

MANUAL DE USO EN
REDES SOCIALES DE
SAN JUAN DE DIOS



La **Orden Hospitalaria de San Juan de Dios** (Provincia Bética) 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.

La política de redes sociales de **San Juan de Dios** abarca el ámbito institucional, donde se definen los objetivos, compromisos y normas de participación que se aplicarán en la gestión de estos espacios, tanto por parte de los centros como de sus profesionales cuando intervengan en nombre de San Juan de Dios.

Ante cualquier duda, los participantes en las redes sociales de **San Juan de Dios** pueden enviar su consulta a concha.garcia@sjd.es, donde el equipo atenderá las peticiones recibidas.



Uso institucional de San Juan de Dios

El fin de la actividad en las redes sociales de la **Orden Hospitalaria de San Juan de Dios** es potenciar la presencia, los servicios y la conversación en la Red de la Institución, en consonancia con los valores que inspiran a los hospitales, centros y a la Orden.

Los espacios de San Juan de Dios en las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, Instagram u otros) están dirigidos a los Hermanos, trabajadores, pacientes, familiares, profesionales del ámbito sanitario y la sociedad en general.

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

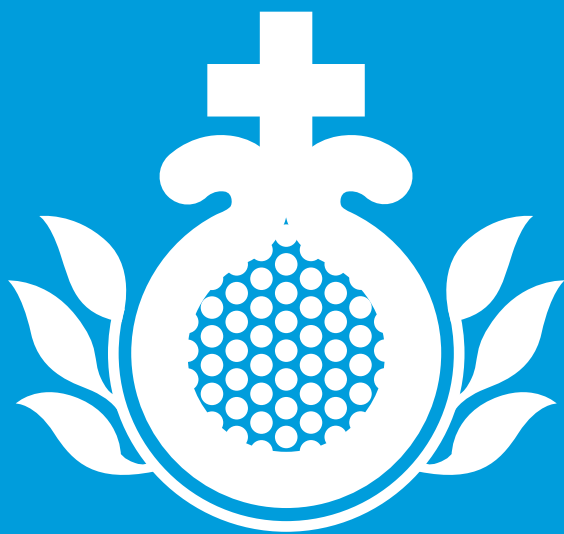
responsabilidad sobre como decide utilizar esta información.

Respecto a la publicación de contenidos, San Juan de Dios sólo se responsabiliza de los propios, o de 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 a **San Juan de Dios**, aun encontrándose en espacios de titularidad del centro.

San Juan de Dios 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 de los centros.

San Juan de Dios se reserva el derecho de eliminar aquellos contenidos que no cumplan los requisitos establecidos en la presente política de uso.



Identidad corporativa

Las redes sociales son eminentemente visuales. Por eso las publicaciones de la Orden deben respetar la identidad corporativa de la institución para reforzar la imagen de marca. La información que se difunda debe ser de calidad, priorizando este parámetro sobre la cantidad, y siempre se transmitirán los principios y valores de la Orden.

En el caso de las publicaciones gráficas, el logotipo debe estar siempre presente y, en la medida de lo posible, respetar los colores corporativos.

Además, se deben evitar contenidos que puedan generar confusión sobre la esencia de la Orden.

Nuestro compromiso con el público en redes sociales

San Juan de Dios considera inevitable la presencia en las redes sociales y lo valora como la mejor opción que se puede tomar en el interés de los pacientes, porque para actuar de forma responsable es necesario conocer.

- El tono de conversación será siempre cercano y cordial. **San Juan de Dios** 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.

- **San Juan de Dios** 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 de **San Juan de Dios** pretende compartir, escuchar y conversar con los participantes y dar apoyo siempre que sea posible.
- **San Juan de Dios** 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.

