

DECÁLOGO

Por una Buena Praxis Médica en las Redes Sociales

Desde hace más una década, los servicios de redes sociales en internet han experimentado un crecimiento exponencial. Su consolidación, reforzada por una cada vez más alta conectividad y el mayor acceso a dispositivos móviles, ha traído como consecuencia un impacto propio de los medios de comunicación masivos. Plataformas como Facebook y Twitter, entre otras, han establecido nuevas formas de interacción que inciden directamente en la relación médico-paciente.

A través del desarrollo de comunidades virtuales, cada vez más personas publican, comentan y comparten sus emociones y actividades cotidianas. Además, es habitual que los posteos de los usuarios sean integrados en las secciones de comentarios de los artículos de los sitios web de noticias. Esta forma de comunicarse implica un carácter multidireccional y conlleva oportunidades y riesgos. Por ejemplo, cuando los usuarios comentan cómo los atendió un médico no hay escala de grises. O alaban su excelente actuar o denuncian el eventual trato negligente del facultativo en cuestión.

¿Cómo desenvolverse de manera óptima en las redes sociales? ¿Qué hacer frente a denuncias de pacientes en estos espacios virtuales? Falmed Educa elaboró un decálogo a partir del manual "Social Media para Médicos" publicado por el Colegio Médico de Chile, con el objetivo de responder a las inquietudes de los afiliados. Puede revisar el manual completo en: www.colegiomedico.cl



1

Si ha sido mencionado en las redes sociales y presenta alguna duda o inquietud, contáctese con los equipos jurídico y de comunicaciones de la Fundación de Asistencia Legal para recibir asesoría especializada.



2

Mantenga la calma ante un comentario difamatorio. No se deje llevar por las emociones del momento para evitar entrar en una dinámica contestataria o agresiva.



3

Confidencialidad: Bajo ninguna circunstancia se debe revelar la información de sus pacientes a través de comunidades virtuales, aún cuando se establezca una discusión profesional y académica sobre una determinada patología.



4

No realice comentarios sobre la práctica médica de colegas o un centro asistencial que puedan afectar su reputación profesional.



Delimite el acceso de pacientes a grupos o vínculos virtuales en redes sociales debido a que podría afectar la relación médico-paciente.



Se recomienda no utilizar las redes sociales en reemplazo de una consulta médica presencial. En caso de concretarse una interacción, obtenga el consentimiento del paciente. La comunicación debe delimitarse estrictamente a aclarar dudas que no requieran de una consulta médica.



Si opta por difundir recomendaciones médicas, no se refiera a pacientes específicos (resguarde siempre su privacidad). Considere sólo aspectos generales. También sea claro y conciso al difundir la información y recuerde que lo publicado por usted –idealmente– debe ser incluido en medios o plataformas especializadas en salud.



No mantenga un prejuicio predeterminado hacia la utilización de redes sociales. Son de carácter colaborativo y dependen de la utilización que usted como profesional les asigne. Usted es visible a la comunidad mundial a través de estas redes, sea responsable!



Es recomendable, de acuerdo con su grado de manejo de ellas, que incorpore plataformas de tiempo real (Twitter, WhatsApp y Facebook) a su dispositivo móvil para utilizarlas en un contexto de emergencia. Por ejemplo, conozca los perfiles en Twitter de las agencias de respuesta a emergencias como ONEMI, para obtener y transmitir información oficial.



La columna vertebral de las redes sociales es su carácter colaborativo. Desarrolle esta práctica y, de paso, infórmese de los criterios que tiene la organización en la que usted trabaja sobre la utilización de redes sociales. También, a partir de su experiencia, realice sugerencias e incorpore nuevas prácticas al protocolo desarrollado por su institución.