

RECOMENDACIONES LEGALES

El valor legal del uso de WhatsApp con los pacientes

Los colegas deben tener en cuenta que los intercambios de chats pueden formar parte de las pruebas de un expediente judicial, es por esto que deben tomarse precauciones en su utilización



Desde la Asociación de Médicos Municipales, brindamos algunas recomendaciones para el uso de la mensajería de WhatsApp con los pacientes. En primer lugar, es muy importante que en la primera consulta se deje plasmado en la historia clínica **con qué fines se facilita el número** de celular. Esto tiene dos objetivos principales.

El primero es evitar las consultas en cualquier momento y día, por ejemplo los fines de semana. “Si el médico no presta un servicio de urgencias, eso debe estar **claramente dicho en la historia clínica**. Asentar que el WhatsApp puede utilizarse para cancelar o cambiar un turno, pero no para responder emergencias”, aclara Vadim Mischanchuk, asesor letrado de la AMM.

En este mismo sentido, se aconseja **utilizar los mensajes automáticos** que posibilita programar esta aplicación. Con este recurso, se pueden delimitar días y horarios de atención. Además, aclarar que no se atienden urgencias por ese medio.

El segundo objetivo por el cual es clave tomar en cuenta estas recomendaciones es el **alto valor legal de los mensajes que se envían a los pacientes**. “No hay expediente judicial en que algunas de las partes no aporte el intercambio de chats. Es muy importante que si el profesional resuelve usar WhatsApp, sepa que **todo lo que escribe puede formar parte de las pruebas** de un expediente judicial. Por eso, otra de las sugerencias es que registren en la historia clínica el intercambio de mensajes con los pacientes”, suma Mischanchuk.

“Todo lo que se escribe en un mensaje puede ser parte de las pruebas”

¿QUÉ HACER SI USAS WHATSAPP CON TUS PACIENTES?

- Anotar en la historia clínica:

- 1) Con qué fin se le dio el número de WhatsApp al paciente.
- 2) Consignar si se usará para urgencias o no.
- 3) Aclarar si se hará en un horario específico, por ejemplo de 8.00 a 16.00 h exclusivamente.
- 4) Dejar constancia del intercambio de mensajes que se pudo haber tenido con un paciente.

- Utilizar los mensajes automáticos que posibilita WhatsApp (ejemplo: "Desde el 1/1/25 hasta el 14/1/25 estaré de vacaciones, contactar a... ", sumar número alternativo).