

Capitolo 7

WHATSAPP: UNO STRUMENTO DI MESSAGGISTICA CON PROSPETTIVE IN *M-HEALTH*

Daniele Giansanti

Centro Nazionale per le Tecnologie Innovative in Sanità Pubblica, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Premessa

Nel presente rapporto è stato più volte utilizzato in diverse applicazioni (App) lo strumento di messaggistica elettronica WhatsApp. È sicuramente il caso di ribadire che gli studi proposti pur avendo un valore di *technology assessment* della tecnologia in relazione ad alcune casistiche proposte non può certo esprimersi sull'utilizzabilità o meno di WhatsApp in applicazioni di routine in ambito biomedicale, non avendo al momento WhatsApp quei requisiti che lo rendono certificato per tale compito.

Tuttavia stiamo assistendo ad alcuni movimenti tecnologici importanti di cui occorre prendere atto:

- gli strumenti di messaggistica elettronica iniziano ad essere utilizzati in applicazioni di *mobile health (m-health)*, come testimoniato in alcuni studi recentemente pubblicati (1-8);
- Tra gli strumenti di messaggistica elettronica il più utilizzato in queste applicazioni è proprio WhatsApp (1-8).

L'obiettivo di questo contributo è quello di far emergere in modo chiaro quanto evidenziato nei punti precedenti e riportare attraverso delle analitiche riflessioni che tipo di utilizzo di WhatsApp sta attualmente emergendo in *m-health*.

App di messaggistica elettronica

Le App di messaggistica o “Messenger” sono App e piattaforme che permettono lo scambio di messaggi, di documenti e/o di elementi multimediali (immagini, film, musica) attraverso delle chat. Le alternative sono molte e tra le più note troviamo: Hangouts; Telegram; WhatsApp; *Facebook Messenger*; Viber; Skype; Tango; OoVoo; Snapchat; Wechat; Yahoo Messenger. Non tutti, tuttavia, hanno lo stesso successo. WhatsApp (Facebook Corp, USA) è una delle App più diffuse e permette di inviare rapidamente messaggi a qualsiasi contatto registrato in rubrica che ha installato l'App.

Attualmente, WhatsApp è compatibile con quasi tutti i dispositivi mobili sistemi operativi sul mercato: Android, iOS, Symbian e Windows Phone. Tra le potenzialità di questa App evidenziamo, come sarà anche richiamato nel Capitolo 14 di questo rapporto, la possibilità di:

- creare gruppi, i cosiddetti WhatsApp Group (WAG);
- includere questa App in una piattaforma installata su un personal computer attraverso la versione per PC chiamata WhatsApp-Web. Questa opportunità è utile sia per la creazione di gruppi protetti per il teleconsulto cooperativo sia per la creazione di architetture *client-server* in telemedicina, sia per l'*m-health* che l'*electronic health (e-health)*.

WhatsApp nella letteratura scientifica: potenzialità e prospettive in *m-health*

In una recente *review* pubblicata sulla rivista *m-health* (1) ci siamo proprio occupati di rispondere agli obiettivi del presente contributo ossia, perché scegliere WhatsApp e quali sono le direzioni di sviluppo in *m-health*. In tale *review* è emerso in modo chiaro che il più utilizzato strumento di messaggistica elettronica in applicazioni pilota in *m-health* è proprio WhatsApp. In particolare in un recente studio governativo in Botswana dal titolo “WhatsApp: An Innovative Tool for Dermatology Care in Limited Resource Settings” (2) è stata riportata l’utilità di WhatsApp in alcune applicazioni di *medical imaging* con particolare riferimento ad applicazioni di *imaging* dermatologico. Entrando in maggior dettaglio (2) lo studio giunge alle stesse conclusioni di un altro importante contributo scientifico precedente di Mars e Scott “Being Spontaneous: The Future of Telehealth Implementation?” (3) sia sulla scelta di WhatsApp sia sulle prospettive di un utilizzo nel *medical imaging* e in applicazioni genericamente denominate di “telemedicina spontanea”. Anche altri recenti importanti studi stanno evidenziando, ad esempio, le grandi opportunità di WhatsApp come strumento aggiuntivo in *m-health* (4) o in applicazioni specifiche come in odontoiatria (5) in ortopedia (6) e tele-educazione (7).

Molto rari sono i casi di esperienze di parziale insuccesso dell’utilizzo di WhatsApp, come nel caso di un’applicazione per la gestione dei donatori di sangue (8); e in questi casi va ricordato come diversi aggiornamenti di WhatsApp dal 2016 ad oggi hanno consentito il superamento della maggior parte delle poche limitazioni riportate.

