

POLÍTICA DE REDES SOCIALES DEL HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU BARCELONA

El Hospital Sant Joan de Déu Barcelona (SJD) establece esta política en relación con su **presencia digital en las redes sociales**. Esta política está pensada para asegurar una buena experiencia para todo el mundo. **Recomendamos su lectura antes de participar en esos espacios**.

La política de redes sociales del SJD comprende dos ámbitos diferenciados:

- A. Uso institucional de las redes sociales**, en el cual se definen los objetivos, compromisos y normas de participación que se aplicarán en la gestión de estos espacios, tanto por parte del centro como de su personal cuando intervenga en nombre del SJD.
- B. Uso personal de las redes sociales**, en el cual se establecen algunos consejos y recomendaciones para el personal del centro cuando interactúa en las redes sociales (no necesariamente en los espacios digitales del SJD) desde su perfil personal.

Ante cualquier duda, las personas que participen en las redes sociales del SJD pueden enviar su consulta a redessociales@sjdhospitalbarcelona.org, cuyo equipo de administración atenderá las peticiones recibidas.

A. USO INSTITUCIONAL

La actividad en las redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona tiene como objetivo potenciar la presencia, los servicios y la conversación en la red tanto de la institución como de sus profesionales, de acuerdo con los valores que inspiran al Hospital y a la Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios.

Los espacios del SJD en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, SlideShare u otros) están dirigidos a madres y padres, abuelas y abuelos, familias, profesionales de la medicina y sociedad en general, que se interesen por la salud de madres, embarazadas, niños y adolescentes, tanto en su curación cuando se ven afectados por una enfermedad, como en la prevención y en la formación de unos buenos hábitos de salud que les permitan llevar una vida sana.

Es importante recordar que **cualquier información contenida en nuestros espacios digitales no pretende sustituir una consulta médica o enfermera profesional**. Por lo tanto, es simplemente complementaria y tiene un objetivo únicamente educativo y de fomento de buenos hábitos de salud. Las personas usuarias asumen toda la responsabilidad por la forma en la que deciden utilizar esta información.

AVISO DE RESPONSABILIDAD: respecto a la publicación de contenidos, el Hospital solo se responsabiliza de los elaborados por el propio SJD o de sus recomendaciones de contenidos procedentes de otras fuentes, comprometiéndonos a velar por la calidad de los contenidos publicados en nuestros espacios.

- El resto de participaciones son responsabilidad de quien las emite y en ningún caso pueden atribuirse al Hospital Sant Joan de Déu, aunque se encuentren en espacios de titularidad del centro.
- El Hospital Sant Joan de Déu no se hace responsable de contenidos publicados y/o emitidos por otras páginas o grupos que no sean de su titularidad, aunque conste en los mismos el nombre del centro.
- El Hospital Sant Joan de Déu se reserva el derecho de eliminar aquellos contenidos que no cumplan con los requisitos establecidos en la presente política de uso.

Nuestro compromiso con los pacientes, sus familias y la sociedad en general

1. El SJD se compromete a impulsar mediante el canal digital un nuevo modelo de atención sanitaria en la que el paciente sea corresponsable de su salud. En el contexto de la revolución digital, el SJD

no solo considera inevitable su presencia en las redes sociales, sino que se valora esta como la mejor opción que puede tomarse en interés de los pacientes, porque "para poder actuar de manera responsable es necesario conocer".

