

Whatsapp y datos de salud: Una realidad incómoda

Whatsapp and health information: An inconvenient truth

Juan Alfredo Montero Delgado^a

^aServicio de Farmacia Hospitalaria, Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, España

Cartas al editor

Sr. Editor de la Revista Española de Comunicación y Salud:

Una de las claves para lograr una asistencia sanitaria de calidad en los hospitales es que exista una eficiente comunicación entre los profesionales que componen el equipo asistencial. Además, una buena comunicación interprofesional es necesaria para lograr una gestión clínica y atención sanitaria adecuada, y por tanto, influye positivamente en la calidad asistencial (Agarwal, Sands y Schneider, 2010).

Actualmente, los canales formales de comunicación intrahospitalarios basados en la tecnología (teléfono fijo, correo electrónico corporativo, interconsulta a través de la Historia Clínica Electrónica y el "busca") son cada vez menos usados por los sanitarios, puesto que no permiten establecer una comunicación bidireccional a la vez que instantánea con la que satisfacer sus necesidades comunicativas durante la jornada laboral. Este hecho está motivando que cada vez sea más frecuente el uso de la mensajería instantánea a través de los teléfonos móviles personales. Esta tecnología, no solo asegura una comunicación instantánea y bidireccional, sino que le aporta al clínico la posibilidad de intercambiar información muy versátil en tiempo real (fotos, vídeos, notas de voz, documentos, etc), facilitando su actividad asistencial.

WhatsApp es la aplicación de mensajería más popular hasta la fecha, con más de 1.000 millones de usuarios activos mensuales en todo el mundo (Blog de Whatsapp, 2017). Obviamente el ámbito sanitario no es una excepción a este fenómeno.

Estudios recientes (Mars y Scott, 2016; Ganasegeran, Renganathan, Rashid y Al-Dubai, 2017; O'Leary et al., 2017) muestran un aumento en la utilización de Whatsapp como vía ágil para resolver incidencias clínicas en tiempo real entre los profesionales sanitarios.

Hasta tal punto ha sido la adopción en los centros sanitarios de estas tecnologías, que en países de nuestro entorno como Reino Unido, se ha cuantificado que el uso del Whatsapp para compartir información de pacientes ha aumentado en los últimos años hasta un 31% (Mobasheri et al., 2015).

El origen de este comportamiento es multifactorial. Las propias funcionalidades de la aplicación, su ubicuidad entre compañeros, facilidad de uso y gratuidad contribuye a que esta vía de comunicación esté sustituyendo parcialmente a los canales oficiales que las organizaciones sanitarias ponen a disposición de sus profesionales.

También la digitalización de los registros clínicos y la implantación de la Historia Clínica Electrónica han favorecido este comportamiento, ya que permiten un mejor y más rápido acceso a la información de los pacientes, y con ello la posibilidad de resolver dudas o consultas clínicas de una forma más eficiente.

Los principales riesgos de esta práctica están relacionados con la ciberseguridad (Centro de Respuesta a incidentes de Seguridad de la Información del Centro Criptológico Nacional, 2017) y la potencial violación de la privacidad de los pacientes. Otras consideraciones a tener en cuenta es la ubicación de los servidores privados de la empresa que comercializa Whatsapp (se encuentran fuera de territorio español), la sincronización de conversaciones y archivos de los dispositivos con la nube o las posibles consecuencias de un error en el receptor del mensaje, hurto o extravío del dispositivo.

En lo que respecta a las implicaciones legales de este bienintencionado comportamiento, el envío de información de salud sin consentimiento a través de plataformas de comunicación digitales no seguras, incumpliría la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), lo que podría acarrear sanciones de hasta 600.000 euros, debido a que este tipo de datos son considerados sensibles o "especialmente protegidos", por lo que les corresponde el mayor nivel de protección.

A raíz del conocimiento de éstas prácticas en el entorno sanitario, autoridades no sanitarias como la Agencia Española de Protección de Datos y sanitarias como el National Health System del Reino Unido han comunicado recientemente que no debe usarse Whatsapp u otra aplicación de mensajería no segura para transmitir información sensible de pacientes sin su permiso, debido a que se estaría infringiendo la LOPD y poniendo en peligro la privacidad del paciente. Por otro lado, es conocido que WhatsApp tampoco cumple con la normativa estadounidense de protección de datos sanitarios para entornos digitales (HIPAA-Health Insurance Portability and Accountability Act), la cual es considerada una referencia internacional.

