



Entre la bata y la pantalla:

Pediatría, redes sociales y la nueva relación con las familias

por Deissy Soto Lozano



La información digital, las redes sociales y la hiperconectividad están transformando la práctica pediátrica y la relación entre médicos y familia. Históricamente, el consultorio era el principal espacio donde las familias accedían a información sobre salud infantil: los padres acudían con preguntas y preocupaciones, y el pediatra respondía desde su formación científica y su experiencia clínica. Hoy, esa dinámica ha cambiado. La pediatría actual ocurre en dos lugares al mismo tiempo: en el consultorio... y en la pantalla del teléfono.

En la pediatría contemporánea, la consulta ya no comienza cuando el paciente entra al consultorio, sino cuando los padres realizan la primera búsqueda en internet. Google, foros de crianza en Facebook, videos en Instagram y Tiktok se transforman en enciclopedias informales, donde las opiniones, recomendaciones y testimonios influyen no solamente en la forma en que los padres interpretan la salud y la enfermedad de sus hijos, sino en la percepción de “calidad del pediatra” según las experiencias y reseñas que otros usuarios comparten en línea.

En este nuevo ecosistema de redes e hiperinformación, la consulta pediátrica se vuelve un espacio totalmente distinto al de hace apenas dos décadas: ese interés de los padres por comprender la salud de los hijos se adereza con los riesgos de la información que no está basada en evidencia, exigiendo al pediatra no solo

ser una fuente de información que escucha, diagnostica y trata al paciente, sino que lo convierte en un intérprete de la evidencia científica, capaz de contextualizar datos, aclarar dudas y acompañar a las familias en la toma de decisiones, sin olvidar su papel como custodio de la formación médica frente a la influencia del algoritmo.

¿Viralidad o validación?

A partir de la pandemia de Covid-19, la comunidad médica tuvo la necesidad de realizar un cambio cultural dentro de la práctica médica milenaria, migrar la consulta a un espacio virtual. La vida a través de una pantalla aceleró el crecimiento de un fenómeno que hasta ese momento se veía incompatible con la seriedad tradicional en la práctica pediátrica: la búsqueda de visibilidad digital. En cuestión de meses el contenido educativo generado por médicos inundó las redes, ayudando a difundir

información confiable y a desmontar mitos frecuentes sobre salud infantil. El uso de estas plataformas como herramienta de comunicación permitió humanizar al pediatra, mostrando al profesional detrás de la bata. Pero en el universo de la viralidad, esa humanización a veces parece exigir algo más: bailar, actuar o seguir tendencias con la finalidad de resultar más “accesibles” ante su audiencia, como si la popularidad digital reflejara la profundidad del conocimiento médico y la experiencia clínica, y como si la cercanía con las familias tuviera que pasar también por las reglas del entretenimiento digital. Para algunos pediatras estar presente en redes sociales dejó de ser opcional y comenzó a percibirse como una forma de legitimización ante una audiencia que con frecuencia asocia el número de seguidores con autoridad, y la frecuencia de publicaciones con confianza.

WhatsApp: el consultorio que nunca cierra

Tradicionalmente para nuestros padres o abuelos acceder a la consulta con el pediatra requería llamar a su consultorio en horarios de oficina y agendar una cita la cual tal vez tuviera lugar uno o dos días después. Actualmente los canales de comunicación han cambiado, los padres de familia más jóvenes parecen sentirse especialmente cómodos con la mensajería asincrónica que ofrecen aplicaciones como Whatsapp. La certeza de que no importa el día o la hora que surja la duda o necesidad de consulta, el mensaje estará ahí listo para ser atendido en cuanto el consultorio retome su actividad, eso incluye al pediatra en caso de recibir el mensaje en su celular personal. Esta forma de comunicación tan accesible representa tranquilidad y acompañamiento, permite a las familias consultar dudas rápidas, enviar fotografías de lesiones o pedir orientación sobre síntomas.

Sin embargo, en ese mismo espacio surge una pregunta inevitable: ¿en qué momento ese canal de apoyo deja de ser un recurso complementario y comienza a percibirse como una obligación permanente? ¿Quién define el límite entre la cercanía y la expectativa de respuesta inmediata a cualquier hora? Cada vez surge más información sobre el Síndrome de Burnout-Médico causado por la hiperconectividad constante, esa sensación de consulta perpetua y alerta continua que mantiene conectado mentalmente al pediatra al trabajo incluso fuera de su horario laboral, llevándolo al agotamiento emocional, despersonalización y sensación de baja realización profesional.

Cuando la inmediatez se vuelve la normalidad, puede surgir la percepción de que un pediatra que no responde de forma constante o inmediata está fallando en su labor, sin considerar que detrás del teléfono también hay una persona tratando de llevar un equilibrio entre la vida profesional y personal, haciendo lo mejor que puede mientras lleva en su bolsillo su propio consultorio móvil, lleno de mensajes fuera de horario, con fotos de pañales, audios de tos, dudas que en realidad son consultas, y hasta mensajes de uno que otro familiar pidiendo asesoría legal, psicológica o de ingeniería.



Imagen: Freepik

Hoy, la relación pediatra-familia ocurre en dos escenarios: la vida real y el mundo digital. Las redes sociales, la información en línea y la mensajería instantánea transforman día a día la manera en que los padres buscan orientación, eligen a sus médicos y se comunican con ellos. En esta época de acceso al conocimiento inmediato, donde las dudas viajan por pantallas y las respuestas parecieran estar a un clic de distancia, existe algo que permanece constante,

irreemplazable y necesario: el vínculo humano entre el pediatra y la familia. Ninguna herramienta tecnológica sustituye la relación de confianza que se construye en la práctica clínica, y si bien los cambios en el ecosistema digital representan un reto para el pediatra, puede afirmarse con certeza que ninguna inteligencia artificial ni red social reemplazará la relación humana que sustenta el vínculo médico-paciente.



Dra. Deissy Soto Lozano

Hospital CHRISTUS MUGUERZA Sur

Médico Cirujano Partero (2006) UDEM. Especialidad de Pediatría (2012) UDEM-Hospital CHRISTUS MUGUERZA Conchita. Especialidad de Neonatología (2014) UDEM-Hospital CHRISTUS MUGUERZA Conchita. Diplomado Estimulación Temprana y las Necesidades Educativas (2017) Facultad Psicología UANL. Diplomado en Nutrición Clínica Pediátrica (2019) Universidad Boston. Jefe del Servicio de Neonatología y Terapia Intensiva Pediátrica Hospital CHRISTUS MUGUERZA Sur.