2. El tono de conversación será siempre cercano y cordial. El SJD ha optado por un tratamiento de "TÚ" en las diferentes redes sociales en las que tiene presencia y actividad, pensando en hacerlo más cercano para aproximarse a la ciudadanía y favorecer así la conversación.
3. El SJD se compromete a ser transparente: el equipo de administración de las redes sociales no borrará ninguna aportación realizada a menos que se considere ofensiva, utilice un lenguaje grosero, vulnere la privacidad de las personas o se refiera a un tema totalmente ajeno al centro (*spam*).
 - La presencia del SJD no pretenderá cambiar opiniones, ni imponer las de la institución; lo único que se pretende es compartir, escuchar y conversar con las personas participantes y prestar ayuda siempre que sea posible.
 - El SJD no moderará el contenido en los espacios de su titularidad ni lo editará para corregir errores ortográficos o gramaticales. Por ello, te rogamos, que si te resulta inadecuada alguna participación que se encuentre en nuestros espacios, ya sea por su veracidad o por su forma, nos lo hagas saber a fin de poder actuar en consecuencia.
4. El SJD se compromete a ofrecer contenidos de valor añadido, que sean útiles e interesantes tanto en su vertiente clínica como en su vertiente lúdica.
 - Nuestra tarea se centra en que la información clínica sea correcta y de calidad. Para garantizarlo estamos continuamente supervisando los espacios digitales y en contacto constante con nuestros profesionales.
5. En cuanto a los contenidos elaborados por el SJD o recomendados a partir de otras fuentes, el Hospital se compromete a:
 - Velar por su veracidad y exactitud en la medida de lo posible, y no publicar contenidos anónimos.
 - Enlazar directamente a las fuentes originales de las informaciones ajenas y reconocer su autoría explícitamente.
 - Reconocer y corregir los errores en el menor tiempo posible.
6. El SJD se compromete a promover la creación y difusión de contenidos sujetos a licencia [Creative Commons Attributions 3.0](#), de cara a conseguir la máxima distribución de documentos, vídeos, materiales docentes, etc. El Hospital garantiza que todo material institucional sujeto a esta licencia tendrá la adecuada revisión técnica y profesional.
7. En cuanto al idioma utilizado por el SJD en sus publicaciones y entradas en los diferentes canales de las redes sociales, será tanto el catalán como el castellano, una práctica motivada por la voluntad del Hospital de llegar al mayor número posible de personas, tanto de su área geográfica de influencia como más allá de esta. Además, dada la globalidad de Internet y las redes sociales, se contempla también la incorporación de contenidos en otras lenguas (inglés, francés, etc.). En este caso, se intentará explicar el contenido para facilitar su comprensión.
8. El equipo de administración de las redes sociales del SJD hará todo lo posible para atender todas las participaciones, preguntas y comentarios que se produzcan.
 - El equipo de administración de las redes sociales atenderá la gestión de sus páginas y espacios en horario de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y viernes de 8:00 a 15:00 horas (días laborables en Barcelona, España).
 - Este horario no limita la publicación programada de contenidos fuera del mismo, posibilidad que ofrecen las herramientas de gestión de contenidos.

Normas de participación en los espacios de las redes sociales del SJD

Estas normas de participación están dirigidas a personal del SJD y a personas externas al SJD que participen de la conversación en nuestros espacios de las redes sociales.

Para asegurar una buena experiencia en el uso de las redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona, se han establecido las siguientes **normas de participación**:

- El Hospital Sant Joan de Déu vela por la protección de los menores. Por este motivo, está estrictamente prohibido publicar fotografías, vídeos o cualquier material gráfico en el que aparezcan menores sin el permiso de sus padres o tutores legales.
- Se recomienda comprobar la política de derechos de autoría (*copyright*) de cualquier contenido que quiera compartirse en las redes sociales del SJD:
 - Hay que evitar publicar, sin el permiso de los autores, aquellos contenidos que no permitan esta práctica.
 - En caso de considerar oportuno facilitar contenidos de Internet con un *copyright* que permita su publicación, debe escribirse la URL para que el resto de las personas participantes puedan consultar o descargar los contenidos desde la página propietaria.
- Deben respetarse las opiniones del resto de los participantes, aunque no se compartan. No se permitirá insultar ni utilizar un lenguaje ofensivo, racista, violento o xenófobo, ni promover actividades ilegales.
- Se recomienda evitar publicar datos personales (dirección postal o electrónica, teléfono, etc.) en las páginas del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona.
- Debe evitarse hacer publicidad de empresas, servicios o eventos con ánimo de lucro. Queda a discreción del equipo de administración de las redes sociales el tratamiento de los mensajes con fines solidarios o sin ánimo de lucro, así como de aquellos mensajes que proponen la adhesión a grupos o páginas ajenos al Hospital Sant Joan de Déu.
- Se procurará hablar sobre temas relacionados con las páginas o cuentas. En caso de querer discutir otros temas, recomendamos buscar otras páginas o grupos más adecuados.
- Debe evitarse escribir más de una vez el mismo comentario: esta práctica se considera *spam*.
- Las plataformas donde se ubican las páginas del SJD tienen sus propias normas de participación, que también deben respetarse.

