



Guia de boas práticas nas
REDES SOCIAIS



**INSTITUTO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL
SÍRIO-LIBANÊS**

As Redes Sociais

Todo mundo está nas redes sociais para saber de maneira rápida e fácil tudo o que acontece no mundo, além de saber mais sobre nossos amigos, colegas de trabalho e também queremos informar, contar nossas próprias histórias.

Acontece que o mundo percebeu isso e os olhares se voltaram cada vez mais para o que postamos nas redes: o que falamos, as fotos que curtimos, os posts que compartilhamos. Assim, é importante conhecer um pouco mais sobre cada uma delas e como podemos usá-las da melhor maneira.

A seguir, vamos listar as redes sociais que Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês faz parte, na qual temos postagens sobre as unidades, eventos e assuntos relacionados à saúde e qualidade de vida.



Facebook

O lugar para reunir seus amigos

O que as pessoas fazem por lá:

- Compartilham histórias pessoais (fotos e textos).
- Comentam e curtem as postagens de conhecidos.
- Curtem páginas de assuntos interessantes (notícias, marcas, empresas, causas sociais, etc).

Quem vê ou comenta:

Ao criar uma conta, automaticamente, todos seus amigos veem suas postagens.



LinkedIn

O lugar para colocar seu currículo na internet e fazer contatos profissionais

O que as pessoas fazem por lá:

- Adicionam e fazem contatos de trabalho.
- Participam de grupos de discussão sobre assuntos profissionais.
- Candidatam-se a vagas de emprego em empresas que têm interesse em trabalhar.

Quem vê ou comenta:

O perfil é aberto para todos verem, mas só se tornam contatos se você aceitar.



Youtube

Para assistir e publicar vídeos

O que as pessoas fazem por lá:

- Criam canais de vídeos para falar de assuntos variados.
- Ouvem música.
- Assistem todos os tipos de vídeos, de marcas, artistas e pessoas interessantes.

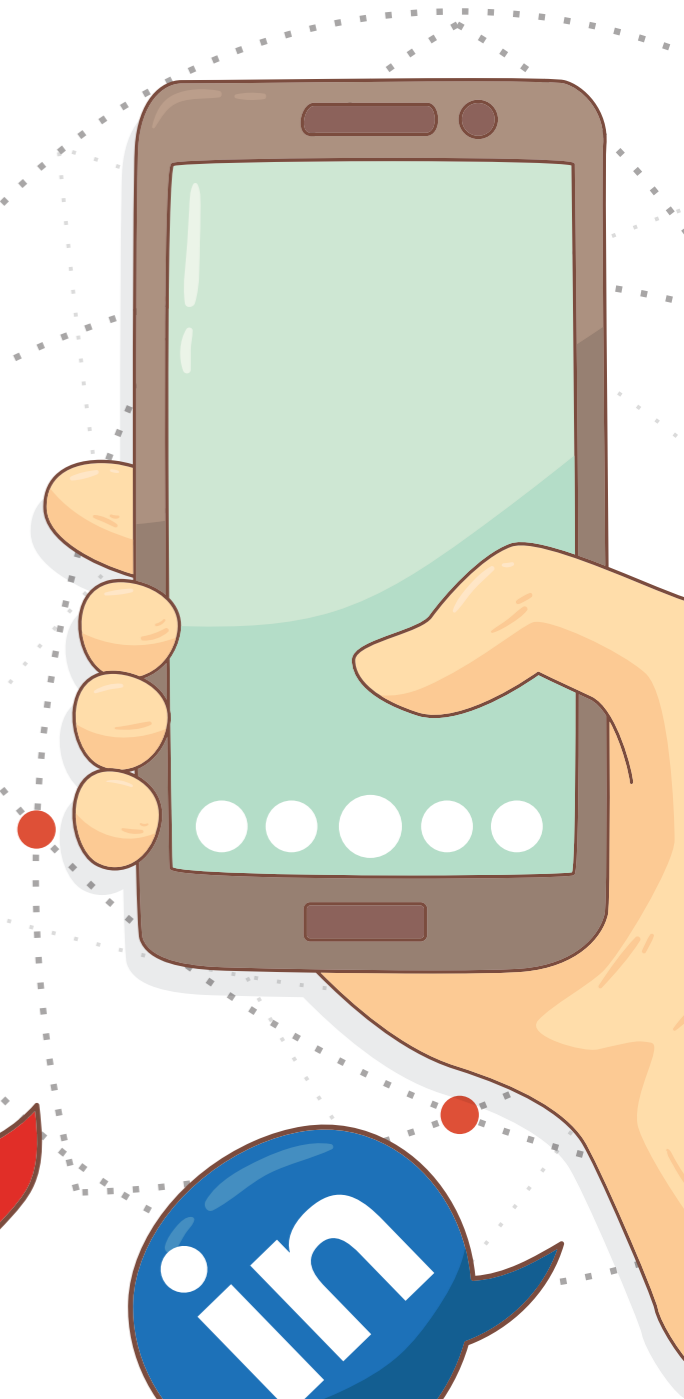
Quem vê ou comenta:

