EXPOSANITA'
MED • CARE • INNOVATION

Linee guida per l'uso dei Social Media in ambito sanitario

Maria Renza GUELFI

UNITA' DI RICERCA IDECOM

Innovazione Didattica e Educazione COntinua in Medicina

Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica
Scuola di Scienze della Salute Umana – Università di Firenze

Argomenti

- Definizione di Social Media e Social networking sites
- Social Media: opportunità e RISCHI in ambito sanitario
- Social Media per professionisti sanitari: LINEE GUIDA

Social media

Il termine “social media” generalmente si riferisce a strumenti basati su Internet che consentono a individui e comunità di:

- entrare in contatto e comunicare;
- condividere informazione, idee, messaggi personali, immagini e altri contenuti;
- in qualche caso, di collaborare gli uni con gli altri in tempo reale.

I Social media sono anche riferiti come “Web 2.0” o “user-generated content”.

C. Lee Ventola, Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4103576/

Social Network vs Social Networking Site

Per rete sociale (social network) si intende un insieme di relazioni tra individui in base a legami naturali (riguardanti cioè la sfera affettiva, familiare, parentale) o a interessi comuni.

Il concetto di social network nasce nella vita reale, ogni persona possiede una rete sociale.

Social Network vs Social Networking Site

I Social Networking Sites sono applicativi che permettono interconnessioni virtuali ed un'estensione più o meno ampia della propria rete sociale.

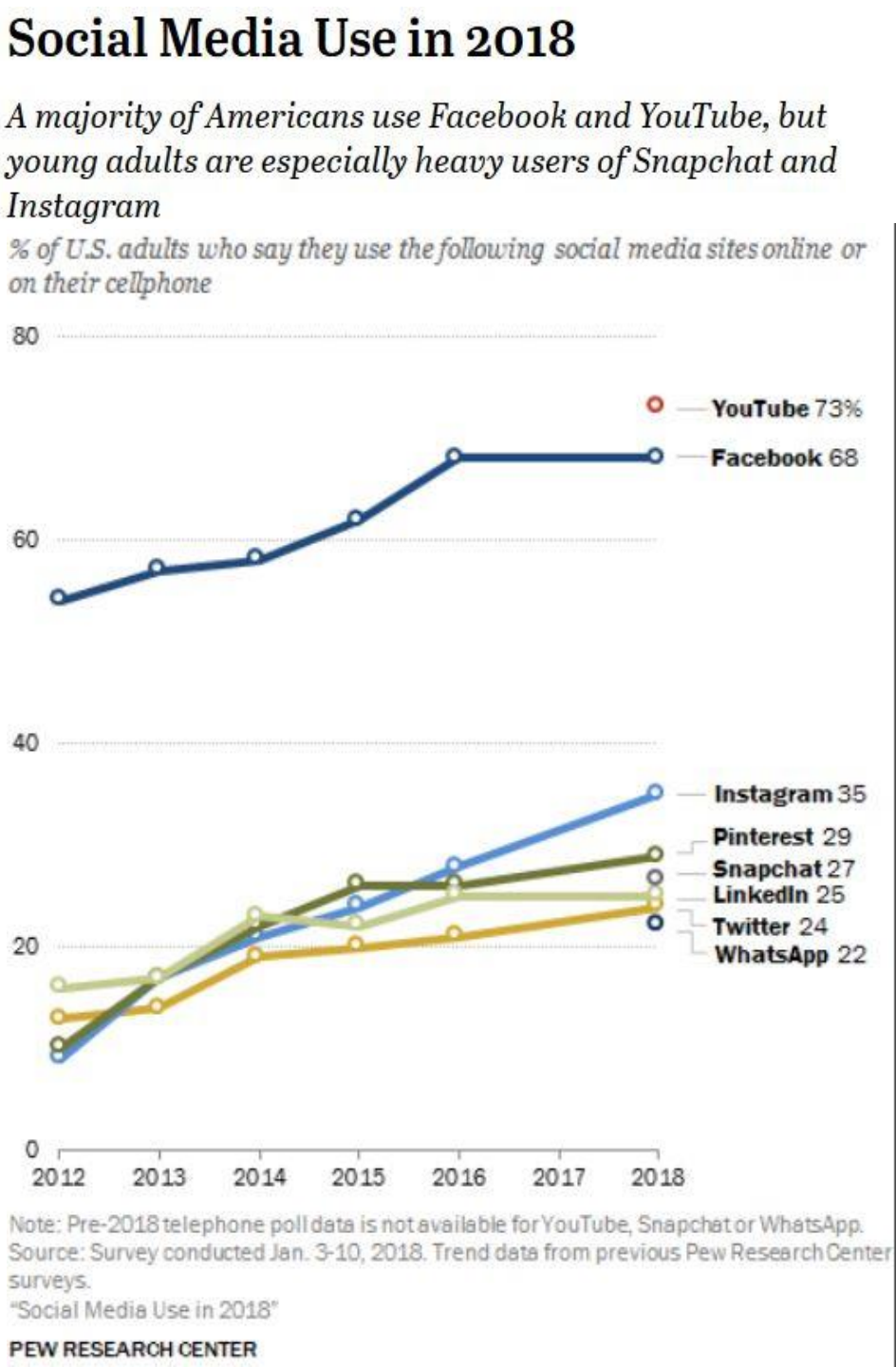
Dopo avere creato un profilo personale un utente può dare origine e/o partecipare a comunità online, gruppi di utenti che condividono specifici contenuti e interessi.

