

***Política de xarxes socials de
l'Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona***

Codi: G-MCO-PC-0001-01

Àmbit: Hospital

Autors: Júlia Cutillas Ureba, Olga Montaña Estévez, Marta Muixí Casaldàliga, Eduard Puig Vaquero, Andrea Valverde Lahiguera

Data aprovació: Octubre de 2021

Data revisió:

Paraula clau: xarxes socials

1. Descripció

– [ELS SERVEIS, UNITATS I PROFESSIONALS DE L'HSJD EN LES XARXES SOCIALS](#)

– [ÚS PERSONAL DE LES XARXES SOCIALS](#): consells i recomanacions a l'hora d'interactuar en les xarxes socials des dels seus perfils personals:

L'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona (HSJD) estableix aquesta política en referència a la seva **presència digital a les xarxes socials**. Aquesta política està pensada per assegurar una bona experiència per a tothom. **Recomanem la seva lectura abans de participar en aquests espais.**

La política de xarxes socials de l'HSJD abasta dos àmbits diferenciats:

- A. **Ús institucional de les xarxes socials**, on es defineixen els objectius, compromisos i normes de participació que s'aplicaran en la gestió d'aquests espais, tant per part del centre com del seu personal quan intervingui en nom de l'HSJD.
- B. **Ús personal de les xarxes socials**, on s'estableixen alguns consells i recomanacions al personal del centre quan interactua a les xarxes socials (no necessàriament en els espais digitals de l'HSJD) des dels seu perfil personal.

Davant qualsevol dubte, les persones participants en les xarxes socials de l'HSJD poden enviar la seva consulta a hospitalbarcelona.redessociales@sjd.es, on l'equip d'administració de les mateixes atindrà les peticions rebudes.

2. Ús institucional de les xarxes socials

L'activitat en les xarxes socials de l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona té per objectiu potenciar la presència, els serveis i la conversa a la Xarxa tant de la institució com dels seus professionals, d'acord amb els valors que inspiren l'Hospital i l'Orde Hospitalari dels Germans de Sant Joan de Déu.

Els espais de l'HSJD a les xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Slideshare o altres) estan dirigits a mares i pares, àvies i avis, famílies, professionals de la medicina i societat en general, que s'interessin per la salut de mares, embarassades, infants i adolescents, tant en la curació quan els afecta una malaltia, com també en la prevenció i en la formació de bons hàbits de salut que els permetin portar una vida sana.

És important recordar que **qualsevol informació continguda en els nostres espais digitals no té la intenció de ser un substitut d'una consulta mèdica o infermera professional**. És per tant, complementària, amb l'objectiu únicament educatiu i de foment de bons hàbits de salut. Les persones usuàries assumeixen tota la responsabilitat per la forma com decideixen utilitzar aquesta informació.

AVÍS DE RESPONSABILITAT: respecte a la publicació de continguts, l'Hospital només es responsabilitza dels elaborats pel mateix HSJD, o les seves recomanacions de contingut procedents d'altres fonts, compromentent-nos a vetllar per la qualitat d'aquests continguts publicats en els nostres espais.

- La resta de participacions són responsabilitat de qui les emet i en cap cas es poden atribuir a l'Hospital Sant Joan de Déu, encara que es trobin en espais de titularitat del centre.
- L'Hospital Sant Joan de Déu no es fa responsable de continguts publicats i/o emesos per altres pàgines o grups que no siguin de la seva titularitat, encara que consti en els mateixos el nom del centre.
- L'Hospital Sant Joan de Déu es reserva el dret d'eliminar aquells continguts que no compleixin els requisits establerts en la present política d'ús.

2.1. El nostre compromís amb els pacients, les seves famílies i la societat en general

1. L'HSJD es compromet a impulsar mitjançant el canal digital un nou model d'atenció sanitària en la que el pacient sigui corresponsable de la seva salut. En el context de la revolució digital, l'HSJD no només considera inevitable la presència a les xarxes socials, sinó que es valora com la millor opció que es pot prendre en l'interès dels pacients, perquè "per poder actuar de manera responsable és necessari conèixer".
2. El to de conversa serà sempre proper i cordial. L'HSJD ha optat per un tracte de "TU" en les diferents xarxes socials en les quals té presència i activitat, pensant en fer el tracte més proper, aproximant-se a la ciutadania i afavorint així la conversa.
3. L'HSJD es compromet a ser transparent: l'equip d'administració de les xarxes socials no esborrarà cap aportació realitzada a menys que es consideri ofensiva, utilitzi un llenguatge groller, vulneri la privacitat de les persones o es refereixi a un tema totalment aliè al centre (*spam*).