El equipo que administra las páginas del Hospital Sant Joan de Déu se reserva el derecho de eliminar cualquier mensaje que no respete estas normas, o de bloquear la actividad de una persona en su página si reincide en su comportamiento.

El personal del SJD en las redes sociales

Quizás algún Servicio / Unidad o profesional del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona tenga interés, o las personas responsables de su actividad profesional le pidan que participe, en alguna conversación en Internet con fines profesionales (foros, blogs, cuentas o grupos de redes), en relación con los objetivos del propio centro o en su representación. En ese caso, se informará al respecto enviando un correo electrónico a la dirección redessociales@sjdhospitalbarcelona.org, indicando en el asunto: "Participación en redes sociales".

Estas son las normas de participación que se espera que cumpla el personal que participe en las redes sociales en nombre del Hospital:

- Por norma general, hay que usar el sentido común y mantener un enfoque y un estilo profesionales.
- Se aconseja especialmente actuar de forma transparente y respetando la legislación vigente y los valores de la institución. Asimismo, deben seguirse todas las normas ya aplicables en el centro en materias como la protección de datos o el cumplimiento de la normativa del centro. En el espacio de la Comisión de Protección de Datos de la intranet institucional se encuentra toda la documentación que recoge esta información.
- El uso en sitios web o redes sociales de información o recursos gráficos (fotografías, logotipos, elementos de imagen corporativa, ilustraciones, vídeos, etc.) relacionados con el SJD para fines laborales debe consultarse con la Dirección de Marketing y Comunicación del centro.
- Si el personal del Hospital quiere o debe iniciarse en las redes sociales (blog, grupo en Facebook, perfil de Twitter o Instagram, etc.) sobre alguna temática relacionada con la actividad del centro, el SJD alienta esta iniciativa y ofrece apoyo y reconocimiento a través de las redes sociales institucionales. Ante cualquier duda, las personas que participen en las redes sociales del SJD pueden enviar su consulta a la dirección redessociales@sjdhospitalbarcelona.org, donde el equipo de administración le ofrecerá apoyo e información sobre las mejores prácticas.

B. USO PERSONAL

Las redes sociales ofrecen un número ilimitado de posibilidades de las cuales el personal del SJD puede disfrutar de forma responsable. Como miembros de la institución, incluso cuando interactúen en las redes sociales desde sus perfiles personales, nuestros profesionales deben tener en cuenta una serie de consejos y recomendaciones para garantizar un buen uso siempre que se refieran al centro, lo geolocalicen en sus intervenciones o se presenten como profesionales del centro.

Para evitar posibles conflictos con la comunicación que se realiza desde el Hospital Sant Joan de Déu Barcelona, **el centro propone a sus profesionales una serie de consejos y recomendaciones a la hora de interactuar en las redes sociales desde sus perfiles personales:**

