



Las Organizaciones de Salud en la Era de las Redes Sociales

Dr. Fabián Vítoles
NOBLE Cía de Seguros

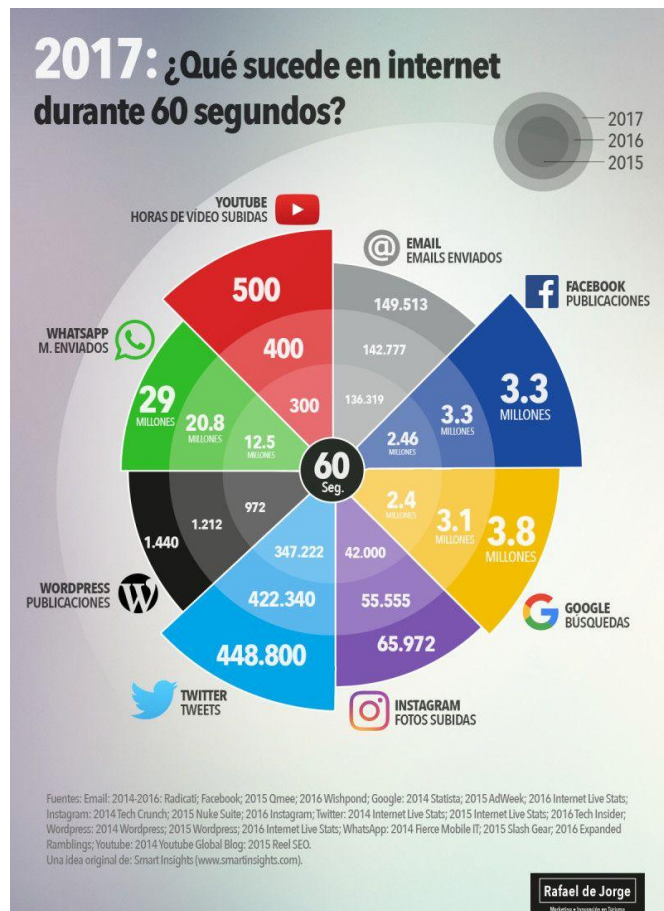
Reunión de Directores de ADECRA
05 de marzo 2020



Agenda del día

- ¿Por qué debería preocuparme por las redes sociales?
- ¿Quiénes y cómo usan redes sociales?
- ¿Cuáles son los riesgos?
- Establecimiento de políticas y de un plan
- Whatsapp en medicina
- Grabaciones encubiertas
- Redes sociales y temas laborales

Su comunidad usa las redes sociales



JAN
2019

ARGENTINA

THE ESSENTIAL HEADLINE DATA YOU NEED TO UNDERSTAND MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE



TOTAL
POPULATION



44.90
MILLION

URBANISATION:

92%

MOBILE
SUBSCRIPTIONS



60.51
MILLION

vs. POPULATION:

135%

INTERNET
USERS



41.59
MILLION

PENETRATION:

93%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



34.00
MILLION

PENETRATION:

76%

MOBILE SOCIAL
MEDIA USERS



31.00
MILLION

PENETRATION:

69%



we
are
social



we
are
social



Hootsuite

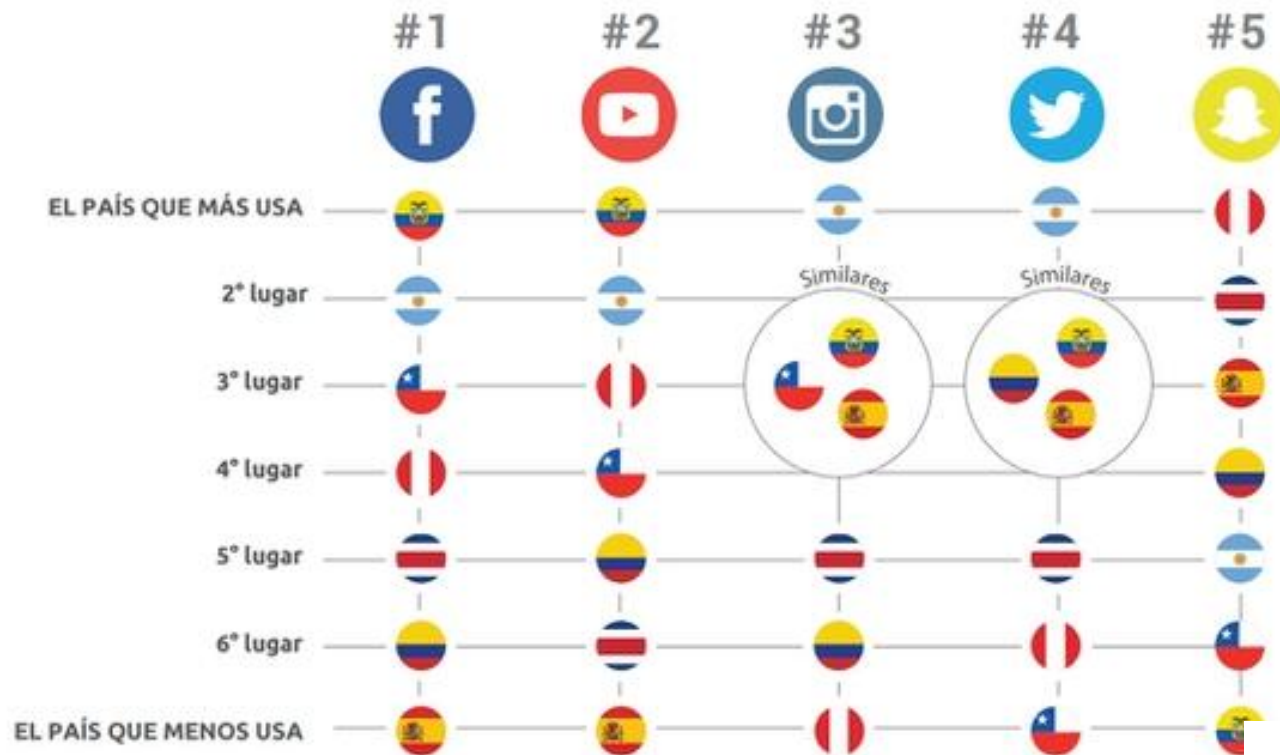
we
are
social

¿CUÁLES REDES SOCIALES USAS MÁS?

TOP 5 TODOS LOS PAÍSES

| MUESTRA=700

APPS MÁS USADAS



¿Una segunda opinión de facto?

La información sobre salud es una de las categorías más buscadas por los usuarios

41%

de cerca de 23.000 encuestados respondieron que utilizaban las redes sociales para tomar decisiones referidas a su salud

30%

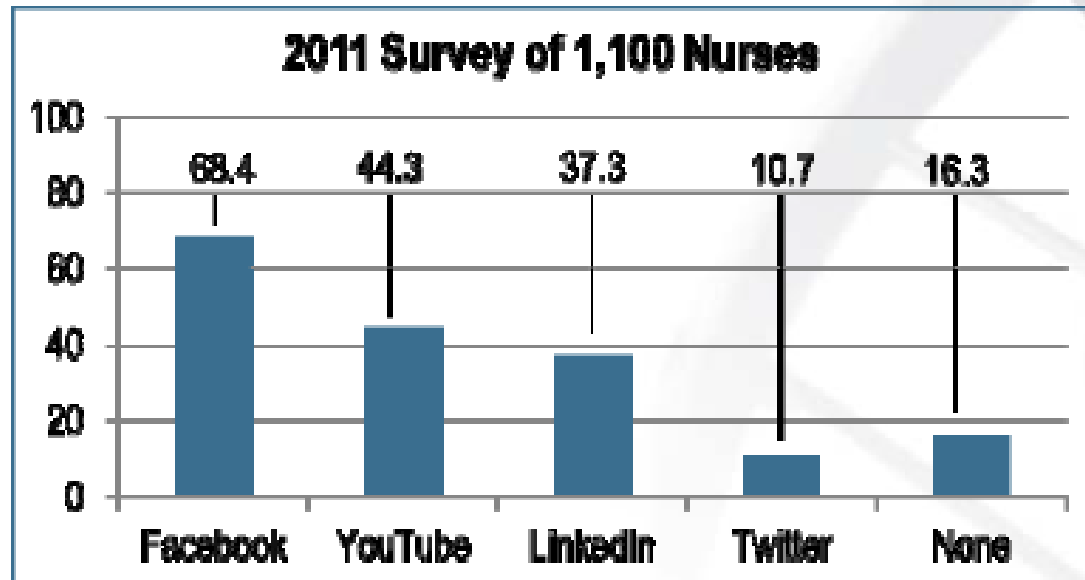
consideró que su confianza en la información de salud que les llegaba a través de las redes sociales era “alta” o “muy alta”

25%

afirmó que era “muy probable” o “probable” que la información de salud de las redes sociales influyera sobre sus decisiones médicas

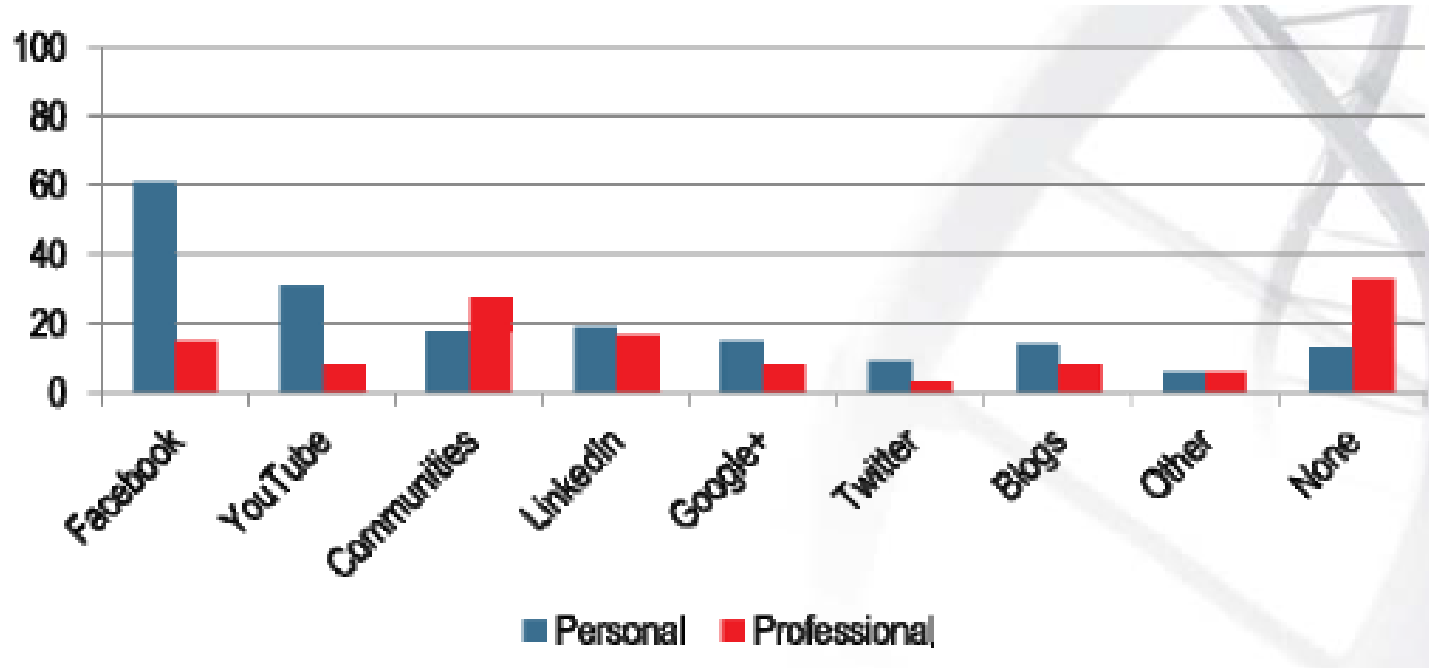
Cohen E. Patients use Facebook, Twitter, to get health information. 2011 Mar 4 [online]. Internet:

Su personal usa redes sociales



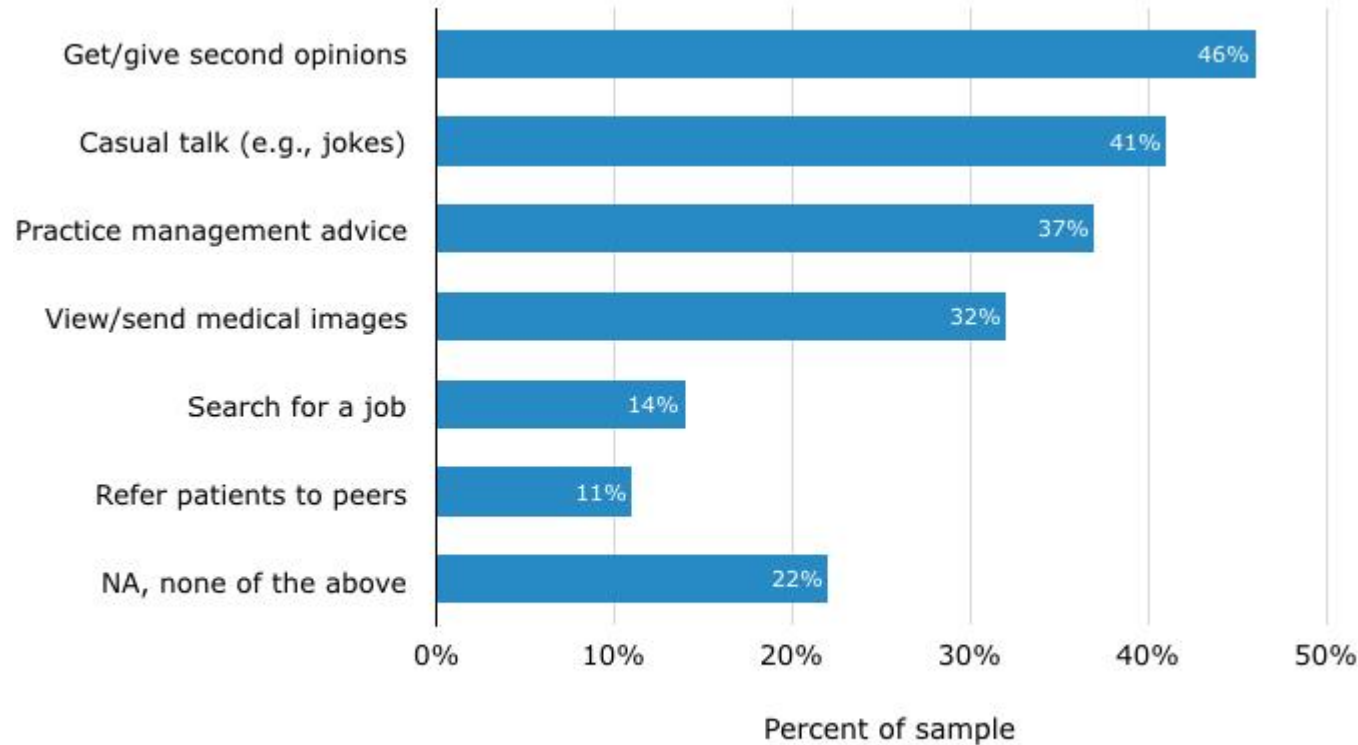
Fuente: Springer Publishing. The Springer Publishing 2011 nursing ebook & smartphone survey 2011 Nov

Sus médicos usan redes sociales



Fuente: Dolan PL. Nearly all US doctors are now on social media. Am Med News 2011, Sept 26

Sus médicos usan redes sociales



N = 1,033

Fuente: Gaby Loria. Social Media for Doctors: Overrated or Underrated? Real MDs Weigh In.. May 25, 2016 Software Advice

<https://www.softwareadvice.com/resources/social-media-for-doctors/>

Uso de redes sociales por parte de los médicos

Chretien et al, Physicians on Twiter. JAMA 2011 Feb 9; 305 (6): 566-8

260 profesionales con más de
500 seguidores en Twiter

Analizaron los últimos 20 tweets de
cada uno (5.156 tweets en total)

50% información médica

20% comunicaciones personales

14% retweets de temas de salud

14% autopromoción,

3% material no profesional

Su pacientes, también...

- 
- Comentan sus experiencias

- 
- Apoyan causas relacionadas con la salud

- 
- Investigan y comparten información sobre sus síntomas

Sus pacientes, también...

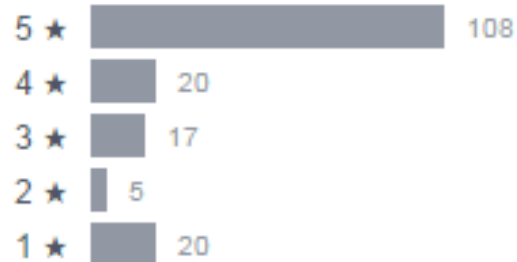
- **Postean comentarios medicamentos, tratamientos médicos o coberturas de salud**

- **Comparten videos e imágenes de salud**

- **Califican a las organizaciones de salud**



4,1
promedio de
170 opiniones
públicas



Hospital

4,1 ★ - 170 calificaciones públicas



Hospital Español de La Plata

Hospital

4,3 ★ - 186 calificaciones públicas



Hospital Zonal de Agudos "Dr. Ricardo ...

Hospital

4,1 ★ - 106 calificaciones públicas

[Ver más lugares en La Plata](#)

A MajOo A
más les gu

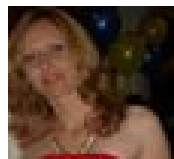
«Soy una paciente y necesito ser oída...»...

"Me gustaría escuchar
lo que están a punto de hacerme...
Si estás a punto de
para pincharme con un
maldita aguja, dime.
Si estás a punto de cortar
mi brazo, dime."



I am a patient and I need to be heard- a 15 year old's perspectiv...

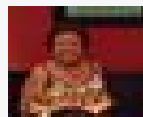
https://www.youtube.com/results?search_query=i+am+a+patient+and+i+need+to+be+heard



Ana Maria Maria Herr — 5★ Excelente atención el e 24/05/14 me sometí a una cirugía compleja, les agradezco a los doctores Doldan, Del Valle, Dra. Ramos, al anestesta, Anita la instrumentista, todo el equipo excelente y todas las enfermeras, el Hospital en general muchas gracias.
Atte. ANA MARIA HERR

hace más de un año · 🌐

👍 A Ricardo King Jorge, Viviana Dalinger y 2 personas más les gusta esto.



Mabel Candiotti Quiero expresar mi disconformidad con relación a la falta de respeto que recibí de parte del docto [redacted] y las secretarias de consultorios externos, con una espera de 3 hs. , me doy cuenta que el doctor Jorge [redacted] atiende a pacientes sin turno NO RE... Ver más

20 de agosto a las 9:26 · 👍 1

¿Y los hospitales?

4000 hospitales

de los EE.UU participan de las redes sociales (Facebook, You Tube Channel, Twitter, Linkedin y blogs)

Bennett E. Hospital social network list [online]. 2011 Jun 8.

463 hospitales

de España utilizan estas herramientas

- 118 Facebook
- 122 Twitter
- 86 Canal You Tube
- 86 Wikipedia

ObservaTICS 2015. Observatorio Permanente de las TIC en salud. Uso de las redes sociales en los hospitales de España.

¿Y los hospitales? (Sobre 1.544)

Media	No. of Hospitals
YouTube Channels	716
Facebook Pages	1,292
Twitter Profiles	998
LinkedIn Pages	651
Blogs	209
Foursquare	1,090
Total	6,500 Social Media Sites

Fuente: Mayo Clinic Health care social media list ,2012(online)

Uso de redes sociales por organizaciones de salud



- Noticias institucionales y servicios



- Noticias generales de salud



- Eventos con la comunidad



- Historias de éxito



- Alcance y participación de los pacientes



Hospital Israelita Albert Einstein

Administrador sanitario

Biografía

Información

A 414,756 le gusta esto

A 414 751 personas le gusta esto

75 705 personas han estado aquí

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta esta página

4,6 ★ 4,6 de 5 estrellas · 4466 opiniones
Ver opiniones

INFORMACIÓN

Publicación

Foto / video

Escribe algo...

4,6 de 5 estrellas
4466 comentarios

Publicar



Hospital Israelita Albert Einstein

14 horas · Editado ·

Tecnología, comodidade e uma equipe de médicos preparada para

Crear una página

Reciente

2015

2014

2013

2012

2011

2010

Anuncios



Vuelos en Oferta!

vuelos.com

Comprá tu vuelo a Madrid en cuotas sin interés y al menor precio! Reservá tu pasaje ahora!

Canal para relacionamiento e informaciones

INFORMACIÓN



Canal do Hospital Israelita Albert Einstein para relacionamiento, dicas e informações de saúde, bem-estar e qualidade de vida. Não realizamos consultas...

MÁS INFORMACIÓN

<http://www.einstein.br/>

As nutricionistas do Einstein têm um recado para você que gosta de cozinhar e postar fotos de comida nas redes sociais. Elas ensinarão como participar do #ChefPorUmDia que vai até o dia 09/08, olha só:

Ver traducción



APLICACIONES



Agendamento de Exames einstein



Vagas Einstein



Blog Eu, Paciente

Me gusta Comentar Compartir

A 153 personas les gusta esto.

Más relevantes

Compartida 32 veces

Escribe un comentario...

Presiona "Enter" para publicar.

Édina Nin Anna ... Olha q legal!... Lembrei de vc!! Bjs,
Ver traducción

Me gusta · Responder · 1 · 16 h

Anna Medeiros Já fui lá...
Ver traducción

Me gusta · Responder · 1 · 16 h

Ver 12 comentarios más

Crear página

Reciente

2015

2014

2013

2012

2011

2010

Anuncios

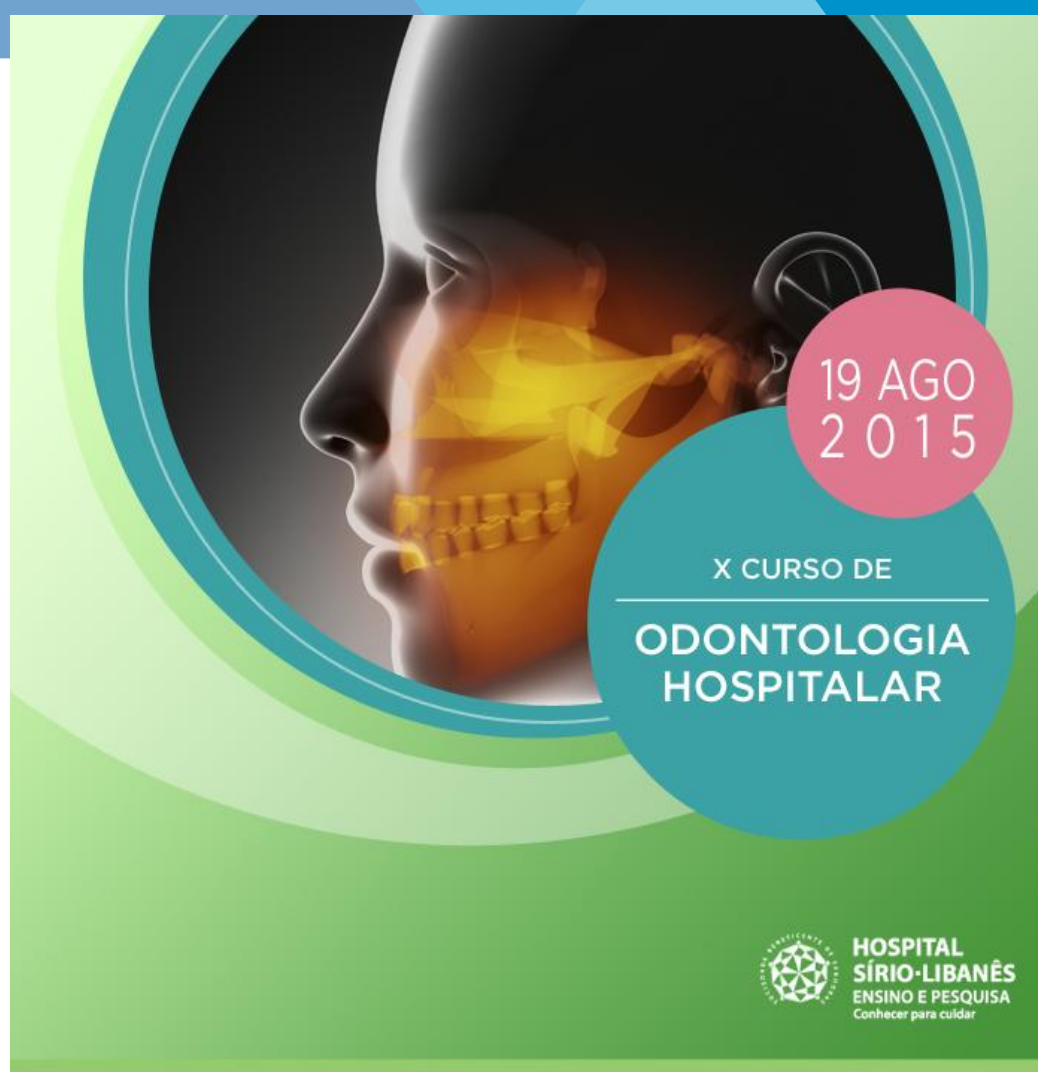


140+ FREE Slots At H5C!
★★★★★ High 5 Casino
Real Slots

Don't miss any of the sizzling
action! H5C has the hottest
slots on Facebook!

Jugar - 500 000 personas
juegan a esto

- Pato Lobos · Web
- Luis Chiesa · 8 min
- Ramiro Makuc · 1 h
- Francisco Cobos · 2 h
- Nacho Dorgan · 1 h
- Alfredo Vitolo · 48 min
- Agustín Pestalardo · 3 h
- Nicolas Carbonari
- Hernan Loiacono · 4 h
- Patricio Glenny
- Marcelo Alonso · 5 h
- Marcos Fontan Bal... · 4 h
- Joao Costa
- Mono Celleri · 17 h
- Alfredo Mauricio... · 35 min



Hospital Sírio-Libanês

31 de julio · 🌐

Dia 19 de agosto acontecerá o X Curso de Odontologia Hospitalar, com o objetivo de proporcionar a interação entre odontologista, paciente e médico, formando uma triangulação para evitar riscos desnecessários em um tratamento ou cirurgia em consultório odontológico. Inscreva-se: <https://goo.gl/Y6XwO> #EnsinoePesquisa

Ver tradução

Me gusta · Comentar · Compartir

👍 A 32 personas les gusta esto.

↪ Compartida 11 veces



Escribe un comentario...



Presiona "Enter" para publicar.

Solicitudes de amistad

Ver todas



Mati Alonso

10 amigos en común

➕ Confirmar amistad



Omar Valenzuela

➕ Confirmar amistad



Blanca Liliana Gomez

➕ Confirmar amistad



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**
ENSINO E PESQUISA
Conhecer para cuidar

[Buscar](#)[Acesso rápido](#)[Hospital](#)[Exames](#)[Ensino](#)[Pesquisa](#)[Responsabilidade Social](#)[Einstein Saúde](#)

Conheça a experiência de nossos pacientes

[Hospital](#) > [Cirurgia](#) > [Centro de Excelência em Cirurgia Robótica](#) > Conheça a experiência de nossos pacientes[Flávio Cicivizzo](#)[Max Fabiano Joaquim](#)[João Rodrigues](#)[+ voltar para Centro de Excelência em Cirurgia Robótica](#)

Conheça a experiência de nossos pacientes



Flávio Augusto Cicivizzo

Flávio Augusto Cicivizzo conta como foi sua experiência ao ser operado pelo robô da Vinci por conta de uma pancreatite



Max Fabiano Joaquim

"Quando fui fazer minha consulta de rotina anual, tive a notícia que não queria escutar. Havia chegado a hora da cirurgia"

Secreto Médico y Privacidad en las Redes Sociales



Secreto Médico y Privacidad

Las redes diseminan información para una enorme cantidad de personas, de forma inmediata, generando un registro electrónico permanente, que puede ser utilizado en litigios.

Las normas y procedimientos institucionales en relación al uso de redes sociales deben abordar claramente en qué circunstancias puede ser tomada una foto o video de un paciente, y de cómo debe ser utilizado ese material.

La capacitación del personal debe incluir las sanciones que corresponden a aquellos que violen el secreto profesional.

La enfermera que publicó fotos suyas con un paciente terminal en Facebook indigna a Perú

Publicado: 13 sep 2012 05:15 GMT | Última actualización: 13 sep 2012 05:29 GMT



1.1K



72



186

www.facebook.com/photo.php?fbid=105612406259016&set=a.103094719844118.7601.100004307703837&type=3&theater



facebook.com



Roxana Evelin García Lopez

sábado ·

Ella Fue la q tomo la foto y ahora sta posando ella... — con Luis Baldeon Quispe, Edward A. Barrantes, Luis Fernando Acasiete Muñante, Jose TR y Patricia Yenifer Ervin Tenorio.

Compartir

A 4 personas les gusta esto.

22 veces compartido

Ver comentarios anteriores

6 de 22



Paola Carranza Valencia DENUNCIE ESTA FOTO PORFAVOR.

El Domingo a la(s) 14:32 · 2



Katherine Rosario Vacas Espino LAS DOS SON UN PAR DE PEJAS!!!!

Hace 17 horas



Carlos Caccha Ayllon ta buena la enfermera jajaja xdt!!!!

Hace 5 horas



Dorey Bof amiga en verdad... como te esta foto... es bastante buena... por favor sacala... y lo peor de todo es la enfermera, le parece a se...

+52 1 [REDACTED] ~María Jo...



Fui hacer una guardia y una
señora estaba agonizando

😬 y pues selfieeee

3:47 p.m.





Cargas móviles

Ver más al Álbum · Fotos de Mayte · Perfil de Mayte

Anterior



Etiquetas

Mayte Rosas Gomez

Álbum: Cargas móviles



Mayte Rosas Gomez

23 de marzo mediante BlackBerry Smartphones App

Y paara desayunar unaas patitas!!

Compartir



Anahí Vidal Castañeda :O y eso Tereeee?

23 de marzo a la(s) 10:56



Mayte Rosas Gomez Jejejeje le amputamos a una sra de 96. Años ambas piernas!!....

23 de marzo a la(s) 10:59



Farid Manzano Sanchez HEY TERE NO PONGAS ESO !!!!

23 de marzo a la(s) 11:00

American Medical Association, 2010

Profesionalismo en el uso de las redes sociales

1

- Los médicos deben ser conscientes del derecho de los pacientes a la privacidad y confidencialidad, y deben abstenerse de publicar información que permita identificarlos.

2

- Los médicos deben manejar su información privada en otro ámbito, para salvaguardar al máximo posible su vida personal, fuera de la profesión.

3

- Los médicos que deciden interactuar con sus pacientes vía internet, deben respetar los límites de la relación médico-paciente, de manera consistente con los códigos de ética profesional.

American Medical Association, 2010

Profesionalismo en el uso de las redes sociales

4

- Para ayudar a mantener estos límites, AMA recomienda que los médicos separen claramente sus contenidos on-line personales y profesionales.

5

- La AMA estimula a todos los médicos que observan contenidos no profesionales publicados por colegas a que los contacten para que los revisen. Si la conducta violase claramente las normas profesionales y el individuo no resuelve la situación,, el médico debería reportar el problema a las autoridades **correspondientes**.

6

- Finalmente, La AMA recuerda a los médicos que las acciones on-line y los contenidos publicados pueden afectar negativamente su reputación y afectar su carrera, además de minar la confianza pública en la profesión médica.

Uso de redes sociales por parte del resto del personal

- 
- Normas adicionales para establecer cuáles son las expectativas del empleador en relación al uso de las redes sociales fuera del trabajo

- 
- No es totalmente infrecuente que el personal de salud utilice las redes sociales para criticar a sus supervisores y a la institución donde trabajan, quejándose de sobrecarga de trabajo y de cuestiones interpersonales

- 
- Puede afectar la reputación del centro de salud, y hacer que el empleador quiera tomar acciones disciplinarias a partir del contenido publicado

Plan de Redes Sociales



Establecimiento de un plan de redes sociales

Defina el nivel de participación



Defina la audiencia

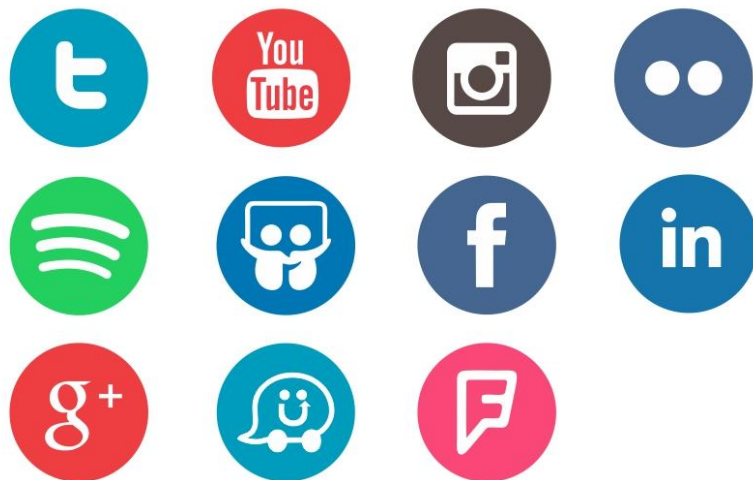


Identifique los recursos con los que cuenta



Defina usuarios autorizados

Principales tipos de redes sociales



Blogs | Microblogs

Sitios para compartir archivos

Redes sociales integradas

Redes sociales de localización

Escogiendo el mejor medio

PROPÓSITO

Comunicar noticias
propias y eventos con
pacientes/ familias

Mostrar las
instalaciones a
pacientes potenciales
y familias

Colocar a disposición
especialistas de su
staff

POTENCIAL HERRAMIENTA

Blogs privados, Grupos de
Facebook

You Tube, Instagram;

