

RECOMANACIONS SOBRE L'ÚS D'INFORMACIÓ MÈDICA I L'EXERCICI DE LLIBERTAT D'EXPRESSIÓ A LES XARXES SOCIALS

Autors: Terés, Josep; De Carreras, Lluís; Pidevall, Ignasi; Martínez, Mercedes; Moro, Mónica; Cassasa, Albert; Bataller, Adriana; Sans, Mireia

1. Introducció
2. Marc legal i deontològic
 1. Marc legal i de les llibertats d'expressió i informació i els seus límits
 2. Marc deontològic
3. Recomanacions en l'ús de les xarxes socials
4. Notes i referències
5. Decàleg

1. Introducció

En l'actual escenari de gran connectivitat entre persones, la facilitat d'accés a la informació, la gestió de la informació que es genera, la immediatesa de les coses i la socialització que comporta l'ús de les xarxes socials, es fa necessari disposar d'uns consells bàsics per als metges i metgesses que en fan ús de forma activa, tenint en compte el marc legal i deontològic que resulta d'aplicació.

La identitat digital a les xarxes (tot sovint anomenada marca personal) fa referència a la nostra identificació, perfil o imatge a Internet. Aquesta depèn de com ens mostrem i de com ens perceben els altres i es va definint en funció de la nostra participació directa o indirecta a diferents espais, comunitats i serveis d'Internet. Per tant, la construcció de la nostra identitat ens obliga a definir què, com i a on comunicarem, tenint present la nostra condició de professionals de la salut i la sobreexposició que suposen els mitjans socials. Caldrà que gestionem la nostra vida digital de manera consistent, creïble i fiable, tant en l'esfera personal com professional (en l'àmbit professional, haurem de tenir en compte el compromís amb les entitats on treballem).

Per això, és important tenir present els límits que afecten la comunicació quan la informació surti de l'àmbit estricte de la relació metge-pacient, o de l'àmbit de la relació entre companys, per agafar una dimensió més pública a través de les xarxes socials o de mitjans que permeten donar una difusió àmplia de la informació que es trasllada.

En aquests casos, el metge no ha d'oblidar que continua sent metge i que, per tant, resta obligat a observar i complir les normes del Codi de Deontologia, però també és important que tingui present que el seu comportament, a més, es pot veure afectat i pot comportar conseqüències en l'àmbit penal, civil o, fins i tot, laboral.

2. Marc legal i deontològic.

2.1. Marc legal de les llibertats d'expressió i d'informació i els seus límits

La llibertat d'expressió i la llibertat d'informació són dos drets fonamentals reconeguts en els tractats internacionals i en les constitucions dels països democràtics (1). El reconeixement d'aquests drets significa que cap norma jurídica pot limitar ni desnaturalitzar-los per mitjà de lleis ordinàries o actuacions del poder públic.

La llibertat d'expressió és el dret a expressar i difondre lliurement els pensaments, idees i opinions per mitjà de la paraula, l'escrit o qualsevol altre mitjà de comunicació. Abasta els judicis de valor, els raonaments o les creences filosòfiques, morals, culturals, científiques, socials i polítiques, i no està subjecte a la comprovació de la seva veracitat. És més, fins i tot són manifestacions d'aquest dret el llenguatge gestual o el simbòlic.

El dret a rebre o a comunicar informació veraç es coneix com a llibertat d'informació. Els elements clau els trobem en allò que s'ha d'entendre per informació i per veracitat. La informació es refereix a fets, successos que realment hagin ocorregut o que previsiblement es produiran. La veracitat es refereix que el fet en qüestió, després d'una raonable comprovació, ha estat divulgat d'una forma professional i amb la convicció que es correspon realment amb allò que ha succeït.

Les llibertats d'expressió i d'informació poden afectar la dignitat d'alguna persona o el lliure desenvolupament de la seva personalitat, valors democràtics reconeguts i essencials per a la convivència humana lliure i pacífica. I del valor de la dignitat sorgeixen els drets a l'honor (2), a la intimitat personal o familiar (3), i a la pròpia imatge (4), drets que poden entrar en conflicte amb les opinions o els judicis de valor d'alguns, o amb la difusió de fets que afectin la reputació o la vida privada d'altres persones. Per això, diem que aquests drets inherents a la personalitat són límits a les llibertats d'expressió i d'informació. Tanmateix aquests han d'adequar-se en cada moment als valors socials que tingui la societat en un lloc determinat.

