

O Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira (CHUCB) estabelece a presente política relativamente à sua presença digital. Esta política pretende estabelecer as directrizes de participação nos canais digitais do Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira - redes sociais e portal www.chcbeira.pt - e está pensada para garantir uma experiência segura e construtiva a todos os intervenientes. Recomenda-se a sua leitura antes da participação nos vários 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 CHUCB contempla dois âmbitos distintos:

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

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

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

1.1 Objectivos

A actividade nos canais digitais do CHUCB tem por objectivo potenciar a divulgação/ reconhecimento desta organização e dos seus serviços e o diálogo na rede social tanto da instituição como dos seus profissionais, deve estar em conformidade com os valores que inspiram o hospital.

Os canais digitais do CHUCB:

- Sítio da Internet (www.chcbeira.pt), Facebook (www.facebook.com/centrohospitarcovadabeira), LinkedIn (www.linkedin.com/company/centro-hospitalar-cova-da-beira), Twitter (www.twitter.com/chcbeira), YouTube (www.youtube.com/user/CHCBeirachannel), Issuu (www.issuu.com/chcbeira), Instagram

(www.instagram.com/chcbeira), Google+ ([CH Cova da Beira \(CHCBeira channel\)](https://plus.google.com/+CHCovaBeira)), Pinterest (pt.pinterest.com/chcbeira) e outros que possam vir a ser criados) estão dirigidos a utentes e familiares, profissionais de saúde, e sociedade em geral.

O conteúdo publicado nos canais do CHUCB tem o objectivo fornecer informações e orientações de saúde genéricas, de carácter educativo, abordando a prevenção de doenças, a promoção de hábitos e estilos de vida saudáveis, ensinamentos sobre saúde, autocuidados, nutrição, higiene, qualidade de vida, serviços, utilidade pública e solução de problemas de saúde colectiva. O CHUCB 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 objectivo das redes sociais, ié, estimular a discussão e partilha de informações sobre saúde e sobre a própria organização.

1.2 Responsabilidade quanto à publicação de conteúdos:

- O hospital só se responsabiliza pelos conteúdos produzidos pelo próprio CHUCB, ou recomendações de conteúdos oriundos de outras fontes, comprometendo-se a zelar/defender a qualidade destes teores/assuntos publicados nos seus espaços.

As restantes participações, são da inteira responsabilidade de quem as emite e em nenhum caso podem ser atribuídas ao Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira, mesmo que se encontrem em espaços que pertençam ao hospital.

- O CHUCB 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 CHUCB.
- O CHUCB reserva-se ao direito de eliminar/ocultar dos seus canais digitais, os conteúdos que não cumpram os requisitos estabelecidos no presente documento.
- Os demais, só podem falar, escrever, comentar ou produzir conteúdos para canais ou redes sociais em nome da Instituição, desde que estes não envolvam informações legal ou contratualmente protegidas, e com autorização prévia do Centro Hospitalar Universitário 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 CHUCB.

- A criação de canais nas redes sociais para sectores/serviços específicos do CHUCB, designadamente no Twitter, Facebook, YouTube, etc., deve ser precedida de autorização do CA e com conhecimento /orientação do Gabinete de Comunicação e Marketing - SCME. Deverá, para isso, ser comunicado ao GCM a intenção/desígnios da sua criação para que, quando ocorrer alguma iniciativa de interesse, ou caso seja publicado conteúdo relevante nesses espaços, esse conteúdo possa ser utilizado / partilhado também nos canais oficiais já existentes.
- Importa referir que qualquer informação presente nos espaços digitais não substitui 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 acção tomada por um utilizador em resposta a informações obtidas a partir de um site ou canal de redes sociais é responsabilidade do utilizador.

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

- O CHUCB compromete-se a implementar através dos canais digitais um novo modelo de atenção sobre a saúde em que o utente seja co-responsável pelo seu estado de saúde. No contexto da revolução digital, o CHUCB não só considera relevante em termos de imagem, a sua presença nas redes sociais como a considera útil e do interesse dos utentes e da comunidade em geral.
- O tom da conversação será sempre próximo e cordial.
- O CHUCB compromete-se a ser transparente: a equipa gestora dos canais digitais não apagará nenhuma contribuição realizada, exceto conteúdos / testemunhos ou comentários considerados desrespeitosos, ameaçadores, abusivos, vexatórios, constrangedores, difamatórios, obscenos, caluniosos, preconceituosos, que violem direitos de autor ou façam referência a um tema totalmente desenquadrado (*spam*). Qualquer tipo de propaganda e/ou mensagens políticas ou de cunho religioso também não são permitidas. Isto emprega-se, inclusive, para outras instituições e/ou marcas citadas pelos utilizadores.
- A presença digital do CHUCB não pretende mudar opiniões nem impor as da instituição. Pretende-se apenas partilhar, informar e esclarecer os utentes, dando apoio sempre que possível e necessário.
- O CHUCB não moderará o conteúdo nos espaços onde é titular nem o editará para corrigir erros ortográficos ou gramaticais de terceiros. Por isso, solicita-se a quem encontre alguma participação