Blog público, Pág. de
Facebook.

Escogiendo el mejor medio

PROPÓSITO

Facilitar la colaboración
entre el personal para una
mejor atención

Compartir avances
médicos, estimulando
comunidad

Reclutar nuevo
personal profesional

POTENCIAL HERRAMIENTA

Intranet. Sistemas de mensajes
inmediatos

Twitter

LinkedIn

Términos de uso

No serán dadas indicaciones médicas

Los pacientes con emergencias médicas deben llamar a un número determinado o dirigirse a la guardia de emergencias.

Qué está permitido publicar y qué no

Determinar si se va a moderar el contenido de los blogs y, en caso de decidir hacerlo , quién realizará los controles y cuáles serán los criterios

Respuestas en las redes sociales y establecimiento de términos de uso

El personal a cargo del manejo de las redes sociales debe estar bien entrenado para saber responder:

Preguntas simples:

- Horarios, localizaciones o servicios ofrecidos

Preguntas complejas:

- Indicaciones médicas específicas o cuando se usan las redes sociales como una forma de contactar al hospital en casos de emergencia

Respuestas en las redes sociales y establecimiento de términos de uso

Si algún hospital promueve y coloca a disposición a sus “especialistas médicos” en distintos temas, el riesgo de preguntas y respuestas inapropiadas aumenta

- Los médicos no deben dar indicaciones médicas a través de las redes sociales.

- Hacer eso puede ser interpretado como el establecimiento de una relación médico/paciente

Respuestas en las redes sociales y establecimiento de términos de uso

- Peligro de que el paciente pueda alegar algún tipo de daño a partir de lo que el médico le dijo

- Aún las recomendaciones más inocentes pueden no ser percibidas de esa forma por parte de los pacientes y los Tribunales, pudiendo constituirse en prueba durante juicios de responsabilidad profesional,

Riesgos para la reputación

Su reputación puede verse afectada básicamente de dos formas:

- Lo que usted dice
 - Declaraciones falsas o engañosas a sabiendas
 - Declaraciones médicamente inexactas
 - Blasfemia, insultos raciales, declaraciones sexistas
 - Insultos directos
- Lo que dicen de usted

Políticas para el cuidado de la reputación

- 
- Estar atento a responder a críticas y reclamos originados fuera de la organización.

- Garantizar que el contenido publicado por su personal refleje adecuadamente el mensaje que se quiere transmitir y no dañe el prestigio de la institución

- Limitar las respuestas a aquellas circunstancias en las que el comentario hace referencia a una preocupación o reclamación específica.

- Las respuestas deben ser oportunas y respetuosas

- No se deben resolver problemas sobre la atención recibida, la conducta de personas específicas, de las instalaciones o de las prácticas de facturación a través de las redes sociales.

Respuesta a posteos negativos

Probablemente OK:

- Pedirles que remuevan el comentario negativo
- Contrarrestar con historias positivas
- Contrarrestar con la propia marca

No tanto...

- Hacer que los pacientes firmen un acuerdo para no postear historias negativas
- Inventar historias positivas
- Responder a los posteos «para clarificar»
- Atacar a la persona que posteó

Comentario en Twitter



Eduardo Salim Sad.! @SalimSad · 4 oct.

Uff... Que mala atención y maltrato con los pacientes y administrativos tiene la S
ez de la guardia del @Htal_

Respuesta

@

Buen día @SalimSad , lamentamos los inconvenientes causados. Le
rogamos nos brinde por DM su teléfono para ponernos en contacto.
Gracias

Whatsapp en Medicina



Ventajas del Whatsapp

- Ahorro de tiempo
- Aplanamiento de jerarquías
- Herramienta de aprendizaje
- Bajo costo
- Facilita la comunicación intradepartamental
- Apoyo a los pacientes
- Buena forma de mantenerse en contacto