- La presència de l'HSJD no pretindrà canviar opinions, ni imposar les de la institució; només es pretén compartir, escoltar i conversar amb les persones participants i donar suport sempre que sigui possible.
 - L'HSJD no moderarà el contingut en els espais de la seva titularitat ni l'editarà per corregir errors ortogràfics o gramaticals. Per això, et preguem que si alguna participació que es trobi en els nostres espais et resulta inadequada, ja sigui per la seva veracitat o per la seva forma, ens ho facis saber a fi de poder actuar en conseqüència.
4. L'HSJD es compromet a oferir continguts de valor afegit, que siguin útils i interessants, tant en el seu vessant clínic com en el seu vessant lúdic.
- La nostra tasca es centra en que la informació clínica sigui correcta i de qualitat. Per garantir-ho estem contínuament monitoritzant els espais digitals i en constant contacte amb els nostres professionals.
5. Pel que fa als continguts elaborats per l'HSJD o recomanats a partir d'altres fonts, l'Hospital es compromet a:
- Vetllar per la seva veracitat i exactitud en la mesura del possible i no publicar continguts anònims.
 - Enllaçar directament a les fonts originals de les informacions alienes i reconèixer la seva autoria explícitament.
 - Reconèixer i corregir els errors en el menor temps possible.
6. L'HSJD es compromet a promoure la creació i difusió de continguts de llicència [*Creative Commons Attributions 3.0*](#), és a dir lliures de drets de propietat intel·lectuals, de cara a aconseguir la màxima distribució de documents, vídeos, materials docents, etc. L'Hospital garanteix que tot material institucional subjecte a aquesta llicència tindrà l'adequada revisió tècnica i professional.
7. Pel que fa a l'idioma utilitzat per l'HSJD en les seves publicacions i entrades en els diferents canals en les xarxes socials es redacten tant en català com en castellà, una pràctica motivada per la voluntat de l'Hospital d'arribar al major nombre possible de persones, tant de la seva àrea geogràfica d'influència com més enllà d'aquesta. A més, donada la globalitat d'Internet i les xarxes socials, també es contempla la incorporació de continguts en altres llengües (anglès, francès,...). En aquest cas s'intentarà explicar el contingut per facilitar la seva comprensió.
8. L'equip d'administració de les xarxes socials de l'HSJD farà tot el possible per atendre totes les participacions, preguntes i comentaris que es produeixin.
- L'equip d'administració de les xarxes socials atindrà la gestió de les seves pàgines i espais en horari de dilluns a dijous de 9 a 17 hores i divendres de 8 a 15 hores (dies laborables a Barcelona, Espanya).

- Aquest horari no limita la publicació programada de continguts fora del mateix, possibilitat que ofereixen les eines de gestió de continguts.

2.2. Normes de participació als espais de les xarxes socials de l'HSJD

Aquestes normes de participació estan dirigides a personal de l'HSJD i a persones externes a l'HSJD que participin de la conversa en els nostres espais a les xarxes socials.

Per tal d'assegurar una bona experiència en l'ús de les xarxes socials de l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona s'han establert les següents **normes de participació**:

- L'Hospital Sant Joan de Déu vetlla per la protecció dels menors. Per aquest motiu està estrictament prohibit publicar fotografies, vídeos o qualsevol material gràfic on apareguin menors sense el permís signat dels seus pares o tutors legals.
- Es recomana comprovar la política de drets d'autoria (*copyright*) de qualsevol contingut que es vulgui compartir a les xarxes socials de l'HSJD:
- Evitar publicar sense el permís dels seus autors aquells continguts que no permeten aquesta pràctica.
- En cas de considerar oportú facilitar continguts d'Internet amb *copyright* que permeti la seva publicació, s'ha d'escriure la URL perquè la resta de persones participants puguin consultar o descarregar els continguts des de la pàgina propietària.
- S'han de respectar les opinions de la resta de participants, encara que no es comparteixin. No es permetrà insultar o utilitzar llenguatge ofensiu, racista, violent o xenòfob, ni promoure activitats il·legals.
- Es recomana evitar publicar dades personals (adreça postal o electrònica, telèfon, etc.) a les pàgines de l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona.
- S'ha d'evitar fer publicitat d'empreses, serveis o esdeveniments amb ànim de lucre. Queda a discreció de l'equip d'administració de les xarxes socials el tractament dels missatges amb fins solidaris o sense ànim de lucre, així com d'aquells missatges que proposen l'adhesió a grups o pàgines alienes a l'Hospital Sant Joan de Déu.
- S'ha de procurar parlar sobre temes relacionats amb les pàgines o comptes. En cas de voler discutir sobre altres temes, recomanem buscar altres pàgines o grups més adequats.
- S'ha d'evitar escriure més d'una vegada el mateix comentari: aquesta pràctica es considera *spam*.
- Les plataformes on s'ubiquen les pàgines de l'HSJD tenen les seves pròpies normes de participació i també s'han de respectar.

L'equip que administra les pàgines de l'Hospital Sant Joan de Déu es reserva el dret d'eliminar qualsevol missatge que no respecti aquestes normes, o de bloquejar l'activitat d'una persona a la seva pàgina si reincideix en el seu comportament.

2.3. Els Serveis, Unitats i professionals de l'HSJD en les xarxes socials

Pot ser que algun Servei / Unitat o professional de l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona tingui interès, o les persones responsables de la seva activitat professional li demanin que participi, en alguna conversa a Internet amb fins professionals (fòrums, blocs, comptes o grups de xarxes ...), en relació amb els objectius del mateix centre o representant-lo. En aquest cas, s'ha d'informar enviant un correu electrònic a l'adreça hospitalbarcelona.redessociales@sjd.es, indicant en l'assumpte "*Participació en xarxes socials*".

Aquestes són les normes de participació que s'espera que es compleixin per part del personal que participi en nom de l'Hospital en les xarxes socials:

- Com a principi general, fer servir el sentit comú i mantenir un enfocament i un estil professional.
- S'aconsella especialment actuar de forma transparent i respectant la legislació vigent i els valors de la institució. Així mateix, s'han de seguir totes les normes ja aplicables al centre en matèries com la protecció de dades o el compliment de la normativa del centre. A l'espai de la Comissió de Protecció de Dades de la intranet institucional es troba tota la documentació que recull aquesta informació.
- L'ús en llocs web o xarxes socials d'informació o recursos gràfics (fotografies, logotips, elements d'imatge corporativa, il·lustracions, vídeos, etc.) relacionats amb l'HSJD per a fins laborals ha de ser consultat amb la Direcció de Màrqueting i Comunicació del centre.
- Si el personal de l'Hospital vol o ha d'iniciar-se en les xarxes socials (bloc, grup a Facebook, perfil de Twitter o Instagram, etc.) en representació d'alguna Unitat o Servei del centre, caldrà que contacti amb el Departament de Comunicació i Màrqueting per fer la proposta de nou perfil. L'HSJD, li oferirà suport i reconeixement a través de les xarxes socials institucionals. Davant qualsevol dubte, les persones que participin en les xarxes socials de l'HSJD poden enviar la consulta a hospitalbarcelona.redessociales@sjd.es, on l'equip d'administració oferirà suport i informació sobre les millors pràctiques.

3. Ús personal de les xarxes socials

Les xarxes socials ofereixen un nombre il·limitat de possibilitats que el personal de l'HSJD pot gaudir de manera responsable. Com a membres de la institució, fins i tot quan interactuïn en les xarxes socials des dels seus perfils personals, els nostres professionals han de tenir en compte una sèrie de consells i recomanacions per garantir un bon ús sempre que es refereixin al centre, el geolocalitzin en les seves intervencions o es presentin com a professionals d'aquest.

Per tal d'evitar possibles conflictes amb la comunicació que es realitza des de l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona, el centre proposa als seus professionals una sèrie de consells i recomanacions a l'hora d'interactuar en les xarxes socials des dels seus perfils personals:

- D'acord amb les lleis vigents, està prohibit revelar qualsevol informació personal de salut, incloent-hi imatges de pacients en qualsevol xarxa social o mitjà digital, així com informació confidencial del centre i els seus professionals. El consentiment que el pacient pugui atorgar al professional per la gestió de la seva imatge no el considerem vàlid, atès que es donaria en una situació de desequilibri entre les parts; doncs no es permet demanar consentiments d'imatge a pacients per part de professionals de l'Hospital per usos propis.
- Comparteix el teu coneixement: tot el personal professional i col·laborador de l'Hospital Sant Joan de Déu té coneixement, talent i habilitats que el centre anima a compartir mitjançant la participació en les xarxes socials. Fent-ho els professionals contribueixen a donar a conèixer el centre i els seus valors, que seran recordats pels altres. També poden beneficiar les seves carreres professionals, en posicionar-se com a especialistes en el seu àmbit i entregats en la seva vocació professional.
- Qualsevol professional de l'HSJD amb presència personal a les xarxes socials pot expressar aquesta condició lliurement. En fer-se transparent aquesta condició es recomana deixar clar que es participa a nivell personal i no en nom de l'Hospital Sant Joan de Déu. A continuació es mostra una proposta de text que es pot utilitzar, per exemple, en un bloc personal o una xarxa social:

"Les intervencions i opinions en aquest perfil són de tipus personal i no representen l'opinió de l'Hospital Sant Joan de Déu". O simplement especificar "Opinions personals" al perfil.
- Al perfil personal es recomana indicar el càrrec que s'exerceix així com les especialitats. En cas d'exercir a l'HSJD i també a una clínica privada es recomana mencionar primer la vinculació a l'HSJD utilitzant @sjdhospitalbarcelona i el telèfon 93 253 21 00 i seguidament la clínica on el professional també desenvolupa la seva tasca en cas que procedeixi. També es recomana enllaçar el currículum professional a la web de l'HSJD.
- Les publicacions compartides a les xarxes socials han de ser coherents amb els alts estàndards de conducta professional de la institució. Això inclou evitar la publicació d'imatges posant en mig d'una intervenció a quiròfan o imatges explícites d'òrgans, així com les imatges que puguin indicar una conducta frívola o de poca professionalitat.
- S'ha d'usar un correu electrònic no corporatiu (tipus Gmail, Hotmail o Yahoo, per exemple) per registrar comptes, perfils o pàgines personals en qualsevol pàgina externa a l'HSJD, ja que aquesta informació podria ser utilitzada per a fins no desitjats.

- Es desaconsella donar opinions mèdiques a les xarxes socials o en qualsevol altre suport digital.
- La normativa de l'Hospital prohibeix la presa i publicació d'imatges dels nostres pacients per part dels professionals, incloses les imatges explícites d'òrgans o les proves diagnòstiques en què es pugui identificar el pacient.
- L'Hospital disposa d'autoritacions de cessió de drets d'imatges que s'utilitzen per a la producció de material audiovisual (fotografies, vídeos,...) i que inclouen uns usos concrets i molt restringits d'aquestes imatges. Aquest document de cessió de drets d'imatges no es pot fer servir com autorització per a ús a les xarxes personals dels professionals de l'Hospital.
- Des de l'HSJD es desaconsella fer "amistat" a les xarxes socials amb pacients o cuidadors/es i familiars de pacients. Els professionals que atenen pacients no haurien d'iniciar o acceptar sol·licituds d'amistat, excepte en circumstàncies inusuals, com ara que l'amistat sigui anterior a la relació terapèutica.
- L'HSJD desaconsella al personal de gestió o supervisió que sol·liciti "amistat" a professionals que estan sota la seva responsabilitat. El personal de gestió o supervisió pot acceptar sol·licituds d'amistat" si són els/les professionals que supervisa qui la realitzen i si considera que no han de repercutir negativament en la relació de treball.
- No es publicaran a Internet comentaris despectius ni ofensius. Es recomana ser respectuós i professional en la relació amb altres empleats o empleades del centre, clients, proveïdors, altres centres de salut i pacients i familiars en general.
- S'aconsella especialment evitar la participació en accions o moviments que puguin causar un perjudici o tenir un impacte negatiu en la reputació de l'HSJD i dels serveis que aquest ofereix.
- Si es fan servir les xarxes socials durant la jornada laboral, cal fer-ne un ús orientat a aconseguir una millora del servei que s'ofereix des de l'HSJD i que no interfereixi en els compromisos laborals.

L'HSJD vetlla per tal que tots els professionals de l'Hospital tinguin coneixement del protocol i les recomanacions d'ús sobre les xarxes socials personals, però no es pot fer responsable dels continguts que hi publiquin. És per això que el present protocol recull la necessitat que indiquin als seus perfils que les opinions són a títol personal i es confia en la professionalitat i el criteri del personal de l'Hospital en què la utilització que es faci sigui adequada als valors i polítiques de la institució.

Aquesta política de xarxes socials de l'Hospital Sant Joan de Déu s'actualitzarà periòdicament, sent la versió publicada a la web (amb la data de l'última modificació) la vàlida amb caràcter general.