- Comparte tu conocimiento: todo el personal profesional y colaborador del Hospital Sant Joan de Déu tiene conocimiento, talento y habilidades que el centro les anima a compartir mediante la participación en las redes sociales. Haciéndolo así, los profesionales contribuyen a dar a conocer el centro y sus valores, los cuales serán recordados por los demás. También pueden beneficiarse de ello sus carreras profesionales, al posicionarse como expertos y entusiastas en su vocación profesional.
- Cualquier profesional del SJD con presencia personal en las redes sociales puede expresar esta condición libremente. Al hacerse transparente esta condición, se recomienda dejar claro que se participa a nivel personal y no en nombre del Hospital Sant Joan de Déu. A continuación, se muestran dos posibles textos que pueden utilizarse, por ejemplo, en un blog personal:
 1. "Las intervenciones y opiniones expresados en este sitio web son de tipo personal y no representan la opinión del Hospital Sant Joan de Déu."
 2. "Exención de responsabilidad: este es un sitio web personal, gestionado en mi tiempo libre y que solo refleja mis opiniones personales. Las intervenciones y opiniones de esta web no representan la opinión ni las políticas del Hospital Sant Joan de Déu, pasadas o presentes, ni de ninguna otra organización a la que yo pueda estar afiliado/a."
- Se debe utilizar un correo electrónico no corporativo (tipo Gmail, Hotmail o Yahoo, por ejemplo) para dar de alta cuentas, perfiles o páginas personales en cualquier página externa al SJD, puesto que esta información podría ser utilizada para fines no deseados.
- Se desaconseja dar opiniones médicas en las redes sociales u otro soporte digital.

- Desde el SJD, se desaconseja también entablar “amistad” en las redes sociales con pacientes o cuidadores/as y familiares de pacientes. Los profesionales que atienden pacientes no deberían iniciar ni aceptar solicitudes de amistad, excepto en circunstancias inusuales, tales como que la amistad sea anterior a la relación terapéutica.
- El SJD desaconseja al personal de gestión o supervisión que solicite “amistad” a profesionales que estén bajo su responsabilidad. El personal de gestión o supervisión puede aceptar solicitudes de “amistad” si son los profesionales a los cuales supervisa quienes las realizan y si considera que no han de repercutir negativamente en la relación de trabajo.
- Hay que tener en cuenta que no debe revelarse información confidencial del centro, sus profesionales ni sus pacientes. De acuerdo con las leyes vigentes, está prohibido revelar cualquier información personal de salud, incluyendo imágenes de pacientes, en cualquier red social o medio digital.
- El Hospital dispone de autorizaciones de cesión de derechos de imagen que se utilizan para la producción de material audiovisual (fotografías, vídeos, etc.) y que incluyen usos concretos y restringidos de estas imágenes. En ningún caso este documento puede utilizarse como autorización para el uso en las redes personales de los profesionales del Hospital.
- Ten también en cuenta que la normativa del Hospital prohíbe la toma y publicación de imágenes de nuestros pacientes, exceptuando los casos en los que la dirección del centro lo haya autorizado.
- No se publicarán en Internet comentarios despectivos ni ofensivos. Se recomienda ser respetuoso y profesional en la relación con otros empleados o empleadas del centro, clientes, proveedores, otros centros de salud, y pacientes y familiares en general.
- Si se hace explícita la afiliación al Hospital Sant Joan de Déu Barcelona, ya sea por escrito, mediante imagen tomada en el centro o por geolocalización, y se comparte en las redes sociales, esta debería ser coherente con los elevados estándares de conducta profesional de la institución.
- Se aconseja especialmente evitar la participación en acciones o movimientos que puedan causar un perjuicio o tener un impacto negativo en la reputación del SJD y de los servicios que este ofrece.
- Si se utilizan las redes sociales durante la jornada laboral, se recomienda hacer un uso orientado a conseguir una mejora del servicio que se ofrece desde el SJD y que no interfiera en los compromisos laborales.

Se confía en la profesionalidad y en el criterio del personal del Hospital respecto a que la utilización que se haga se adecue a los valores y las políticas de la institución.

Esta política de redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu se actualizará periódicamente, siendo la versión publicada en la web (con la fecha de la última modificación) la que se considerará válida a todos los efectos.

Última actualización: 6 de marzo de 2020