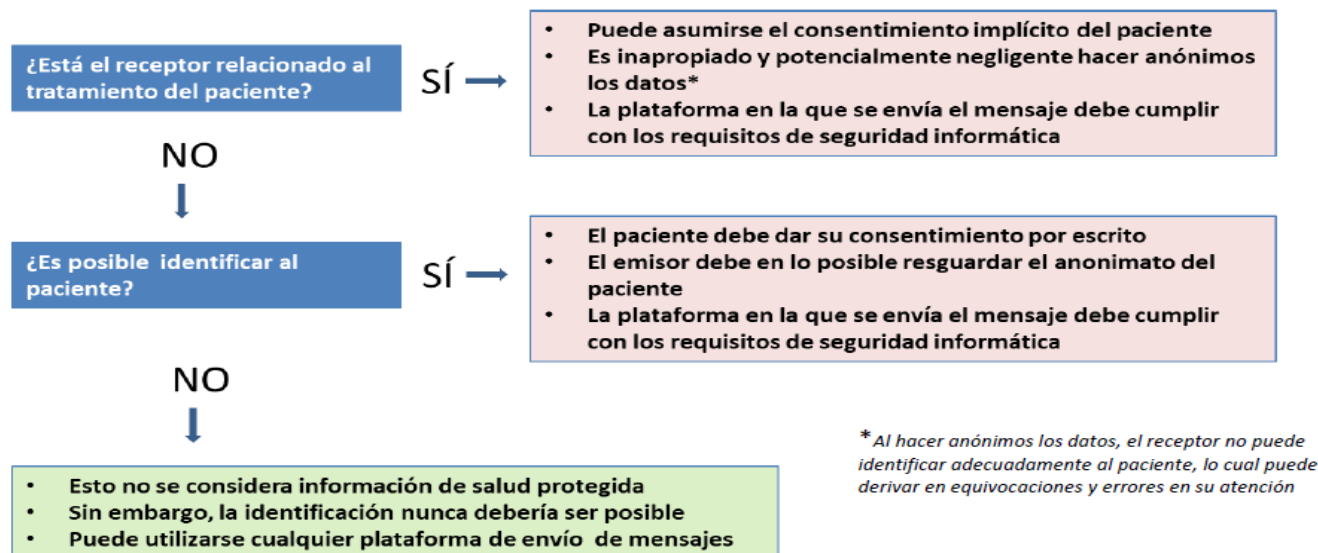
Problemas con el uso de Whatsapp

- Interrupciones frecuentes
- Disparidad en la urgencia
- Disminución de la comunicación verbal
- Estar en línea 24 hs.
- Dificulta el registro en la historia clínica
- Dificulta la correcta identificación del paciente
- Riesgo de violar la privacidad y confidencialidad



Recomendaciones para el uso de Whatsapp

Fig. 1. Preguntas claves que deben plantearse los médicos antes de compartir datos de sus pacientes, independientemente del formato en el cual dicha información sea transmitida o archivada



Fuente: Mishcon de Reya. White Paper on the use of social media messaging services by medical professionals under UK law. December 2017

¿Y la privacidad de los médicos?



Grabaciones encubiertas en consultorios médicos

¿Qué pasa cuando un paciente quiere grabar una conversación sin el permiso o el conocimiento del médico?

¿Es Legal?

¿Puede ser algo positivo si se graba con el conocimiento de todos?



Grabaciones encubiertas en consultorios médicos

NEGATIVO

Altera la dinámica de la relación médico-paciente

Comentarios inocentes pueden ser sacados de contexto, editados o manipulados y publicados en redes sociales

Políticas que prohíban expresamente grabar conversaciones sin el consentimiento de todas las partes



Regla de oro: No diga nada en privado que no pueda repetir en público

Grabaciones consentidas en consultorios médicos

POSITIVO

Herramienta de comunicación y educación

Aumenta la precisión de las indicaciones

Facilita la adherencia y el compromiso del paciente

Recordatorio con apoyo visual de indicaciones complejas (ej: cura de heridas)

Si la grabación ya se publicó...

No comente ni aclare nada via facebook o twitter

Busque asesoramiento legal

Facebook y Youtube tienen mecanismos establecidos para retirar contenidos que violan la privacidad

Temas Laborales



Temas laborales

- Prácticas de contratación de personal
- Normas para el personal
- Privacidad de los empleados

Resumen de Recomendaciones



Resumen de recomendaciones

1

- Desarrolle un plan de redes sociales que defina los objetivos de su utilización y el público al cual va dirigido.

2

- Asigne a una persona o grupo la responsabilidad de publicar contenido , monitorear su uso, asegurar la ejecución del plan y controlar violaciones a la norma

3

- Defina qué personal, aparte de la persona o grupo responsable, puede participar de la red social oficial de la institución.

4

- Identifique cuál de las redes sociales será utilizada para cumplir con los objetivos trazados en el plan

Resumen de recomendaciones

5

- Instruya a su personal acerca de la importancia de respetar la privacidad de los pacientes y que comprenda las consecuencias de violar el secreto médico

6

- Asegúrese de que las políticas de privacidad aborden específicamente la utilización de fotos de pacientes, personal y visitantes, destacando que está prohibida su utilización sin autorización.

7

- Monitoree los comentarios positivos y negativos formulados sobre su organización en las redes sociales

Resumen de recomendaciones

8

- Establezca una norma que defina en qué circunstancias y cómo se debe responder a críticas, reclamos o elogios publicados en las redes sociales.

9

- Recuerde a los usuarios de las redes sociales que, en todas las circunstancias deben ser honestos y respetuosos con los otros usuarios

A word cloud featuring various words in different languages and scripts, all related to gratitude. The central and largest words are "THANK" and "YOU". Other prominent words include "GRACIAS", "ARIGATO", "SHUKURIA", "BOLZIN", and "MERCII". Smaller words like "DANKSCHEEN", "TASHAKKUR ATU", "SUKSAMA EKHMET", "YAQHANYELAY", "TINGKI", "BIYAN SHUKRIA", "MEHRBAN", "MAAZIE", "GHAZIE", "GOZAIMASHITA EFKHARISTO", "JUSPAXAR", "KONAPSUMNIDA", "MAAKE", "LEI", "FARGAS", "MAGALITIC", "TERAFOTQ", "MEHMANE", "BAKKA", "SUKHALAVTA", "NUHAN", "CAMLU", "WIDIELLA MATERA", "VUPAGATAM", "WAB", "KE", "SEVEN", "DRINKELA", "RUCHELAVTA", "SHOKHO", "MAHTUN", and "MINNOCHILAB" are also visible.

Fablán Vítolo

NOBLE Compañía de Seguros

fabian.vitolo@noblesegueros.com