Esempi di Social Networking Sites

- Facebook (General)
- LinkedIn (Business and professional networking)
- Instagram (A photo and video sharing site)
- Twitter (General – microblogging)
- Badoo (Sito di incontri online)
- PatientslikeMe (Online community for patients with life-changing illnesses to find other patients like them, share their data with others, and learn more about their condition to improve their outcome)
- Sermo, denominato Facebook per i medici

Sermo, nato negli Stati Uniti si è esteso a livello globale (ne esiste una versione in lingua italiana). In tale piattaforma i medici, frequentatori esclusivi del sito, possono discutere casi clinici ed esprimere opinioni su argomenti sanitari

La partecipazione ai social media è aumentata rapidamente negli ultimi anni.



Social media - Opportunità

I social media possono aiutare il professionista sanitario a:

- costruire la propria rete professionale
- condividere idee e informazioni con i propri colleghi
- offrire e accedere a supporto professionale e tra pari
- promuovere campagne di sensibilizzazione su argomenti di interesse e di salute pubblica
- migliorare la comunicazione con i pazienti

EXPOSANITA' MED • CARE • INNOVATION

Impronte digitali

Occorre ricordare che nel mondo digitale noi lasciamo delle impronte.

Qualsiasi cosa che è stata scritta o postata in Internet diviene immortale e può sempre riapparire.

Chi sei tu online?

- Abbi la consapevolezza che i social media usano uno spazio PUBBLICO.
- Il dubbio: "*Pubblico questo commento su un social media?"* dovrebbe suggerire la domanda: "*E' idoneo per un professionista sanitario che questo post appaia in uno spazio pubblico?*"
- La demarcazione tra vita privata e professionale tende a sfumarsi online
  - ➢ Identità professionale versus identità personale

Physicians & Social Media: There's an App for That
Merry-Jennifer Markham, MD, FACP, University of Florida College of Medicine

DeCamp M, et al. "Social Media and Physician's Online Identity Crisis," JAMA 2013;310:581-82.

Linee guida per l'uso dei social media in ambito sanitario

M.R. Guelfi

I **social media** offrono ai professionisti sanitari numerose **opportunità** ma comportano anche dei **rischi**.

Social media – Rischi

Da studi, casi legali e report sta emergendo che l'uso dei social media può costituire un rischio per i professionisti sanitari.

Le norme relative ad un corretto comportamento professionale devono essere adottate anche in queste nuove forme di media.

EXPOSANITA' MED • CARE • INNOVATION

Social media – Rischi

Un comportamento online inappropriato può potenzialmente:

- danneggiare l'integrità della persona,
- nuocere alla relazione tra medico-paziente e a quella tra medico-colleghi,
- condizionare future opportunità di lavoro.