Os vídeos postados podem ser privados, restritos a quem possui o link dele ou públicos.



Você e as Redes Sociais

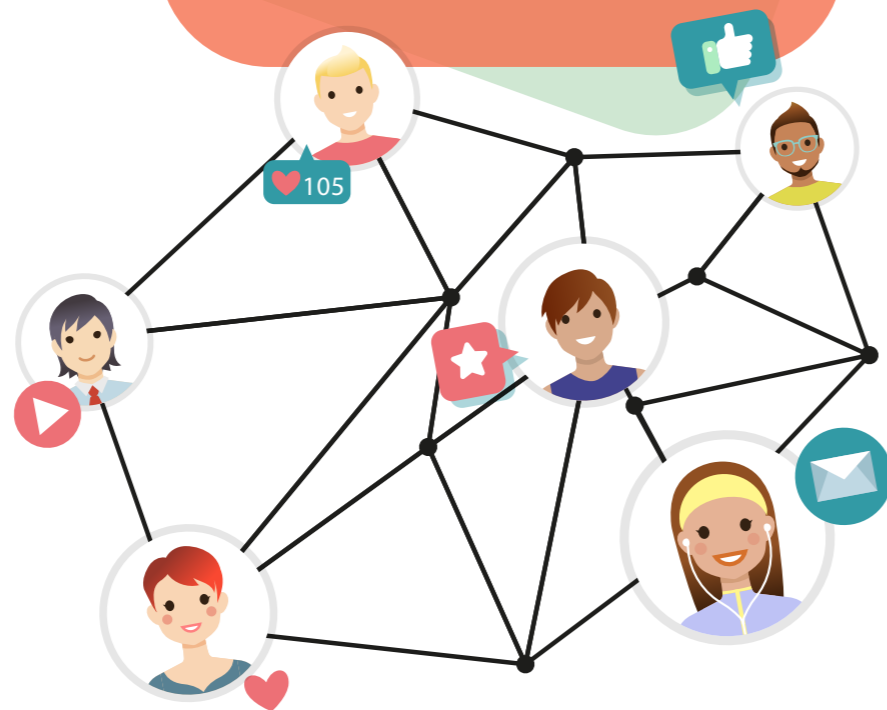
As redes sociais ganharam destaque nos últimos anos, e as pessoas passaram a prestar mais atenção ao que todos dizem. E elas permitem você controlar o que vai fazer sobre sua vida: quando, como e para quem. Assim, é possível utilizá-las de uma maneira saudável e que seja para o bem de todos.



Tipos de comportamento

Você é uma pessoa só. Médica e mãe. Enfermeiro e pai. Você age em ambientes diferentes de diferentes maneiras, mas não deixa de ser você mesmo. Nas redes sociais, isso não é diferente. Tenha sempre em mente que, ao falar da sua vida pessoal, as pessoas podem ler como se fosse “o profissional” falando. Assim como, ao falar profissionalmente de algo, existe a possibilidade da leitura ser pessoal.

