención adecuada a los pacientes en relación con la consulta de algún padecimiento.

**PALABRAS CLAVE:** Relaciones médico-paciente; comunicación; lenguaje; consulta; teléfonos inteligentes.

#### Abstract

Currently, the WhatsApp® messaging application has become one of the main forms of virtual communication since it allows to establish interpersonal and group relationships, and has even generated a language based on emoticons that allows transmitting ideas and feelings. The medical consultation has not been left out of this new mode of communication as it is increasingly common for patients to consult doctors through the use of this application for smartphones. However, due to the importance of the doctor-patient relationship, it is not the ideal means to provide adequate care to patients in relation to the consultation of a condition.

**KEYWORDS:** Doctor-patient relationship; Communications; Language; Consultation; Smartphones.

Facultad de Medicina, UNAM.

**Recibido:** abril 2018

**Aceptado:** mayo 2018

#### Correspondencia

José Halabe Cherem  
jhalabe@hotmail.com

#### Este artículo debe citarse como

Halabe-Cherem J, Hamui-Sutton L. La consulta médica por WhatsApp: un deterioro en la relación médico-paciente. Med Int Méx. 2018 julio-agosto;34(4):619-621.  
DOI: <https://10.24245/mim.v34i4.2137>

Uno de los medios de comunicación más populares en los últimos años para intercambiar mensajes es el WhatsApp, que permite establecer relaciones interpersonales y grupales e intercambiar no sólo textos, sino imágenes y audios. Incluso se ha generado un lenguaje con palabras nuevas y el uso de emoticones para transmitir ideas y sentimientos. En los mensajes es posible percibir contextos intersubjetivos y aspectos emocionales de quien lo emite y el médico puede responder para mitigar el dolor o la angustia; sin embargo, el WhatsApp no es el medio ideal para generar preguntas específicas e indagar más acerca del padecimiento.

La relación médico-paciente no ha quedado fuera de esta modalidad de comunicación y cada vez es más frecuente que los pacientes consulten al médico por medio de este dispositivo tecnológico. Los pacientes con pocas palabras expresan su dolencia y solicitan que el médico dé una solución rápida por ese mismo medio. Sin embargo, la anamnesis de los signos o síntomas conlleva a un diagnóstico diferencial muy amplio y puede condicionar errores en la prescripción. Mucho se ha hablado del escaso tiempo del encuentro entre el médico y el paciente en una consulta presencial, situación que consideramos acertada, porque el arte del diagnóstico puede requerir diez minutos, dos horas o varios días según la complejidad del caso. También se ha escrito acerca de las consultas telefónicas, en donde a pesar de que no existe la posibilidad de la exploración física y el contacto sensorial, el intercambio dialógico es más fluido y profundo. En las consultas por WhatsApp, el tiempo del diálogo se reduce aún más, pues sólo toma unos segundos leer y responder los mensajes, pero se excluyen muchas de las preguntas del interrogatorio médico que ayudan a integrar un diagnóstico y el razonamiento clínico se fragmenta, por lo que la respuesta puede no ser acertada ni asertiva. Aunque el paciente asuma que dar a conocer sus síntomas sea

suficiente para que lo receten, esto coloca al médico en una situación desventajosa para realizar su trabajo.

Las razones por las que el paciente utiliza WhatsApp pueden ser diversas, entre ellas están tratar de no molestar al médico o que responda cuando esté desocupado. No obstante, es común que los pacientes esperen una respuesta inmediata, incluso reenvían un signo de interrogación cuando el médico no contesta y ellos saben que ya leyó su mensaje. Otra razón del paciente es resolver de manera rápida su problema de salud. Como el WhatsApp ha resuelto situaciones de comunicación en otros ámbitos de la vida cotidiana, los pacientes asumen que también se puede solucionar igual su problemática de salud. Hay ocasiones en que el WhatsApp puede ser útil, por ejemplo, cuando el paciente llega a su casa después de una consulta y le surge alguna duda sobre cómo tomar el medicamento, o si se encuentra en la farmacia y no existe el nombre comercial prescrito y le indican algún otro fármaco, también puede ser útil para darle seguimiento a ciertos síntomas, es decir, se trata de preguntas complementarias a una consulta presencial.

He aquí algunos ejemplos de las consultas por WhatsApp ¿usted qué contestaría?

*Caso 1.* “Doctor, tengo dolor de abdomen y fiebre ¿qué me tomo?”

*Caso 2.* “Me salieron unas ronchas en el pecho, le mando la foto ¿qué hago?”

*Caso 3.* [mensaje de voz] “Una pregunta para usted, me genera un poco de ansiedad y dolor ver a mi padre sufrir. Creo que ya es tiempo de que muera, es parte de la vida. Estoy tratando de que le desactiven el desfibrilador porque está en agonía y no lo deja descansar. No ha comido en un par de días y está tomando líquido a gotitas ¿qué debo hacer?”



Caso 4. “Doctor, estoy en Europa y tengo pus en la garganta, ya intenté comprar un antibiótico y no me lo venden ¿cómo lo resuelvo?”

Como se puede apreciar, las respuestas a cada uno de los cuestionamientos anteriores podrían ser múltiples y muy diferentes. Las reacciones de los médicos pueden ser diversas: hay doctores que se niegan a utilizar esta forma de comunicación y se lo hacen saber a sus pacientes, por ejemplo colocando una leyenda “no doy consultas por WhatsApp”. Hay otros médicos que son selectivos en sus respuestas y según el mensaje responden o le solicitan al paciente que le llame por teléfono o que lo visite en el consultorio. Hay otros médicos que han adoptado esta tecnología para facilitar la comunicación con sus pacientes y no restringen esta forma de comunicación.

El WhatsApp es una herramienta valiosa para la comunicación interpersonal, pero en el caso de la medicina puede ser peligrosa pues limita la comunicación. El objetivo del médico es la recuperación del paciente y la satisfacción de que es capaz de ayudar a quien padece, esto lo puede

lograr de manera presencial, telefónicamente o por WhatsApp, la primera es la ideal, la segunda permite el diálogo y la tercera lo limita.

La profesión médica implica una gran responsabilidad porque un error puede incidir en la morbilidad y mortalidad del paciente. Con la comunicación por WhatsApp la probabilidad de cometer fallas en el diagnóstico y tratamiento es mucho mayor, pues la comunicación se limita a unas cuantas palabras, como se puede apreciar en los casos anteriores. Habrá que valorar las repercusiones legales de un escrito, un audio o una imagen en WhatsApp, pues no quedan plasmados en el expediente clínico del paciente. Los autores sostenemos que en la relación médico-paciente es deseable que la comunicación sea presencial y no limitada en el tiempo, pues el acto médico es un arte complejo que se despliega en distintos niveles de comunicación: el biomédico, el emocional y el sociocultural, mientras más alejado en las coordenadas espacio-temporales sea el intercambio de mensajes, la calidad de la relación se ve mermada.

#### AVISO PARA LOS AUTORES

*Medicina Interna de México* tiene una nueva plataforma de gestión para envío de artículos. En: [www.revisionporpares.com/index.php/MIM/login](http://www.revisionporpares.com/index.php/MIM/login) podrá inscribirse en nuestra base de datos administrada por el sistema *Open Journal Systems* (OJS) que ofrece las siguientes ventajas para los autores:

- Subir sus artículos directamente al sistema.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de los artículos enviados, es decir, si ya fueron asignados a un revisor, aceptados con o sin cambios, o rechazados.
- Participar en el proceso editorial corrigiendo y modificando sus artículos hasta su aceptación final.