Social media – Rischi

- Un'interazione online tra medico e paziente può condurre alla divulgazione di dati sensibili. Il professionista sanitario dovrebbe adottare la massima attenzione per mantenere la riservatezza delle informazioni cliniche, evitandone la divulgazione.

- Con la frequentazione nei social media i professionisti della salute possono diffondere atteggiamenti e/o comportamenti che contrastano con una corretta etica professionale. Ciò può avvenire nel momento in cui i medici condividono fotografie, filmati e/o contenuti personali non adeguati al loro profilo.

Lying down game

Un esempio di comportamento non coerente con i principi etico-professionali che si è verificato negli Stati Uniti è il cosiddetto “Lying down game”.

a job Sign in Search

International ed

The Guardian

n Sport Culture Lifestyle More

lobal development Football Tech Business Environment Obituaries

Hospital staff suspended for playing Facebook 'lying down game'

ıd nurses at Swindon's Great Western hospital face ry hearings after photographs posted on internet

the Facebook 'lying down game' on a luggage rack. Photograph: Public Domain

ıospital in Swindon, including doctors, have been suspended for aking part in an internet craze known as the "lying down game" while n NHS trust said today.

f remain suspended on full pay after the alleged incident, which is said ken place during a night shift on August 14-15.

The Telegraph

Home Video News World Sport Business Money Comment Culture Travel Life W

Politics | Investigations | Obits | Education | Science | Earth | Weather | Health | Royal | Celebrity

HOME » NEWS

Hospital staff suspended over Facebook 'lying down game' pictures

Seven accident and emergency staff have been suspended from the Great Western Hospital in Swindon, Wiltshire, after they allegedly played the 'lying down game' during a nightshift and posted photographs of the stunt on Facebook.

The Lying Down Game: players try to outdo each other by lying down in the most original locations Photo: Facebook: The Lying Down Game

By Richard Savill
1:42PM BST 09 Sep 2009

The doctors and nurses are said to have taken part in the internet craze by taking pictures of themselves lying on resuscitation trolleys, ward floors and a helipad.

Their bosses at the hospital's A&E and Acute Assessment Unit were tipped off about the prank and the medics have been suspended on full

News

In News

Who should I vote for in the general election?

General Election 2015 latest poll tracker

General Election 2015

Diversi studi mostrano come non sia raro che infermieri che assistono anziani inviino nei social media video dei pazienti in situazioni sconvenienti, accompagnati da atteggiamenti di derisione.

Ciò è spesso seguito da denunce da parte dei familiari.

Four nursing students expelled from university after posting pictures of themselves posing with a human placenta on Facebook

By DAILY MAIL REPORTER
UPDATED: 18:16 BST, 3 January 2011

Medical students' cadaver photos gets scrutiny after images show up online

By Kelly Heyboer | NJ Advance Media for NJ.com
Email the author | Follow on Twitter
on March 26, 2010 at 5:20 AM, updated March 26, 2010 at 4:16 PM

Print
Email

MOST READ

Studio sul comportamento dei medici su Twitter

- Analysis of 260 self-identified physician users in 2010
  - ➢ 5156 tweets were analyzed

- **144 tweets (3%) categorized as unprofessional**
  - ➢ Potential patient privacy violations
  - ➢ Profanity
  - ➢ Discriminatory statements
  - ➢ Sexually explicit

Physicians & Social Media: There's an App for That
Merry-Jennifer Markham, MD, FACP, University of Florida College of Medicine

Chretien et al. JAMA 2011;305(6):566-568

Linee guida sull'so dei Social media

E' importante per i professionisti sanitari disporre di linee guida che indirizzino ad un uso consapevole, appropriato ed etico dei social media.

La British Medical Association (BMA), l'American Medical Association (AMA), l'American College of Physician (ACP) e tutte le principali organizzazioni sanitarie internazionali hanno rilasciato linee guida riguardanti l'uso appropriato dei social media nell'esercizio della professione.