In generale, dalla *review* sono emerse in modo chiaro le prospettive di utilizzo di WhatsApp.

La prima prospettiva di utilizzo di WhatsApp è quella di un uso come *strumento spontaneo* in reti mobili familiari dedicate alla gestione e al monitoraggio di soggetti fragili nelle cure domiciliari (Figura 1).

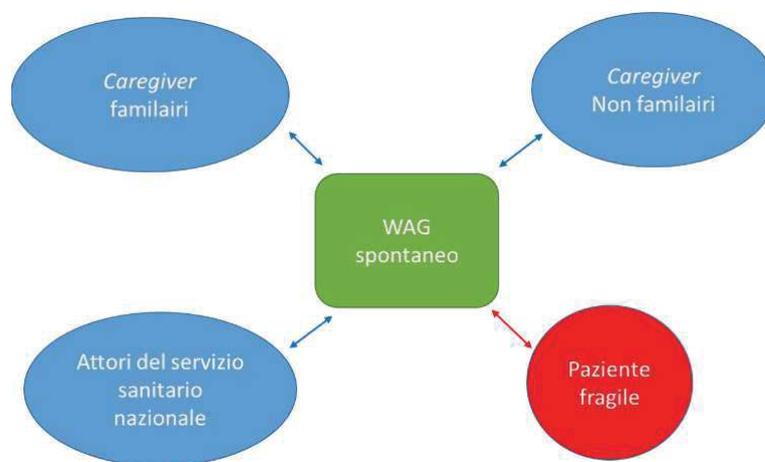


Figura 1 Scenario di utilizzo di WhatsApp in WAG spontanei familiari Giansanti D (1)

Qui viene utilizzato WhatsApp come mezzo per collegare H24 in WAG specifici familiari, *caregiver* appartenenti alla famiglia/rete di parenti e non familiari (come ad esempio i badanti stipendiati), attori del sistema sanitario (come ad esempio il medico di famiglia italiano).

La seconda prospettiva di utilizzo è focalizzata sull'applicazione di WhatsApp negli scambi di immagini mediche. In particolare nella *review* è evidenziato come WhatsApp possa rappresentare un valido strumento per lo scambio di immagini sia statiche che dinamiche.

Conclusioni

È ben noto che WhatsApp non è attualmente utilizzato nella routine in ambito biomedicale, non avendo al momento quei requisiti che lo rendono certificato per tale compito. Tuttavia stiamo assistendo ad un utilizzo sempre più frequente di WhatsApp in applicazioni di tipo pilota i cui studi sono riportati in riviste di *e-health* ed *m-health*.

Il contributo ha fatto emergere analiticamente in modo chiaro la diffusione di WhatsApp in queste esperienze pilota e le prospettive di utilizzo in ambito biomedico che vanno dalla creazione dei WAG spontanei di supporto del paziente fragile al *medical imaging* dinamico.

Bibliografia

1. Giansanti D. WhatsApp in *mHealth*: an overview on the potentialities and the opportunities in medical imaging. *mHealth* 2020;6:19 e-collection
2. Williams V, Kovarik C. WhatsApp: an innovative tool for dermatology care in limited resource settings. *Telemed J E Health* 2018;24:464-8.
3. Mars M, Scott RE. Being spontaneous: The future of telehealth implementation? *Telemed J E Health* 2017;23:766-72.
4. Giordano V, Koch H, Godoy-Santos A, *et al.* WhatsApp messenger as an adjunctive tool for telemedicine: an overview. *Interact J Med Res* 2017;6:e11.
5. Petruzzi M, De Benedittis M. WhatsApp: a telemedicine platform for facilitating remote oral medicine consultation and improving clinical examinations. *Oral Surg Oral Med Oral Pathol Oral Radiol* 2016;121:248-54.
6. Ellanti P, Moriarty A, Coughlan F, *et al.* The use of WhatsApp Smartphone messaging improves communication efficiency within an orthopaedic surgery team. *Cureus* 2017;9:e1040.
7. Coleman E, O'Connor E. The role of WhatsApp® in medical education; a scoping *review* and instructional design model. *BMC Med Educ* 2019;19:279.
8. Rodrigues Lucena TF, Negri LQ, Marcon D, *et al.* Is WhatsApp effective at increasing the return rate of blood donors? *Telemed J E Health* 2019. [Epub ahead of print].