Además de todas estas consideraciones, con la entrada en vigor en Mayo de 2018 del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), cuyo objetivo principal es unificar la normativa de los países europeos, se incrementan las obligaciones y restricciones respecto a la protección de datos de salud en las organizaciones sanitarias.

Por tanto, podemos afirmar que Whatsapp no se considera actualmente una vía apropiada para comunicar información sobre la salud de los pacientes, a pesar de que recientemente haya incluido el cifrado de extremo a extremo.

Sin embargo, los beneficios de las aplicaciones como Whatsapp en el entorno sanitario y su necesidad de uso para los equipos sanitarios son evidentes. De hecho, tenemos algunas iniciativas autonómicas en España que han desarrollado aplicaciones móviles de mensajería desarrolladas para el uso entre sus trabajadores ("WhatSICS" por parte del Institut Catalá de la Salut y "Mensajería Junta" de la Junta de Andalucía).

El actual reto al que se enfrentan las organizaciones sanitarias se encuentra en el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de comunicación instantánea que sea de máxima seguridad y que a su vez sea capaz de aportar más valor añadido que Whatsapp para el día a día de sus profesionales (integración con la historia clínica electrónica, por ejemplo). Gracias a que este proceso se basa en que cada profesional aporte su propio dispositivo móvil para comunicarse (modelo "Bring Your Own Device"), implantado en muchas empresas y diversos sectores como la educación, el coste económico no sería una limitación. Por el contrario, sí que podría serlo el cambio cultural necesario dentro de la organización.

En plena era de digitalización, dar la espalda a esta "realidad incómoda" no parece una solución sostenible a medio plazo. Por el contrario, diseñar correctamente e

implantar un plan de comunicación interna teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales, todas las consideraciones legales y haciendo uso de la tecnología actual sí que podría serlo.

Referências Bibliográficas

Agarwal, R., Sands, D. Z. & Schneider, J.D. (2010). Quantifying the economic impact of communication inefficiencies in U.S. hospitals. *Journal of Healthcare Management / American College of Healthcare Executives*, 55(4), 265-281. <https://doi.org/10.1097/00115514-201007000-00007>.

Blog de Whatsapp. (2017). Conectando mil millones de usuarios todos los días. Recuperado de <https://blog.whatsapp.com/10000631/Conectando-mil-millones-de-usuarios-todos-los-d%C3%ADas?l=es>.

Mars, M., & Scott, R. E. (2016). Whatsapp in clinical practice: a literature review. *Studies in Health Technology and Informatics*, 231, 82-90. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-712-2-82>.

Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A., & Al-Dubai, S. A. R. (2017). The m-Health revolution: Exploring perceived benefits of WhatsApp use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 145-151. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.10.013>.

O'Leary, K. J., Liebovitz, D. M., Wu, R. C., Ravi, K., Knoten, C. A., Sun, M., ... Reddy, M. C. (2017). Hospital-based clinicians' use of technology for patient care-related communication: a national survey. *Journal of Hospital Medicine*, 12(7), 530-535. <https://doi.org/10.12788/jhm.2767>.

Mobasheri, M. H., King, D., Johnston, M., Gautama, S., Purkayastha, S., & Darzi, A. (2015). The ownership and clinical use of smartphones by doctors and nurses in the UK: a multicentre survey study. *BMJ Innovations*, 1(4), 174-181. <https://doi.org/10.1136/bmjinnov-2015-000062>.

Centro de Respuesta a incidentes de Seguridad de la Información del Centro Criptológico Nacional (CCN-CERT). (2016). Informe IA-21/16: Riesgos de uso de WhatsApp. Recuperado de <https://www.ccn-cert.cni.es/informes/informes-ccn-cert-publicos/1746-ccn-cert-ia-21-16-riesgos-de-uso-de-whatsapp/file.html>.

Agencia Española de Protección de Datos. (2017). Decálogo de Protección de Datos para el personal sanitario y administrativo. Recuperado de <http://www.agpd.es/porta-lwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/2017/DecalogoPersonalSanitario.pdf>.

National Health Service Digital. (2017). Use of Social Media User Guide. Recuperado de https://digital.nhs.uk/binaries/content/assets/legacy/pdf/o/0/use_of_social_me

dia_-_user_guide_230517.pdf.

WhatsICS - Missatgeria instantània. (2018). Recuperado de <https://wsm.ics.gencat.cat/whatsics/webchat/acces.php>

Mensajería Junta. (2018). Recuperado de <https://correo.juntadeandalucia.es/mensajeria>