



CARTAS AL EDITOR

En línea con tu pediatra



Online with your pediatrician

Sr. Editor:

Hemos leído con gran interés la carta¹ titulada «Predisposición y validación del uso de *WhatsApp*® como método de comunicación con familias». Dada nuestra experiencia con un sistema similar, nos gustaría hacer algunos comentarios:

En nuestro hospital se utiliza, desde enero de 2017, una herramienta llamada «Diálogo Web». Se trata de un sistema de mensajería instantánea, integrado en nuestro *software* de gestión clínica, que establece una comunicación rápida, confidencial, segura y no presencial con el especialista. Para poder utilizarla, los pacientes (padres/tutores en pediatría) se deben registrar previamente en el Portal del Paciente, a través de su ordenador o dispositivos móviles. La aplicación está disponible en *Google Play* y *Apple Store*. Los datos son tratados de conformidad con la legislación vigente^{2,3} y se evita su manejo y explotación por terceros.

En mayo de 2020, el total de diálogos abiertos es de 502. En adultos, su uso más habitual es en el seguimiento de los pacientes diabéticos y oncológicos, con la participación de enfermería. Su uso en pediatría es creciente. En la actualidad hay 65 diálogos abiertos. Se han evitado revisiones presenciales, ha mejorado el seguimiento clínico de los pacientes e incluso se han gestionado altas definitivas, pudiendo mantener el diálogo abierto y conservando la comunicación con el paciente.

Nuestro sistema cuenta con la ventaja de que toda conversación queda registrada en la propia historia clínica del paciente, incluso es posible adjuntar archivos, vídeos o fotografías que pueden ser consultados por los pediatras implicados en cada proceso clínico. También queda constancia de la actividad en la agenda del especialista. Permite solicitar pruebas complementarias, gestionar citas o realizar informes sin necesidad de cambiar de dispositivo. Además, no es necesario ningún terminal móvil dedicado a dicha labor en concreto ni exigir su custodia o propiedad exclusiva.

No hemos realizado ninguna encuesta de satisfacción específica pero, dados los resultados de Amado Puentes et al.¹, es evidente que se trata de un sistema de comunicación que los padres están solicitando. La relación médico-paciente debe evolucionar en consonancia con las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estos sistemas pueden mejorar la calidad percibida por los pacientes, aumentar la adherencia terapéutica, disminuir los tiempos de espera y facilitar un sistema sanitario más sostenible y eficiente.

Consideramos esta herramienta como una buena alternativa a la presentada por Amado Puentes et al.¹, más segura y práctica al estar integrada en el mismo *software* de gestión clínica. Permite incrementar y medir la actividad no presencial y se adapta al cambio de paradigma de atención al paciente que la sociedad nos demanda. Estamos totalmente de acuerdo con la conclusión de que los pediatras debemos ser líderes en la transformación del modelo de atención sanitaria.

Financiación

Este trabajo no ha recibido ningún tipo de financiación.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Bibliografía

1. Amado Puentes A, Villar Rodríguez N, Pereiro Fernández S, García Alonso L. Predisposición y validación del uso de *WhatsApp*® como método de comunicación con familias. *An Pediatr (Barc)*. 2020;92:300–2, <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpedi.2019.02.010>.
2. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de Abr de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y la libre circulación de éstos. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>.
3. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/14/41/con>.

Cristina Muñoz Archidona*, Miguel Ángel Carro Rodríguez, Alba Pérez Pérez y Roi Piñero Pérez
 Servicio de Pediatría, Hospital General de Villalba,
 Madrid, España

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: cristina.munoz@hgvillalba.es
 (C. Muñoz Archidona).

<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.06.027>
 1695-4033/ © 2020 Asociación Española de Pediatría. Publicado
 por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la
 licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

En línea con tu pediatra. Respuesta de los autores



Online with your pediatrician. Authors reply

Sr. Editor:

Con relación a la Carta al Editor «En línea con tu pediatra»¹, relacionada con nuestra publicación «Predisposición y validación del uso de WhatsApp® como método de comunicación con familias»², dada la trascendencia del tema en el contexto epidemiológico actual, nos gustaría aportar algunas reflexiones.

WhatsApp®, al ser una aplicación ampliamente implantada en casi todos los terminales móviles, evita la necesidad de un registro y la descarga de una aplicación específica por parte de los pacientes. Esto favorece la accesibilidad al centro sanitario tras la firma del correspondiente consentimiento informado adaptado a la legislación vigente.

Coincidimos en la utilidad de los portales de pacientes de cara a centralizar y compartir toda la información clínica. En este sentido, también desde 2017 contamos con uno, integrado en una plataforma de gestión clínica (DriCloud®). Esta plataforma además proporciona la posibilidad de realizar videoconsultas, cumpliendo con todas las exigencias legales para ello, y sin necesidad de descargar ninguna aplicación.

En el contexto epidemiológico de la pandemia por SARS-CoV-2³, el hecho de contar con un medio de contacto (WhatsApp Business® gestionado por personal de administración y supervisado por el personal clínico), y un sistema de videoconsultas (ambos rápidos y accesibles) facilitó enormemente la labor del médico y supuso un valor añadido para las familias en un entorno incierto. Se evitaron desplazamientos, pudiendo realizarse labores administrativas y actos médicos desde casa (familias, personal médico y de administración), gracias a la adaptación de protocolos clínicos, procesos y sistemas a esa nueva situación. La actividad clínica no presencial en este período creció rápidamente y de manera exponencial. Se realizaron un total de 1.032 consultas a distancia durante el período de 2 meses tras el estado de alarma (15/03/2020 al 15/05/2020), en comparación con las 62 de los 2 meses previos (15/01/2020 al 15/03/2020). La generación de los correspondientes informes y recetas médicas, todo ello integrado dentro de la

plataforma, permitió garantizar la asistencia médica en este contexto.

No podemos estar más de acuerdo con la afirmación de que el tipo de relación médico-paciente debe evolucionar en consonancia con las nuevas tecnologías. Pero ahora debemos añadir una nueva variable: la situación epidemiológica del momento. El marco epidemiológico del próximo otoño-invierno de 2020, con la confluencia del virus respiratorio sincitial (VRS), de los virus influenza A y B, y los más que probables rebrotes del SARS-CoV-2, puede desencadenar una tormenta perfecta sobre las consultas de pediatría. Los portales de pacientes, las videoconsultas y los sistemas de mensajería descritos en estas publicaciones se antojan como imprescindibles en el contexto actual y en el futuro, para garantizar un sistema sanitario accesible, eficiente y sostenible.

Hacemos nuestras las palabras de los Centers for Disease Control and Prevention (CDC) hace 2 años, con motivo de la celebración del centenario de la pandemia de gripe de 1918: «Hace falta que no nos olvidemos y que nos preparemos»⁴.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe ningún conflicto de intereses relacionado con el artículo.

Bibliografía

- Muñoz Archidona C, Carro Rodríguez MA, Pérez Pérez A, Piñero Pérez R. En línea con tu pediatra. *An Pediatr (Barc)*. 2021;94:198–9.
- Amado Puentes A, Villar Rodríguez N, Pereiro Fernández S, García Alonso L. Predisposición y validación del uso de WhatsApp® como método de comunicación con familias. *An Pediatr (Barc)*. 2020;92:300–2, <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpedi.2019.02.010>.
- World Health Organization. Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. 11 March 2020. [consultado 15 Jul 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19-11-march-2020>.
- Liu WJ, Bi Y, Wang D, Gao GF. On the Centenary of the Spanish Flu: Being Prepared for the Next Pandemic. *Virol Sin*. 2018;33:463–6, <http://dx.doi.org/10.1007/s12250-018-0079-1>.