En el cas de la professió mèdica, prima l'atenció al pacient i el metge ha de respectar el principi que la primera lleialtat ha d'ésser envers la persona que atén i que la salut d'aquesta ha d'anteposar-se a qualsevol altra conveniència, segons disposa la norma 8 del Codi de Deontologia (5). En aquest aspecte, els drets a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge primaran sobre el de difondre opinions i informació que puguin afectar pacients, sempre i quan puguin ser identificats.

Així, en els casos en què la informació transcendeix la relació individual metge-pacient, és indispensable la preservació de la identitat de les persones malaltes quan hi estan involucrades. Sempre que es pugui obviar la identificació de la persona sense falsejar l'opinió o la informació que es comunica, serà ineludible fer-ho si no es vol incórrer en la vulneració del dret. El present document pretén traslladar als professionals que fan un ús actiu de les xarxes socials les recomanacions que els permetin respectar els límits que, si són ultrapassats, podrien comportar conseqüències indesitjables per una eventual vulneració del secret professional o per una intromissió a l'honor, a la intimitat o a la imatge gràfica de tercers.

Només el consentiment del pacient pot excloure la responsabilitat del metge. No obstant això, el metge ha de ponderar de manera adequada si és necessari donar a conèixer aquella informació facilitant la identitat del pacient, en el cas que ho hagi autoritzat expressament, tenint sempre present

que li correspon al metge mantenir la confiança social envers la confidencialitat mèdica i que, a més, ha de vetllar per no perjudicar la dignitat del seu pacient.

En l'àmbit sanitari, el dret a la intimitat comporta l'obligació de respectar la confidencialitat de la informació obtinguda sobre la salut o la vida privada del pacient, essent ineludible que el metge observi l'obligació de mantenir el secret professional sobre tot allò que el pacient li hagi confiat, el que hagi vist o deduït.

L'incompliment d'aquesta obligació de mantenir el secret professional, fora dels casos legalment previstos, pot ser constitutiva d'un delictes contra la intimitat per descobriment o revelació de secret, que pot comportar una pena de presó i inhabilitació per a l'exercici de la professió (6).

En aquests supòsits, s'inclouria, tant la divulgació de la informació obtinguda mitjançant l'accés sense autorització al fitxer on estiguin registrades aquestes dades, com la divulgació de la informació de salut del pacient obtinguda directament de la relació assistencial i sense que estigui justificada la seva comunicació per protegir terceres persones, la qual cosa només seria possible d'una manera confidencial i ajustada a la finalitat perseguida i no fent ús de les xarxes socials, com ja s'ha assenyalat (veieu document de posició de la Junta de Govern del CoMB sobre *El Secret professional i la protecció de tercers*). (7)

I, a més, segons disposa l'article 7.4 de la Llei Orgànica 1/1982 de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat i a la Pròpia Imatge, la divulgació de la vida privada de les persones, quan la informació ha estat coneguda a través de l'activitat professional, es considera una intromissió a la intimitat, que podria ser objecte de procediment judicial civil i comportar la condemna d'indemnitzar els danys i perjudicis causats al perjudicat per part de qui ha estat l'autor de la intromissió, segons disposa l'article 9 de la referida llei.

D'altra banda, el metge, fora de l'estricta relació amb el pacient, també ha de respectar i contemplar els principis exposats en la seva relació amb altres companys o amb terceres persones, atès que la intromissió a la intimitat o la pròpia imatge d'altres o la vulneració del seu dret a l'honor poden comportar també les conseqüències judicials que s'han exposat des del punt de vista civil, així com eventualment, podrien comportar responsabilitat de tipus penal, si la lesió a la dignitat, menyscabant la fama de la persona o atemptant contra la seva pròpia estimació, pogués ser considerada com a greu, i s'hagués fet amb coneixement de la seva falsedat o amb menyspreu temerari a la veritat.