Pense no que o senso comum pode te ajudar, minimizando más interpretações. Por isso, tomar cuidado com as postagens nas redes não é uma preocupação apenas por você fazer parte do corpo de profissionais do IRSSL, mas serve para proteger você e seus interesses pessoais.



Vale lembrar

“Você controla o que publica, mas não consegue controlar o que as pessoas vão interpretar ao ler o que você escreveu”

COMO AGIR EM
SITUAÇÕES QUE NÃO
ENVOLVAM DIRETAMENTE
A PRESENÇA DO IRSSL
NAS REDES SOCIAIS

Você é o que você publica

- O que você mostra no seu perfil pode ser acessado ou visto pelos pacientes que procurarem seu nome nas redes sociais.
- No Facebook, tudo o que você curte ou comenta é visto por seus amigos.
- As páginas curtidas podem dizer muito sobre alguém. Ela faz parte de como você quer que as pessoas te vejam.
- Evite deixar seu perfil aberto, principalmente no Facebook.



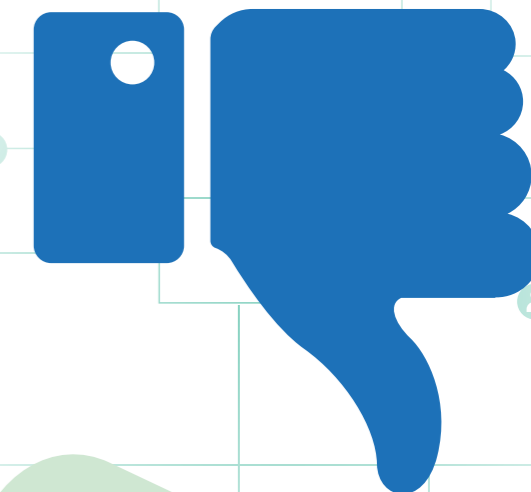
Vale a pena discutir?

- Textos e fotos não possuem “entonação” de voz, por isso um post pode ser interpretado de maneiras diferentes, nem sempre do jeito que você gostaria.
- Evite participar de discussões polêmicas que não acrescentam ou debates apenas para revidar argumentos.
- O antigo ditado sobre relações pessoais aplica-se também às redes sociais: lide com a comunidade como você gostaria de ser tratado.

Vale lembrar

O perfil aberto no Facebook permite que qualquer um veja o que você e seus amigos escrevem na sua página, além de suas fotos e informações pessoais.

Com o perfil fechado, apenas seus amigos e contatos podem ver suas informações, fotos e publicações.



Leia antes de "assinar"

- Leia os termos de serviço e regras de cada rede. É comum aceitar as condições de uso sem lê-las, mas são elas que garantem seus direitos e mostram quais são os da rede utilizada.