Linee Guida sull'uso dei Social Media

Focus su:

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue.**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

Linee Guida sull'uso dei Social Media

Linee guida per l'uso dei social media in ambito sanitario

M.R. Guelfi

Focus su:

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue.**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

Esempio: Confidenzialità

Un medico sta lavorando in un ospedale e posta su un social network site un commento su di un evento avverso di un suo paziente. Il medico presta attenzione a non nominare il paziente o l'ospedale. Tuttavia egli ha nominato l'ospedale in un post della settimana precdedente.

Un cugino del paziente cerca in Internet il nome dell'ospedale per trovare un contatto telefonico. Tra i risultati della ricerca il cugino del paziente trova il post in cui il medico menziona l'ospedale.

Il cugino vede il successivo post che riguarda l'evento avverso relativo al paziente.

*Da: **A guide to online professionalism for medical practitioners and medical students***

https://ama.com.au/article/social-media-and-medical-profession

Commenti confidenzialità (1/2)

Il medico ha l'obbligo di non divulgare, senza un appropriato consenso, i dati del paziente. Ciò deve essere tenuto presente anche in Internet, come in qualsiasi altro media.

Di conseguenza **il medico deve garantire la confidenzialità dei dati del paziente mediante un comportamento attento nella discussione online di problematiche cliniche tra colleghi e/o con gli studenti**.

Commenti confidenzialità (2/2)

Una scarsa attenzione nell'uso dei social media può far sì che il paziente possa riconoscersi nei post inviati con conseguenze gravi nell'esercizio dell'attività professionale.

Dall'esempio si evince che occorre considerare non solo il singolo post ma la somma di tutti i post inviati.

Linee Guida sull'uso dei Social Media

Linee guida per l'uso dei social media in ambito sanitario

M.R. Guelfi

Focus su:

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue.**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

Esempio: Diffamazione

Caro dipartimento di emergenza,
grazie mille per avere diagnosticato in modo errato il mio paziente che ha subito una perforazione intestinale per una costipazione che è stata trattata aggressivamente con lassativi.
Sono sicuro che lei ha apprezzato il conseguente arresto cardiaco e insufficienza multiorgano.
Non si preoccupi ha solo bisogno di due reni e un fegato nuovo e starà bene.
E con questo tipo di performance sono sicuro che puoi aiutarla ad acquisirli
Cari saluti
Lowly intern

(basato su un caso reale di un post apparso su un social networking site)

Da: A guide to online professionalism for medical practitioners and medical students

https://ama.com.au/article/social-media-and-medical-profession

Commenti Diffamazione

Linee guida per l'uso dei social media in ambito sanitario

M.R. Guelfi

Qualsiasi affermazione che possa danneggiare la reputazione di un individuo o di una organizzazione è considerata diffamazione e pertanto può essere oggetto di azioni legali nei confronti di colui che ha inviato il contenuto.

La legge sulla diffamazione può essere applicata a qualsiasi tipo di commento indipendentemente dal fatto che sia a titolo personale e/o professionale e, nonostante internet possa fornire un apparente anonimato è possibile risalire all'autore, attraverso analisi eseguite da esperti.

Altro esempio di diffamazione

Nel settembre 2008 un giovane medico in Inghilterra è stato sospeso dal lavoro per sei settimane dopo avere descritto un collega più anziano come uno «schifo» su un sito di social network.

Un altro collega, amico di entrambi, vide il post e fece una querela al suo datore di lavoro per i commenti del giovane medico. Il querelante disse che si sentiva obbligato ad agire dopo avere visto il linguaggio indecente utilizzato nel post.

Il giovane medico si scusò dei commenti e organizzò la loro rimozione dal sito.

*Da: **A guide to online professionalism for medical practitioners and medical students***

https://ama.com.au/article/social-media-and-medical-profession

Ambiguità

Esiste la possibilità che i messaggi inviati pubblicati in rete siano oggetto di fraintendimento poiché non possono essere accompagnati dai gesti e dalle espressioni tipiche dei colloqui in presenza.

