

Redes Sociales y canales de comunicación

La COVID-19 desde tu WhatsApp

Vanessa Recillas-Toledo (@VanessaRecillas), Oswaldo Tostado-Islas (@Islas_oswaldo)

Instructores del Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina, UNAM

WhatsApp es una aplicación para teléfonos inteligentes (con adaptación para computadoras) que ofrece mensajería, llamadas, videollamadas y envío de archivos multimedia de forma instantánea. Está disponible en teléfonos de todas partes del mundo. Según su página oficial, más de 2 mil millones de personas usan *WhatsApp* para mantenerse en contacto con amigos y familiares en más de 180 países. Siendo una aplicación de comunicación masiva, indudablemente se ha convertido en una estrategia para combatir la epidemia de COVID-19, utilizando sus *Chatbots*, herramientas que trabajan con inteligencia artificial para mantener una conversación con el usuario sobre algún tema específico, en este caso, sobre COVID-19.

El sitio Web de *WhatsApp* tiene un apartado exclusivo de educación y prevención en materia de salud durante la pandemia de coronavirus, el cual actúa como una guía para los usuarios, que tiene sugerencias de seguridad sanitaria, así como un listado de líderes comunitarios que están brindando información certera y actualizada sobre COVID-19. Disponible en: <https://www.whatsapp.com/coronavirus/?lang=es>

La OMS (@WHO), en colaboración con *WhatsApp*, lanzaron un *chatbot* para brindar información sobre la pandemia de COVID-19, siendo un servicio gratuito y de acceso las 24 horas del día, que ofrece información sobre la cifras actuales, consejos de protección contra COVID-19, preguntas frecuentes, rumores, consejos de viaje y noticias; además, existe la opción de compartir la información y realizar donativos (por transferencia bancaria). Este servicio se encuentra disponible en más de 15 idiomas. La forma de contactar a este *chatbot* es muy sencilla: solo se debe registrar el número +41225017690 en la agenda de tu teléfono inteligente o acceder a través de esta liga <https://wa.me/41225017690>. Después de teclear la palabra “Hola”, a continuación se desplegará el menú.

En México, la Secretaría de Salud (@SSalud_mx) creó a “Susana distancia” (@SusanaDistancia), un personaje que tiene como objetivo prevenir y promover medidas sanitarias adecuadas contra el COVID-19. De esta forma ofrece resolver dudas sobre la infección por medio del servicio de mensajería en *WhatsApp*, al escribir “HOLA” al 5586338589.

Siendo una excelente estrategia de salud pública y epidemiología, el gobierno de la Ciudad de México adoptó el *chatbot* “Victoria”, que brinda información oficial y confiable sobre la enfermedad, incluyendo datos relevantes: capacidad hospitalaria de la ciudad, asesoría rápida las 24 horas para determinar la urgencia del caso en atención médica, información sobre trámites y servicios como alta de vehículos, renovación de tarjeta de circulación, entre otros. Se podrá acceder mediante el siguiente enlace <http://wa.me/525614028408> o agregando el contacto con el número +52 56 1402 8408 y enviando la palabra “HOLA”.