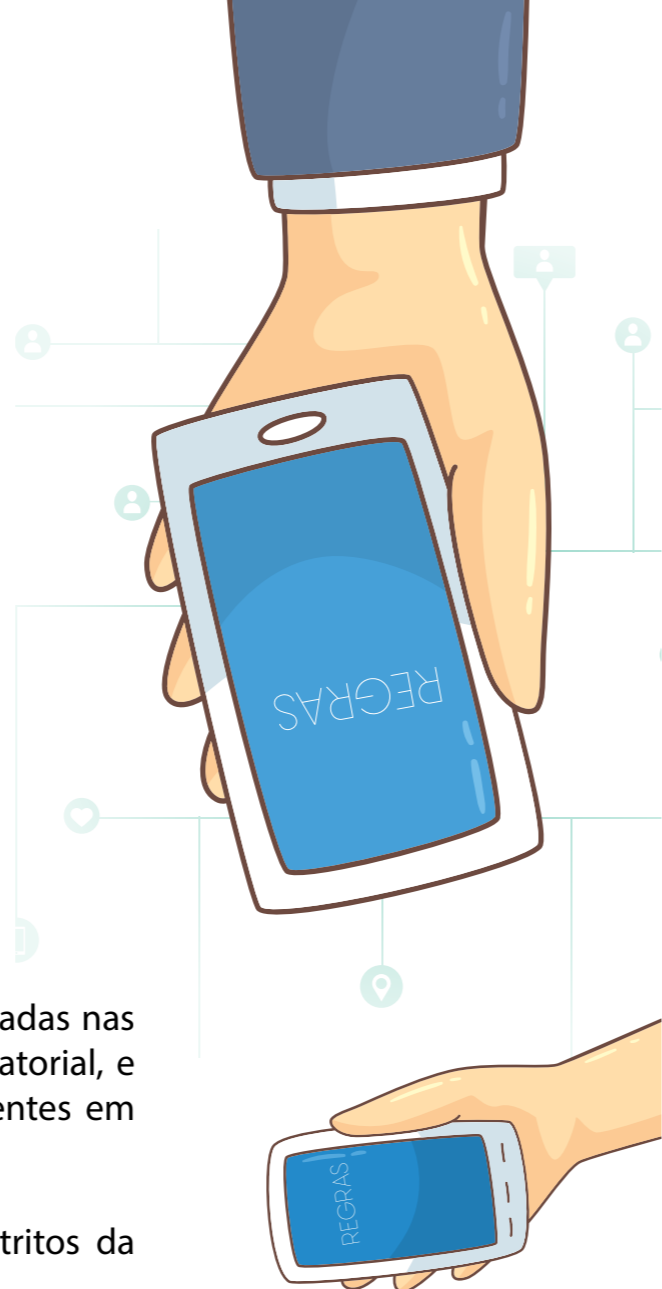
- O uso das redes sociais no ambiente de trabalho deve ser moderado: não deve atrapalhar suas demandas e responsabilidades, além de não afetar seu rendimento e o envolvimento com a equipe, pacientes e o serviço entregue.

Em caso de dúvida, o superior deverá ser consultado

- É importante saber que fotos não podem ser tiradas nas áreas de atendimento médico hospitalar ou ambulatorial, e também não é permitido publicar fotos com pacientes em redes sociais.

- Além disso, fotos em quartos e ambientes restritos da unidade são estritamente proibidas.

- Em caso de dúvidas quanto a essas recomendações, por favor entre em contato com seu gestor.