inadequada nos nossos espaços, sendo esta julgada pela sua veracidade ou pela sua forma, nos dê conhecimento da mesma, para podermos atuar em conformidade.

- O CHUCB compromete-se a oferecer conteúdos de valor acrescentado que sejam considerados úteis e interessantes, tanto na sua vertente clínica como pedagógica.
- 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 CHUCB 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 exactidão na medida do possível e não publicando conteúdos anónimos;
 - b) vinculando directamente 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 CHUCB fará os possíveis para responder a perguntas colocadas pelos utilizadores.

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

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

1.4.1. Normas de participação gerais:

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

- O CHUCB defende a protecção 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 CHUCB 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 CHUCB respeitará a opinião de terceiros, mesmo que não partilhe dessas ideias.
- Não será permitido insultar ou utilizar linguagem ofensiva, racista, violenta ou xenófoba, nem a promoção de actividades ilegais.
- Recomenda-se aos utilizadores que evitem a publicação de dados pessoais (morada e endereço electrónico, telefone, etc.) nas páginas do CHUCB.
- 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 objectivo de lucro, assim como aquelas mensagens que proponham a adesão a grupos ou páginas externas às do Centro Hospitalar Universitário 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 CHUCB têm as suas próprias normas de participação e também devem ser respeitadas.
- A equipa que administra as páginas do CHUCB reserva-se no direito de eliminar qualquer mensagem que não respeite estas normas ou de bloquear a actividade de um participante na sua página, se o autor reincidir no seu comportamento.

1.4.2. Normas de participação dos profissionais do CHUCB:

Caso algum serviço/unidade ou profissional do CHUCB esteja interessado, na participação em conversas na internet com fins profissionais (fóruns, blogues), relacionadas com questões internas/ objetivos do próprio Centro Hospitalar ou representando o mesmo, deverá sempre informar a equipa gestora das redes sociais, enviando um e-mail para cme@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 bom senso 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 protecção de dados e o cumprimento da presente normativa do Centro Hospitalar relativa às redes sociais.

Na intranet institucional encontram-se os documentos “Política de protecção 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 CHUCB, para fins laborais, deverá ser previamente comunicado ao Gabinete de Comunicação e Marketing –SCME, através do correio electrónico cme@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 actividade do Centro hospitalar, o CHUCB oferece-lhes apoio e reconhecimento através das redes sociais institucionais.

Em caso de dúvida, os participantes nas redes sociais do CHUCB podem enviar as suas questões para cme@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 CHUCB)

As redes sociais oferecem um número ilimitado de possibilidades que os profissionais do CHUCB, 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. Percepção 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 CHUCB gera percepções sobre os seus conhecimentos e sobre a nossa Instituição.

Para evitar possíveis conflitos com a comunicação que se realiza no e do CHUCB, 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 Universitário Cova da Beira têm conhecimento, talento e *skills* 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. Através destas, também podem beneficiar as suas carreiras profissionais, ao posicionarem-se como especialistas e entusiastas da sua aptidão profissional.
- Qualquer profissional do CHUCB, com presença pessoal nas redes sociais, pode expressar-se nesta condição livremente. Deverá, para tal, estar claro que essa participação é a título pessoal e não em nome do CHUCB.

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 Universitário 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 Universitário Cova da Beira, passadas ou presentes, ou nenhuma outra organização onde eu possa estar afiliado.”

- Deverá utilizar-se um correio electrónico não-institucional para registar contas pessoais (Gmail, Hotmail ou Yahoo, por exemplo) já que esta informação poderia ser utilizada para fins não desejados.
- A internet não deve ser um canal através do qual os profissionais desabafem 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 nouro 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, excepto 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 geral.
- Aconselha-se especialmente a evitar a participação em ações ou movimentos que possam causar prejuízo ou ter impacto negativo na reputação do CHUCB 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 Universitário Cova da Beira deverá ser actualizada periodicamente, sendo a versão publicada na web (com a data da última modificação), a que se considera válida para todos os efeitos.