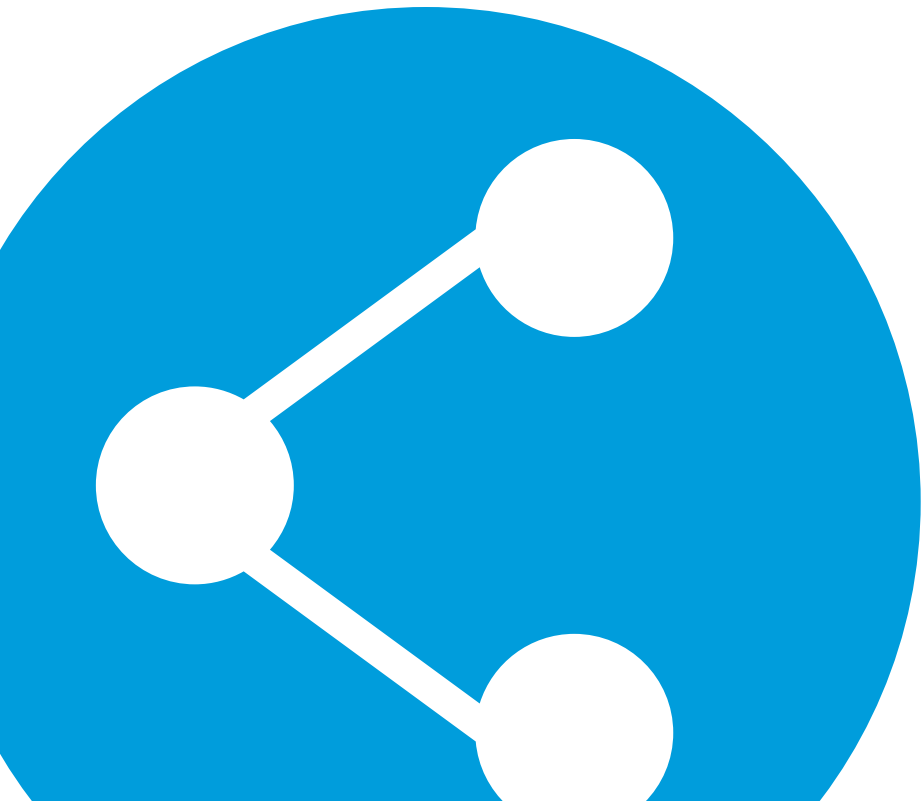
- El equipo administrador de las redes sociales de San Juan de Dios hará todo lo posible por atender todas las participaciones, preguntas y comentarios que se produzcan.
- El equipo administrador de las redes sociales atenderá la gestión de sus páginas y espacios en horario de lunes a domingos.

Normas de participación en los espacios de las redes sociales

Estas normas de participación están dirigidas a profesionales de **San Juan de Dios** y a personas externas 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 se han establecido las siguientes normas de participación:

- **San Juan de Dios** vela por la protección de los menores y personas vulnerables. Por este motivo está estrictamente prohibido publicar fotografías, vídeos o cualquier material gráfico donde aparezcan menores y personas vulnerables 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:

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 de **San Juan de Dios**.

- 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 a **San Juan de Dios**.
- 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.
- El equipo que administra las páginas de **San Juan de Dios** 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.

Pautas para un uso responsable de RR. SS. y otros canales de comunicación

Con la intención de evitar posibles crisis generadas a raíz de un uso incorrecto de las redes sociales, la Comisión de Comunicación ha desarrollado las pautas que siguen:

Con carácter general

- Los centros de la Orden que mantengan perfiles de redes sociales administrados por personal no perteneciente al departamento de Comunicación deben comunicar al departamento Provincial los usuarios y credenciales de los mismos para acceder a dicho perfil; remitir semanal-

mente y con carácter previo los contenidos que se quieran difundir; así como consultar con el departamento de Comunicación cualquier conversación controvertida generada, para consensuar una respuesta.

Trabajadores con redes sociales/web personales

- Como norma general, solo podrán publicar información en Internet en nombre del la Orden/centro personas autorizadas expresamente por la Dirección y el Departamento de Comunicación para hacerlo.
- Habla en primera persona, como profesional, nunca en nombre del hospital o del servicio en el que desempeñes tu función.
- Si participas en alguna conversación en redes o foro de discusión, realizas recomendaciones,

etc., hazlo siempre en primera persona y deja claro que es tu opinión la que muestras y no la de la institución.