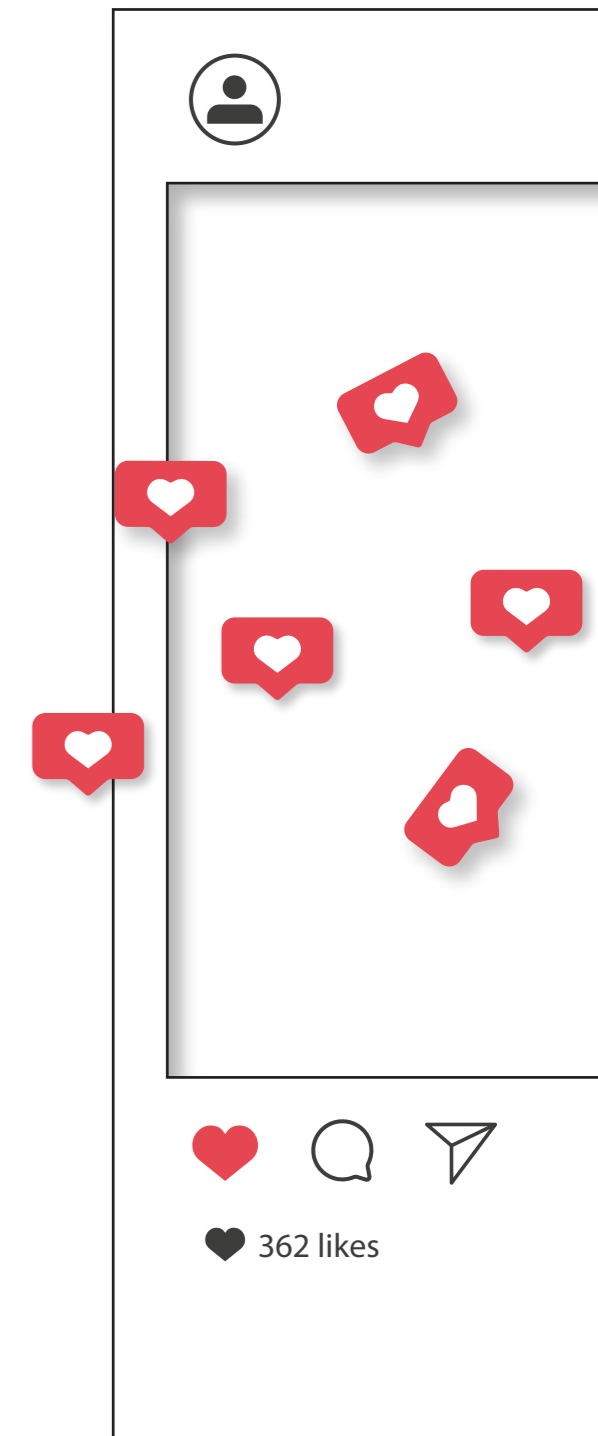
Sua opinião nas redes sociais

Pesquisas sugerem que as opiniões de pessoas da área de saúde nas redes sociais podem afetar as decisões dos pacientes. Assim, quando for comentar ou postar sobre assuntos relacionados ao tema, lembre-se que isso pode ser visto por qualquer pessoa que o identifique como profissional da área.

Em alguns casos, é possível que os pacientes sintam-se próximos dos profissionais da unidade, pedindo para serem amigos no Facebook. Nessas situações, considere que tudo que você publicar será, automaticamente, visto pelo paciente.

Em casos como no Facebook, é possível recusar pedidos de amizade sem que o paciente saiba disso. Se ele insistir, procure seu gestor.

Se um paciente entrar em contato para tirar dúvidas ou fazer perguntas rotineiras de consultas, oriente-o a esclarecê-las pessoalmente com a equipe da unidade.



COMO AGIR EM SITUAÇÕES ENVOLVENDO A PRESENÇA DO IRSSL NAS REDES SOCIAIS

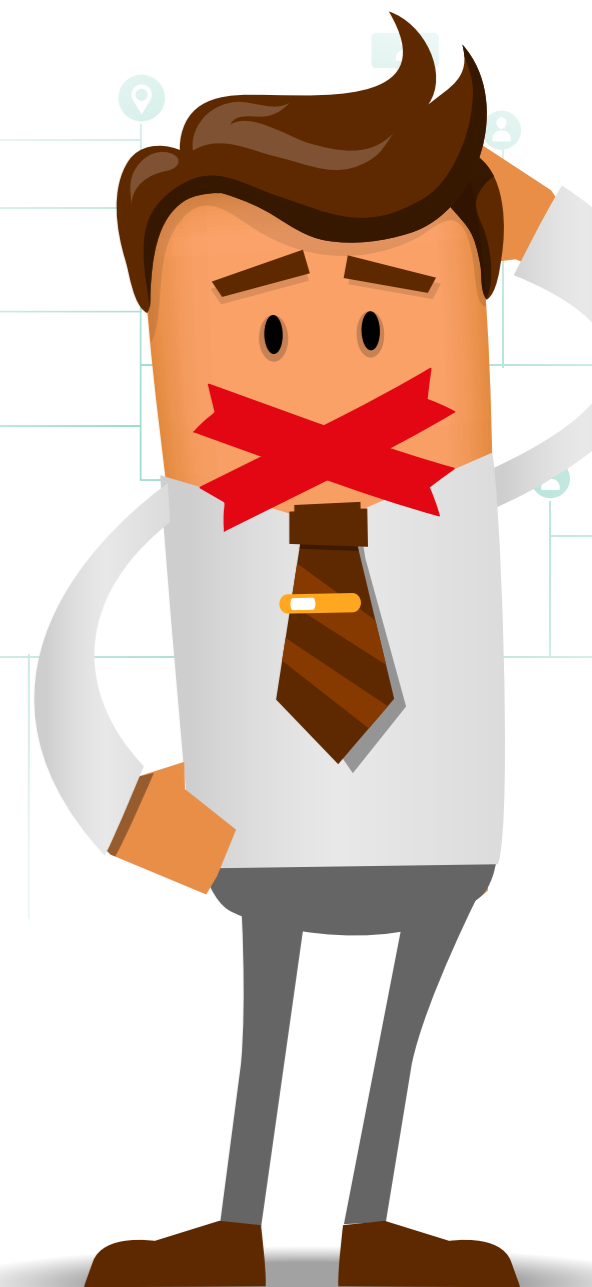
As orientações deste tópico servem para preservar você e ajuda-lo nesse momento que lançamos nossos perfis nas redes sociais.

