

POLÍTICA DE REDES SOCIALES DEL HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU BARCELONA

El Hospital Sant Joan de Déu Barcelona (SJD) establece la presente política en referencia a su **presencia digital en las redes sociales**. Esta política está pensada para asegurar una buena experiencia para todos. **Recomendamos su lectura antes de participar en estos espacios.**

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

- A. Uso institucional de las redes sociales**, donde 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 sus profesionales cuando intervengan en nombre del SJD.
- B. Uso personal de las redes sociales**, donde se establecen algunos consejos y recomendaciones a los profesionales del centro cuando interactúen en las redes sociales (no necesariamente en los espacios digitales del SJD) desde sus perfiles personales.

Ante cualquier duda, los participantes en las redes sociales del SJD pueden enviar su consulta a redessociales@sjdhospitalbarcelona.org, donde el equipo de administración de las mismas atenderá las peticiones recibidas.

A. USO INSTITUCIONAL

La actividad en las redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona tiene por objetivo **potenciar la presencia, los servicios y la conversación en la Red tanto de la institución como de sus profesionales**, en consonancia con los valores que inspiran al hospital y a la Orden Hospitalaria de los Hermanos de Sant Joan de Déu.

Los espacios del SJD en la redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube 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 están enfermos, como también en la prevención y en la formación de buenos hábitos de salud que les permiten llevar una vida sana.

Es importante recordar que **cualquier información contenida en nuestros espacios digitales no tiene la intención de ser un sustituto de una consulta médica profesional**. Es por tanto, complementaria, siendo su objetivo únicamente educativo y de fomento de buenos hábitos de salud. El usuario asume toda la responsabilidad por la forma cómo decide utilizar esta información.

AVISO DE RESPONSABILIDAD: Respecto a la publicación de contenidos, el Hospital sólo se responsabiliza de los elaborados por el propio SJD, o sus recomendaciones de contenido procedente de otras fuentes, comprometiéndonos a velar por la calidad de estos 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 Barcelona, aun encontrándose en espacios de titularidad del centro.
- El Hospital Sant Joan de Déu Barcelona 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 Barcelona se reserva el derecho de eliminar aquellos contenidos que no cumplan 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 sólo considera inevitable la presencia en las redes sociales, sino que se valora como la mejor opción que se puede tomar en el interés de los pacientes, porque “para poder actuar de forma responsable es necesario conocer”.

2. El tono de conversación será siempre cercano y cordial. El SJD ha optado por un trato de "TU" en las diferentes redes sociales en las que tiene presencia y actividad, pensando en hacer el trato más cercano, aproximándose a los ciudadanos y favoreciendo así la conversación.
3. El SJD se compromete a ser transparente: el equipo administrador de las redes sociales no borrará ninguna aportación realizada a no ser que se considere ofensiva, utilice un lenguaje soez, 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; sólo se pretende compartir, escuchar y conversar con los participantes y dar apoyo 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 alguna participación que se encuentre en nuestros espacios te resulta inadecuada, 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 resulten útiles e interesantes, tanto en su vertiente clínica como en su vertiente lúdica.
 - Nuestra labor se centra en que la información clínica sea correcta y de calidad. Para garantizarlo estamos continuamente monitorizando los espacios digitales y en constante contacto 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 cumplir con los principios del HON (Health On the Net): HONcode.
 - Velando por su veracidad y exactitud en la medida de lo posible y no publicar contenidos anónimos.
 - Enlazando directamente a las fuentes originales de las informaciones ajenas y reconocer su autoría explícitamente.
 - Reconociendo y corrigiendo los errores en el menor tiempo posible.
6. El SJD se compromete a promover la creación y difusión de contenidos bajo licencia [Creative Commons Attributions 3.0](#), de cara a conseguir la máxima distribución de documentos, videos, materiales docentes, etc. El Hospital garantiza que todo material institucional sujeto a dicha licencia contará con la adecuada revisión técnica y profesional.
7. Respecto al idioma utilizado por el SJD en sus publicaciones y entradas en los diferentes canales en las redes sociales se redactan mayoritariamente en castellano, una práctica motivada por la voluntad del hospital de llegar al mayor número posible de ciudadanos, tanto de su área geográfica de influencia como más allá de la misma. En cualquier caso, este hecho no excluye en ningún caso el uso del catalán cuando el equipo administrador lo considere oportuno. Además, dada la globalidad de Internet y las redes sociales, también se contempla la incorporación de contenidos en otras lenguas (inglés, francés,...), en cuyo caso se intentará explicar el contenido del mismo para facilitar su comprensión.
8. El equipo administrador de las redes sociales del SJD hará todo lo posible por atender todas las participaciones, preguntas y comentarios que se produzcan.
 - El equipo administrador de las redes sociales atenderá la gestión de sus páginas y espacios en horario de lunes a jueves de 9 a 17 horas y viernes de 8 a 15 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 profesionales del SJD y a personas externas al SJD que participen de la conversación en nuestros espacios en las redes sociales.

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

- El Hospital Sant Joan de Déu Barcelona vela por la protección de los menores. Por este motivo está estrictamente prohibido publicar fotografías, vídeos o cualquier material gráfico donde aparezcan menores sin el permiso de sus padres o tutores legales.
- Se recomienda comprobar la política de derechos de autor (*copyright*) de cualquier contenido que se quiera compartir en las redes sociales del SJD:
 - Evitar publicar sin el permiso de sus autores aquellos contenidos que no permitan esta práctica.
 - En caso de considerar oportuno facilitar contenidos de Internet con *copyright* que permita su publicación, se deberá escribir la URL para que el resto de participantes puedan consultar o descargar los contenidos desde la página propietaria.
- Se respetarán las opiniones del resto de participantes, aunque no se compartan. No se permitirá insultar o utilizar 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.
- Se debe evitar hacer publicidad de empresas, servicios o eventos con ánimo de lucro. Queda a discreción del equipo administrador de las redes sociales el tratamiento de los mensajes con fines solidarios o sin ánimo de lucro, así como de aquellos mensajes que propongan la adhesión a grupos o páginas ajenas al Hospital Sant Joan de Déu.
- Se debe procurar hablar sobre temas relacionados con las páginas. En caso de querer discutir sobre otros temas, recomendamos buscar otras páginas o grupos más adecuados.
- Se debe evitar 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 y también se deben respetar.

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

Los profesionales del SJD en las redes sociales

Quizás algún servicio/unidad o profesional del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona esté interesado o sus superiores le soliciten que participe en alguna conversación en Internet con fines profesionales (foros, blogs,...), en relación con los objetivos del propio centro o representando al mismo. En este caso, se debe informar 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 se cumplan por parte de los profesionales que participen en nombre del Hospital en las redes sociales:

- Como principio general, usar el sentido común y mantener un enfoque y un estilo profesional.
- Se aconseja especialmente actuar de forma transparente y respetando la legislación vigente y los valores de la institución. Asimismo, se deben seguir todas las normas ya aplicables al centro en materias como la protección de datos o el cumplimiento de la normativa del centro. En la intranet institucional se encuentran los documentos "Política de protección de datos" y "Manual del colaborador", que recogen 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 ser consultado con el Área de Comunicación del centro.

- Si los profesionales del Hospital quieren o tienen que iniciarse en las redes sociales (blog, grupo en Facebook, perfil de Twitter, etc.) sobre alguna temática relacionada con la actividad del centro, el SJD les anima en esta iniciativa, y les ofrece apoyo y reconocimiento a través de las redes sociales institucionales. Ante cualquier duda, los participantes en las redes sociales del SJD puede enviar su consulta a redessociales@sjdhospitalbarcelona.org, donde el equipo administrador ofrecerá apoyo e información sobre las mejores prácticas.

B. USO PERSONAL

Las redes sociales ofrecen un número ilimitado de posibilidades que los profesionales que trabajan en el SJD pueden disfrutar de manera 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 o se presenten como profesionales del mismo.

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: todos los profesionales y colaboradores del Hospital Sant Joan de Déu tienen conocimiento, talento y habilidades, que el centro anima a compartir mediante la participación en las redes sociales. Haciéndolo los profesionales contribuyen a dar a conocer el centro y sus valores, que serán recordados por los otros. También pueden beneficiar 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 Barcelona. A continuación se muestran dos posibles textos que se pueden utilizar, por ejemplo, en un blog personal:
 1. “Las intervenciones y opiniones en este sitio web son de tipo personal y no representan la opinión del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona”.
 2. “Descargo de responsabilidad: este es un sitio web personal, gestionado en mi tiempo libre y sólo refleja mis opiniones personales. Las intervenciones y opiniones en este web no representan la opinión y políticas del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona, pasadas o presentes, o de ninguna otra organización donde yo pueda estar afiliado/a”.
- Se debe usar un correo electrónico no corporativo para registrar cuentas personales (tipo Gmail, Hotmail o Yahoo, por ejemplo) en cualquier página externa al SJD, ya 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 hacer "amistad" en las redes sociales con pacientes o cuidadores y familiares de pacientes. Los profesionales que atienden pacientes no deberían iniciar o aceptar solicitudes de amistad, excepto en circunstancias inusuales, 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 están bajo su responsabilidad. El personal de gestión o supervisión puede aceptar solicitudes de "amistad" si son los profesionales que supervisa los que la realizan y si considera que no repercutirán negativamente en la relación de trabajo.
- Se debe tener en cuenta que no se debe revelar información confidencial del centro, sus profesionales o 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.
- No se publicarán en Internet comentarios despectivos ni ofensivos. Se recomienda ser respetuoso y profesional en la relación con otros empleados del centro, clientes, proveedores, otros centros de salud y pacientes y familiares en general.

- 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 éste 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 el criterio del personal del hospital en que la utilización que se haga sea adecuada a los valores y políticas de la institución.

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

Última actualización: 1 de junio de 2016