Nella comunicazione mediata dal computer (Computer Mediated Communication - CMC) basata su testo sono infatti assenti elementi comunicativi tipici della comunicazione vis-a-vis, come aspetti paralinguistici, mimico-gestuali e prossemici che arricchiscono la comunicazione verbale.

Emoticons nella CMC

Occorre sempre tenere presenti queste caratteristiche della CMC che possono generare fraintendimenti e/o diffamazioni involontarie o fortuite con importanti conseguenze professionali.

Quando si desidera esprimere un'emozione si possono usare le emoticons (abbreviazione di "*emotion icon*") che emulano un'espressione facciale e che arricchiscono un messaggio testuale. Servono a indicare emozioni e sentimenti di chi scrive.

Linee Guida sull'uso dei Social Media

Focus su:

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue.**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

SCENARIO

Un medico ha una presenza sui social media. Un suo paziente gli chiede l'amicizia.

Se voi foste il medico accettereste la richiesta di amicizia?

Gestione delle richieste di amicizia

L'accesso del paziente ai contenuti personali del medico sposta i confini della tradizionale relazione curato-curante con la creazione di situazioni informali, che possono favorire comportamenti che trasgrediscono i normali confini professionali.

Per questo motivo **le linee guida sollecitano i medici a non accettare richieste di amicizia di pazienti**.

EXPOSANITA' MED • CARE • INNOVATION

Comunicazione con i pazienti tramite Social media

Nonostante da parte dei professionisti sanitari ci sia stata un'iniziale riluttanza ad usare i social media nella cura del paziente, questa pratica si sta diffondendo. Studi recenti hanno evidenziato che i medici stanno iniziando a sviluppare un interesse nell'interazione online con i pazienti.

Alcuni medici usano Twitter e Facebook per aumentare la **comunicazione con il paziente**.

Comunicazione con i pazienti tramite Social media

Approssimativamente il 60% dei medici si dice favorevole a interagire con i propri pazienti tramite social media per:

- monitorare lo stato di salute,
- promuovere la *patient education*,
- incoraggiare cambiamenti di comportamento,
- verificare l'aderenza alla terapia farmacologica

tutto ciò nella speranza che questo porti a migliori risultati nella cura del paziente.

Linee Guida sull'uso dei Social Media

Focus su:

- mantenimento della **confidenzialità dei dati**;
- astensione da **affermazioni diffamatorie e/o ambigue.**
- gestione delle **richieste di amicizia** da parte **dei pazienti**;
- necessità o meno di **creare uno o più profili**;
- obbligatorietà di esplicitare **eventuali conflitti di interesse**.

Creazione di più profili

Linee guida per l'uso dei social media in ambito sanitario

M.R. Guelfi

Il **professionista viene esortato a creare un doppio profilo su Facebook, uno personale ed uno professionale** da utilizzare in modalità differente, pur con la consapevolezza che in entrambi i casi i contenuti possono essere visibili anche a soggetti terzi ed essere diffusi in rete senza controllo.

Qualunque profilo il medico utilizzi, gli atteggiamenti e i comportamenti non devono mai contrastare con una corretta etica professionale.

Conclusioni

Gli atteggiamenti/livelli/standard professionali attesi dai professionisti sanitari non devono cambiare quando il professionista comunica attraverso i social media.

Grazie !

Maria Renza GUELFI
r.guelfi@med.unifi.it

Unità di Ricerca IDECOM, Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica, Università di Firenze

Bibliografia

Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices 2014

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4103576/?utm_source=direct

Dangers and opportunities for social media in medicine

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3863578/

3 Ways Social Media Revolutionized Medical Care Opinion: Social media use is particularly high among patients with chronic diseases

http://www.adweek.com/digital/pius-boachie-guest-post-3-ways-social-media-revolutionized-medical-care/

Pros and Cons of Social Media Use in Medicine, 2010

https://www.aliem.com/2010/11/pros-and-cons-of-social-media-use-in/

Bibliografia

Medical Professional and Usage of Social Media

https://www.researchgate.net/publication/319183195_Medical_Professional_and_Usage_of_Social_Media

A guide to online professionalism for medical practitioners and medical students

https://ama.com.au/article/social-media-and-medical-profession