Não vale a pena discutir

- Ao ver críticas ou polêmicas envolvendo assuntos institucionais do IRSSL, evite defender a instituição. Há uma equipe preparada para isso, atenta no cuidado dos assuntos e na maneira de posicionar oficialmente a comunicação institucional.
- O IRSSL possui porta-vozes oficiais para comunicados à imprensa e publicações nas redes sociais, suportados por uma equipe de especialistas.

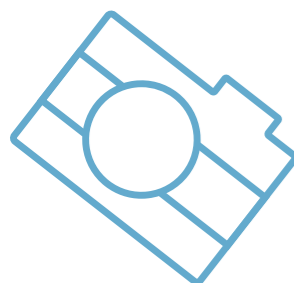
Conte conosco

- Você faz parte do que constrói e constitui o IRSSL. Zele por essa imagem.
- Elogios às unidades e seus serviços são bem-vindos, desde que não sejam publicados em respostas a críticas ou na tentativa de defesa de sua integridade.



Dentro de casa

- Evite comentar e postar informações sobre estudos inconclusivos ou pesquisas em andamento. A sua credibilidade e do IRSSL não podem estar sujeitas a questionamentos em um ambiente tão aberto quanto as redes sociais.
- Não divulgue informações confidenciais e sigilosas. A confidencialidade dos pacientes deve ser respeitada.
- Caso tenha dúvida em relação a uma informação, pergunte ao seu superior.
- Se por algum motivo sentir-se incomodado com comentários ou publicações nos perfis do IRSSL ou de colegas, entre em contato com seu gestor.



Condições de uso

O monitoramento de tudo que os funcionários fazem no computador da empresa, tem embasamento na lei. As empresas estão protegidas por políticas internas e pela própria CLT, que prevê punição em relação à violação de informações confidenciais e ao mau uso dos equipamentos de trabalho.



Vale lembrar

Existe uma dúvida comum sobre postar uma foto: "se eu tirei a foto, por que não poderia publicar?" O direito autoral (a foto que você tira) termina quando começa o direito de imagem (foto que você tira. Ex.: ambientes de atendimento médico hospitalar ou ambulatorial, pacientes, etc). Por isso, a foto que você tira é de direito seu, mas esse direito não pode sobrepor o direito do objeto, local ou pessoa que você tirou a foto.

Práticas em redes sociais

- 1- Não tenha medo das redes sociais. Elas existem para aproximar as pessoas.
- 2- Nunca publique algo quando estiver com raiva. Da mesma forma que algo foi dito não pode ser retirado, um comentário, mesmo que apagado, deixa sua mensagem.
- 3- Busque exatidão de informações. Isso garante a interpretação precisa do que você quer dizer.
- 4- Se estiver em dúvida no que vai postar, pare um pouco e se pergunte: "vale mesmo a pena falar sobre isso?".
- 5- Não publique nada que possa identificar um paciente. A sua liberdade termina onde começa a dele.
- 6- Peça permissão. Não seja invasivo. Isso vale em várias situações. Nas redes sociais também.





Guia de boas práticas nas redes sociais

Rua Peixoto Gomide, 316 - 8º andar
01409-000 | São Paulo - SP
(11) 5200-0946
www.irssl.org.br



**INSTITUTO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL
SÍRIO-LIBANÊS**