- Si lo que publicas tiene que ver con tu actividad profesional, puedes reforzar esta idea con un texto similar a este “Los artículos publicados en este sitio web son personales y no representan necesariamente la opinión o posición al respecto de la Orden Hospitalaria **San Juan de Dios**”
- Si te identificas como trabajador de la Orden de **San Juan de Dios** en las redes sociales debes adoptar una postura acorde a sus principios y valores, y coherente con el cargo y las responsabilidades que tienes en la institución.
- Recuerda que, durante las horas de trabajo, debes hacer un uso responsable de tu teléfono móvil, evita publicar contenido que pueda dañar tu imagen como trabajador y la de la Institución o el centro.

Trabajadores con redes sociales/web profesionales y empresas externas

- Como norma general, solo podrán publicar información en Internet en nombre de la Orden/centro personas autorizadas expresamente por la Dirección y el Departamento de Comunicación para hacerlo. De la misma forma, es necesario solicitar siempre a este último departamento la apertura de nuevos espacios corporativos en Internet en los que se vaya a hacer referencia a la Orden/centro. Esto último no será necesario siempre y cuando el perfil se limite a su desempeño profesional y no haga alusión a la Institución, salvo en aquellas ocasiones que tenga el visto bueno de la misma para hacerlo.



- El símbolo de la granada y el logotipo de la Orden son marcas registradas. También son titularidad de la institución los contenidos colgados por la misma y todos sus centros en sus perfiles sociales y, por tanto, la Institución se reserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los mismos. Debes comprometerte a respetarlos y a no utilizarlos sin la debida autorización cualquiera que sea el medio.
- Salvo casos excepcionales y autorizados expresamente por la dirección y el departamento de comunicación de la Orden, los diferentes servicios y unidades que componen un centro no contarán con perfil propio en redes sociales. Las informaciones referentes a los mismos tendrán cabida en los perfiles oficiales de la institución/centro, por lo que se solicita la colaboración activa con el departamento de comunicación para ofrecerle las novedades o temas de interés que pueda haber en cada uno de ellos y poder valorar cómo hacer la difusión más adecuada.
- Queda prohibida la utilización de imágenes tomadas en el interior de nuestros centros o recintos con pacientes, usuarios, profesionales, voluntarios etc., para ilustrar textos en perfiles de redes sociales de profesionales o establecimientos sanitarios privados que ejerzan parte de su actividad en la Orden sin autorización previa.
- Para poder realizar grabaciones de vídeo o toma de fotografías en las instalaciones de los diferentes centros que componen la Orden Hospitalaria es necesario comunicarlo previamente al departamento de comunicación mediante la complementación de los formularios pertinentes.

Trabajadores con cargo institucional que pretendan crear o administrar perfiles institucionales

- Los empleados de la Institución que desarrollen su cargo a nivel institucional deberán, igualmente, consultar a la Dirección y al Departa-



mento de Comunicación que corresponda la posibilidad de crear o administrar un perfil en cualquier red social donde se pretenda difundir contenido relativo a la Institución.

- Una vez autorizados estos perfiles, los contenidos relacionados con cualquier tipo de debate social que puedan generar conversaciones controvertidas tendrán que ser puestos en conocimiento de la Dirección y del Departamento de Comunicación con carácter previo a la publicación, pues se entiende que son temas de posicionamiento de la Institución que necesitan ser consensuados.

OTROS

Cláusula a incluir en todos los contratos, convenios, acuerdos o documentos en los que se describa cualquier forma de relación entre la Institución y otra entidad de carácter pública, privada u ONG:

“Las partes pactan que la realización de cualquier actividad relativa a la promoción, difusión, comercialización, distribución y, en general, toda actividad comercial, realizada a través de cualquier medio de comunicación o soporte publicitario y que, de acuerdo con los términos de este acuerdo, mantenga relación, directa o indirectamente, con el objeto del presente contrato, deberá ser expresamente autorizada, con carácter previo, por la Orden Hospitalaria San Juan de Dios a través de su departamento de Comunicación.

Asimismo, las partes hacen constar que dentro del ámbito de aplicación de la presente cláusula se incluye la obligación de las partes de verificar que cada publicación a la que se refiere el párrafo anterior se ajuste a los principios y valores de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, que manifiesta conocer.”



MANUAL DE USO EN
REDES SOCIALES DE
SAN JUAN DE DIOS



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS