

Política de Canais Digitais do Centro Hospitalar Cova da Beira

O Centro Hospitalar Cova da Beira (CHCB) estabelece a presente política relativamente à sua presença digital. Esta política pretende estabelecer as diretrizes de participação nos canais digitais do Centro Hospitalar Cova da Beira - redes sociais e portal www.chcbeira.pt - e está pensada para garantir uma experiência agradável a todos os intervenientes. Assim, recomendamos a sua leitura antes de participar nos nossos espaços.

Ao visualizar, publicar, comentar ou utilizar qualquer conteúdo disponível nos meios mencionados acima, o utilizador, está a aceitar incondicionalmente os termos descritos nesta política.

A política de canais digitais do CHCB contempla dois âmbitos distintos:

1. **Utilização institucional dos canais digitais**, onde se definem os objetivos, compromissos e regras de participação que se aplicam à gestão destes espaços, pelo CHCB, pelos seus profissionais quando intervenham em nome do CHCB e pela comunidade em geral.
2. **Utilização pessoal das redes sociais**, onde se estabelecem alguns conselhos e recomendações aos profissionais do centro hospitalar quando interajam nas redes sociais (não necessariamente nos espaços digitais do CHCB) através dos seus perfis pessoais.

Em caso de dúvida, os participantes dos canais digitais do CHCB, podem enviar as suas questões para social@chcbeira.min-saude.pt. A equipa gestora dos canais digitais responderá a todas as questões colocadas.

1. Utilização institucional dos canais digitais (pelo CHCB, pelos seus colaboradores e pela comunidade)

1.1 Objetivos

A atividade nos canais digitais do CHCB tem por objetivo potenciar a sua existência, os serviços e o diálogo na rede social tanto da instituição como dos seus profissionais, de acordo com os valores que inspiram o hospital.

Os canais digitais do CHCB (Portal CHCB - www.chcbeira.pt), Facebook (www.facebook.com/centrohospitarcovadabeira), LinkedIn (www.linkedin.com/company/centrohospitalar-cova-da-beira) e Twitter (www.twitter.com/chcbeira) e outros que possam vir a ser criados) estão dirigidos a utentes e familiares, profissionais de saúde e sociedade em geral, interessados em saúde.

O conteúdo publicado nos canais do CHCB tem o objetivo de fornecer informações e orientações de saúde genéricas, de carácter educativo, abordando a prevenção de doenças, a promoção de

hábitos saudáveis, dicas de bem-estar, cuidados pessoais, nutrição, higiene, qualidade de vida, serviços, utilidade pública e solução de problemas de saúde coletiva.

O CHCB reserva o direito de editar, modificar, remover e apagar qualquer conteúdo ou outras informações ou materiais enviados que violem esses princípios e não estejam alinhados com o objetivo das redes sociais, de estimular a discussão e partilha de informações sobre saúde.

1.2 Responsabilidade quanto à publicação de conteúdos:

- O hospital só se responsabiliza pelos conteúdos produzidos pelo próprio CHCB, ou recomendações de conteúdos oriundos de outras fontes, comprometendo-nos a zelar/defender a qualidade destes teores/assuntos publicados nos nossos espaços. As restantes participações são da inteira responsabilidade de quem as emite e em nenhum caso podem ser atribuídas ao Centro Hospitalar Cova da Beira, mesmo que se encontrem em espaços que pertençam ao hospital.

- O CHCB não é responsável pelos conteúdos publicados e/ou emitidos por outras páginas ou grupos dos quais não seja titular, mesmo que nestas páginas conste o nome do CHCB.
- O CHCB reserva-se no direito de eliminar os conteúdos que não cumpram os requisitos estabelecidos no presente documento.
- Só podem falar, escrever ou produzir conteúdo para os canais em redes sociais em nome da Instituição, desde que não envolva informações que legalmente ou contratualmente sejam protegidas, com autorização prévia do Centro Hospitalar Cova da Beira. No entanto, podem e devem partilhar o material público que se encontra nos canais oficiais da Instituição e nas suas redes sociais. Isso mostra envolvimento, além de gerar visibilidade para aqueles que estão diretamente ligados ao CHCB.
- A criação de canais nas redes sociais para sectores específicos do CHCB, como Twitter, Facebook, YouTube ou outros, deve ser feita sob a orientação do Gabinete de Comunicação e Marketing (GCM). Deverá, para isso, ser comunicado ao GCM a sua criação para que, quando ocorrer alguma iniciativa ou, por outro lado, seja publicado conteúdo relevante nesses espaços, esse conteúdo possa ser utilizado também nos canais oficiais já existentes.
- É importante recordar que qualquer informação presente nos espaços digitais não tem intenção de substituir uma consulta médica profissional. A internet não é instrumento para consultas médicas, diagnóstico clínico, prescrição de medicamentos ou tratamento de doenças e problemas de saúde. Uma consulta médica pressupõe diálogo, avaliação do estado físico e mental do paciente, sendo necessário aconselhamento pessoal com um profissional de saúde antes e depois de qualquer exame ou procedimento médico. Nada lido nos perfis das redes sociais e/ou no portal www.chcbeira.pt deve substituir a consulta a um profissional de saúde. A ação tomada por um utilizador em resposta a informações obtidas a partir de um site ou canal de redes sociais é da responsabilidade do utilizador.

1.3. O compromisso com os utentes, suas famílias e a sociedade em geral:

- O CHCB compromete-se a implementar através dos canais digitais um novo modelo de atenção sobre a saúde em que o paciente seja co-responsável pelo seu estado de saúde. No contexto da revolução digital, o CHCB não só considera inevitável a sua presença nas redes sociais como a considera útil ao interesse dos pacientes e da comunidade em geral.
- O tom da conversação será sempre próximo e cordial.
- O CHCB compromete-se a ser transparente: a equipa gestora dos canais digitais não apagará nenhuma contribuição realizada exceto qualquer conteúdo considerado desrespeitoso, ameaçador, abusivo, vexatório, constrangedor, difamatório, obsceno, calunioso, preconceituoso, que viole direitos de autor ou faça referência a um tema totalmente desenquadrado (*spam*). As propagandas e mensagens políticas ou de cunho religioso também não são permitidas. Isto se emprega, inclusive, para outras instituições e/ou marcas citadas pelos utilizadores.
- A presença do CHCB não pretende mudar opiniões nem impor as da instituição. Pretende-se apenas partilhar, escutar e conversar com os participantes, dando apoio sempre que seja necessário.
- O CHCB não moderará o conteúdo nos espaços onde é titular nem o editará para corrigir erros ortográficos ou gramaticais. Por isso, pedimos-lhe que se encontrar alguma participação inadequada nos nossos espaços, sendo esta julgada pela sua veracidade ou pela sua forma, nos dê conhecimento para podermos atuar em acordo.
- O CHCB compromete-se a oferecer conteúdos de valor acrescentado que sejam considerados úteis e interessantes, tanto na sua vertente clínica como lúdica.
- O nosso trabalho centra-se na informação clínica rigorosa e de qualidade. Para isso monitorizamos os nossos espaços digitais mantendo contacto permanente com os nossos profissionais.
- Relativamente aos conteúdos elaborados pelo CHCB ou recomendados a partir de outras fontes, o hospital compromete-se a cumprir os princípios da Health On the Net, designadamente o HONcode:
 - a) zelando pela sua veracidade e exatidão na medida do possível e não publicando conteúdos anónimos;
 - b) vinculando diretamente às suas fontes originais as informações exteriores e reconhecendo explicitamente a sua autoria;
 - c) reconhecendo e corrigindo os erros no menor tempo possível.
- A equipa gestora dos canais digitais do CHCB fará os possíveis para responder a perguntas colocadas pelos utilizadores.

1.4. Regras de participação nos espaços digitais do Centro Hospitalar Cova da Beira:

Estas normas de participação são dirigidas a profissionais do CHCB e a pessoas externas ao CHCB que participem nos nossos espaços digitais.

1.4.1. Normas de participação gerais:

Com o objetivo de assegurar uma boa experiência no uso das redes sociais do CHCB estabeleceram-se as seguintes normas de participação:

- O CHCB defende a proteção dos menores. Por este motivo está estritamente proibido publicar fotografias, vídeos ou qualquer material gráfico onde estejam retratados menores sem permissão dos seus pais ou tutores legais.
- Recomenda-se a comprovação da política de direitos de autor (*copyright*) de qualquer conteúdo que se pretenda partilhar nas redes sociais do CHCB e evitar a publicação sem permissão dos seus autores de conteúdos que não permitam esta prática.

Em caso de se considerar oportuno facilitar conteúdos da Internet com *copyright* que permita a sua publicação, deverá escrever-se o URL para que os restantes participantes possam consultar ou descarregar os conteúdos a partir da página original.

- O CHCB respeitará a opinião de terceiros mesmo que não partilhe essas ideias.
- Não será permitido insultar ou utilizar linguagem ofensiva, racista, violenta ou xenófoba, nem a promoção de atividades ilegais.
- Recomenda-se aos utilizadores que evitem a publicação de dados pessoais (morada e endereço eletrónico, telefone, etc.) nas páginas do CHCB.
- Devem evitar-se referências a empresas, serviços ou eventos que visem a obtenção de lucro. Fica ao critério da equipa gestora das redes sociais o tratamento das mensagens com fins solidários ou sem objetivo de lucro, assim como aquelas mensagens que proponham a adesão a grupos ou páginas externas às do Centro Hospitalar Cova da Beira.
- Devem abordar-se temas relacionados com as páginas e notícias publicadas. Em caso de pretenderem discutir outros temas, recomendamos a procura de grupos ou páginas mais adequadas para o efeito.
- Deve evitar-se escrever mais do que uma vez o mesmo comentário: esta prática considerar-se-á *spam*.
- As plataformas onde estão localizadas as páginas do CHCB têm as suas próprias normas de participação e também devem ser respeitadas.
- A equipa que administra as páginas do CHCB reserva-se no direito de eliminar qualquer mensagem que não respeite estas normas ou de bloquear a atividade de um participante na sua página se o autor reincidir no seu comportamento.

1.4.2. Normas de participação dos profissionais do CHCB:

Talvez algum serviço/unidade ou profissional do CHCB esteja interessado, ou os seus superiores, estejam interessados na participação em conversas na internet com fins profissionais (fóruns, blogues), relacionadas com os objetivos do próprio Centro Hospitalar ou representando o

mesmo. Neste caso, deverá informar a equipa gestora das redes sociais, enviando um e-mail para social@chcbeira.min-saude.pt, indicando no assunto “Participação nas redes sociais”.

Os profissionais que participem em nome do hospital nas redes sociais deverão cumprir as seguintes normas de publicação:

- Como princípio geral, usar o senso comum e manter uma abordagem e estilo profissional.
- Aconselha-se especialmente a atuar de forma transparente e respeitando a legislação vigente e os valores da instituição.
- Deverão seguir todas as normas já aplicáveis como a proteção de dados e o cumprimento da presente normativa do Centro Hospitalar relativa às redes sociais.

Na intranet institucional encontram-se os documentos “Política de proteção de dados” e “Manual do colaborador” que reúnem esta informação e os quais deverão ser consultados.

- O carregamento/inserção em sítios *web* ou redes sociais de informação de recursos gráficos (fotografias, logótipos, elementos de imagem corporativa, ilustrações, vídeos, etc.) relacionados com o CHCB, para fins laborais, deverá ser previamente comunicado ao Gabinete de Comunicação e Marketing através do correio eletrónico social@chcbeira.min-saude.pt.
- Se os profissionais do hospital desejarem ou tenham que iniciar-se nas redes sociais (blogue, grupo no Facebook, perfil de Twitter, etc.), devido a alguma temática relacionada com a atividade do Centro hospitalar, o CHCB oferece-lhes apoio e reconhecimento através das redes sociais institucionais.

Caso surja alguma dúvida, os participantes nas redes sociais do CHCB podem enviar as suas questões para social@chcbeira.min-saude.pt, para que a equipa administradora possa prestar apoio e esclarecer sobre as melhores práticas.

2.1. Utilização pessoal das redes sociais (pelos profissionais do CHCB)

As redes sociais oferecem um número ilimitado de possibilidades que os profissionais do CHCB, se pretenderem, podem desfrutar de maneira responsável. Como membros da instituição, inclusive quando interagem nas redes sociais através dos seus perfis pessoais, deverão sempre garantir o bom uso do nome da instituição, sempre que se refiram ao Centro hospitalar ou se apresentem como profissionais do mesmo. Perceção é realidade. Nas redes sociais, a diferença entre o que é público e privado, pessoal e profissional, é muito subtil. O simples facto de se identificar como funcionário/colaborador do CHCB gera perceções sobre seus conhecimentos e sobre a nossa Instituição.

Para evitar possíveis conflitos com a comunicação que se realiza no e do CHCB, o Centro hospitalar propõe aos seus profissionais uma série de conselhos e recomendações na hora de interagir nas redes sociais através dos seus perfis pessoais:

- Partilhe o seu conhecimento: todos os profissionais e colaboradores do Centro Hospitalar Cova da Beira têm conhecimento, talento e habilidades que o Centro hospitalar incentiva a partilhar mediante a participação nas redes sociais. Fazendo-o, os profissionais contribuem para a memória organizacional, dando a conhecer o Centro hospitalar e os seus valores. Também podem beneficiar as suas carreiras profissionais, ao posicionarem-se como especialistas e entusiastas da sua vocação profissional.
- Qualquer profissional do CHCB, com presença pessoal nas redes sociais, pode expressar-se nesta condição livremente. Deverá, para tal, estar claro que se participa a nível pessoal e não em nome do CHCB.

Mostramos aqui dois possíveis textos que se podem utilizar, por exemplo, num blogue pessoal:

- a) “As intervenções e opiniões expressas neste espaço digital são pessoais e não representam a opinião do Centro Hospitalar Cova da Beira.”
- b) “Este é um espaço digital, gerido no meu tempo livre, e só reflecte as minhas opiniões pessoais. As intervenções e opiniões neste sítio não representam nem reflectem a opinião e políticas do Centro Hospitalar Cova da Beira, passadas ou presentes, ou nenhuma outra organização onde eu possa estar afiliado.”

- Deverá utilizar-se um correio eletrónico não-institucional para registar contas pessoais (Gmail, Hotmail ou Yahoo, por exemplo) já que esta informação podia ser utilizada para fins não desejados.
- A internet não deve ser um canal pelo qual os profissionais desabafam sobre acontecimentos da instituição. Um desabafo pode ser mal interpretado e pode comprometer tanto a sua carreira quanto a reputação do local em que trabalha.
- Desaconselha-se dar opiniões médicas nas redes sociais ou noutro suporte digital.
- Desaconselha-se estabelecer “amizade” nas redes sociais com pacientes e familiares de utentes. Os profissionais de saúde não deverão convidar ou iniciar pedidos de amizade, exceto em circunstâncias em que a amizade seja anterior à relação terapêutica.
- Deve considerar-se que não se deve revelar informação confidencial do Centro hospitalar, seus profissionais e/ou pacientes. De acordo com as leis vigentes, é proibido revelar qualquer informação pessoal de saúde, incluindo imagens de pacientes em quaisquer redes sociais e meios digitais, sem a expressa autorização prévia.
- Não se publicarão na Internet comentários depreciativos nem ofensivos. Recomenda-se ser respeitoso e profissional na relação com outros funcionários do Centro hospitalar, clientes, fornecedores, outros centros hospitalares, pacientes, familiares e comunidade em general.
- Aconselha-se especialmente a evitar a participação em ações ou movimentos que possam causar um prejuízo ou ter impacto negativo na reputação do CHCB e nos serviços que este oferece.

- Se as redes sociais são utilizadas durante o período de trabalho, recomenda-se fazer uma utilização orientada e séria para conseguir uma melhor produção laboral e que não interfira nos compromissos laborais. Confia-se no profissionalismo e nos critérios dos colaboradores do Centro hospitalar para que a utilização seja adequada aos valores e políticas da instituição.

Esta política de canais digitais do Centro Hospitalar Cova da Beira deverá ser atualizada periodicamente, sendo a versão publicada na web (com a data da última modificação), a que se considera válida para todos os efeitos.