2.2. Marc deontològic.

L'ús generalitzat de les xarxes socials per part dels Metges i metgesses, més que crear nous escenaris de debat ètic i deontològic, el que genera, a causa de la seva accessibilitat, immediatesa i viralitat, és un augment del risc de vulneració d'algunes normes del vigent Codi de Deontologia i la magnificació de les seves conseqüències. Les recomanacions que es recullen en aquest document tenen la seva base també en les normes del Codi de Deontologia del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya que s'ocupen de les relacions del metge amb els seus malalts, dels drets a la intimitat i el secret, de l'exercici de la medicina a les institucions, dels deures dels metges envers els seus companys i de la informació i la publicitat. (8)

Recordem alguns dels principis fonamentals del Codi Deontològic (5) que cal tenir en compte:

- Tothom té dret a una atenció mèdica de qualitat humana i tècnica. El metge ha de vetllar per la preservació d'aquest dret. (norma 9)
- El metge, en tota actuació professional i, especialment, en les exploracions diagnòstiques i tractaments, ha de vetllar perquè el dret del pacient a la intimitat sigui escrupolosament respectat. (norma 11)
- El metge ha de procurar que, en la presentació pública de documentació mèdica en qualsevol format, no hi figuri cap dada que faciliti la identificació del pacient. (norma 30)
- L'autorització del pacient per revelar el secret no obliga el metge a fer-ho. En tot cas, el metge sempre ha de tenir cura de mantenir la confiança social envers la confidencialitat mèdica. (Norma 35)

Les xarxes socials en obert no són, doncs, un mitjà adequat per establir i/o mantenir una relació professional entre metge i pacient. Altra cosa són les consultes virtuals i la telemedicina, a través de mitjans electrònics privats i més segurs que permeten una identificació correcta i són entorns de confiança. (9)

Pel que fa a l'exercici de la medicina a les institucions:

La norma 85 diu: *“El metge està obligat a vetllar pel bon nom de la institució en la qual treballa i a promoure la millora de la seva qualitat. Les deficiències que puguin haver-hi, ha de posar-les en coneixement, en primer lloc, de la direcció de la institució i, si no són corregides, de les entitats mèdiques corporatives o autoritats sanitàries, abans de fer-ho a altres mitjans”*. Cal ser prudent, doncs, a l'hora d'expressar públicament queixes o reivindicacions, sobretot si es fa a les xarxes socials, ja que poden generar desprestigi, desconfiança i alarma social, a més de greu perjudici per als pacients que són tractats a la institució a la qual es fa referència.

Les xarxes socials tampoc són un mitjà adequat per expressar queixes o dirimir discrepàncies amb altres companys i companyes de professió, per tant, haurem de tenir en compte les següents normes:

- El metge, per damunt de tota consideració jeràrquica, ha de tenir en compte que qualsevol altre metge és un company que mereix un respecte imposat pel costum mèdic universal i, com a tal, ha de tractar-lo (norma 94).
- La relació entre metges mai no ha de comportar desprestigi públic. Les discrepàncies professionals han d'ésser sempre discutides entre metges i en el si del Col·legi de Metges o d'altres organismes o col·lectius professionals. Solament quan aquestes vies estiguin exhaurides es podrà recórrer a altres instàncies (norma 97).
- El metge que sàpiga que un altre metge, per les seves condicions de salut, hàbits o possibilitat de contagi, pot perjudicar els pacients, té el deure, amb l'obligada discreció, de comunicar-l'hi i recomanar-li el qui pot aconsellar la millor actuació, i, igualment, té el deure de posar-ho en coneixement del Col·legi de Metges. El bé dels pacients ha d'ésser sempre prioritari (norma 102)

Finalment, pel que fa a la **informació mèdica i a la publicitat**:

- El metge podrà comunicar a la premsa i a altres mitjans de difusió, no dirigits a metges, informació sobre les seves activitats professionals, sempre que aquesta sigui verídica, mesurada, discreta, prudent i entenedora. (norma 115)
- Quan el metge participi en un espai d'informació de caràcter educatiu sanitari, cal que ho faci amb temes de la seva competència, que sigui prudent i que consideri les repercussions que pot tenir en el públic. Ha d'abstenir-se de tenir una actitud publicitària. (norma 116)
- El metge no ha de fomentar enganyoses esperances de guariment ni tampoc promourà falses necessitats relacionades amb la salut. També s'haurà d'abstenir d'emprar mitjans i/o missatges publicitaris que menystinguin la dignitat de la professió o tinguin afany de lucre. (norma 117) (10)

3. Recomanacions en l'ús de les xarxes socials

El present document pretén traslladar als professionals que fan un ús actiu de les xarxes socials les recomanacions que els permetin respectar els límits que, en cas de ser traspassats, podrien comportar indesitjables conseqüències per una eventual vulneració del secret professional o per una intromissió en l'honor o intimitat de tercers. (11)

En relació a la **informació** generada, és important:

- Mantenir una actitud responsable amb la informació de salut difosa als mitjans socials (12), la qual:
 - o Ha de ser clara, verídica, ponderada, comprensible, de qualitat i confiable.
 - o Ha de tenir un objectiu clar en benefici del pacient i/o de la medicina.
 - o Ha de ser útil per resoldre dubtes que siguin d'interès general (salut pública, promoció d'hàbits saludables, etc.).
- Cal estar alerta per identificar i denunciar informació mèdica falsa o errònia que pugui alarmar i/o crear falses expectatives a la població o posar en risc la seva salut.
- Els mitjans socials són oberts i d'accés universal, així doncs, la redacció i l'ortografia han de facilitar la comprensió dels nostres missatges.
- Cal evitar el sensacionalisme, la morbositat, el sexisme, el racisme, la xenofòbia i les expressions discriminatòries.
- La informació que es difon no és equiparable a una consulta mèdica professional i, per tant, només hauria de ser divulgativa, informativa i de caràcter general.

Com a **professionals** és important que:

- Tinguem cura de la nostra imatge quan ens presentem com a metge o metgessa.
- Fem un ús adequat de la informació, preservant sempre la confiança generada.
- Ens ajustem a les expectatives existents a la societat respecte a la nostra professió i l'exercici mèdic.
- Evitem actituds insensibles i frívols amb els valors de la professió mèdica.
- Evitem tot comentari despectiu i/o ofensiu propi o sumar-nos al d'altres (compartir, retweet, reenviament...)

- Les opinions que donem han de ser certes, prudents, prèvia valoració sempre del context en què es realitzen, els interlocutors existents, el tema tractat, les referències i/o fonts utilitzades. No s'ha d'opinar amb lleugeresa sobre temes mèdics.
- Mantinguem sempre el respecte en la interacció i els comentaris amb companys, tot evitant els comentaris sobre àmbits personals i privats.
- Siguem molt acurats en el cas de consultes a altres professionals, sobretot si hi ha fotos i/o dades identificables per tercers.
- Coneguem les guies d'actuació en l'entorn digital de les organitzacions a les quals pertanyem.
- Tinguem present que, per als pacients o la societat en general, un metge o metgessa mai deixarà de ser-ho, per tant, hem de tenir en compte que estem donant una imatge corporativa de la professió i que cal que reflexionem abans de donar una opinió públicament.
- Si participem en mitjans socials, tinguem en compte la dimensió privada i pública, ambdues presents, tant a les nostres esferes personal com professional. Per tant. És recomanable tenir prudència en els continguts privats compartits.
- Tinguem present que el Codi Deontològic de la professió mèdica és igualment vàlid a l'entorn digital. (9)
- Evitem difondre continguts propis o aliens que puguin afectar negativament la reputació de la professió mèdica i de les institucions sanitàries.
- Tinguem en compte que el desprestigi d'una institució i/o dels seus professionals pot crear desconfiança i inseguretat entre la ciutadania envers un procés sensible i seriós, com ho és el procés mèdic assistencial.

En relació al **pacient**, cal tenir present que:

- El pacient no ha de ser identificat de cap manera: ni a partir de les dades, ni de les imatges, ni per associació amb el metge, centre sanitari, localització, especialitat o altres dades indirectes.
- Cal evitar donar consells directes públicament a pacients virtuals. No es pot fer el que entenem per un acte mèdic (diagnòstic, pronòstic, prescripció, etc.) de manera virtual, tot i que:
 - o sí que és adequat i desitjable facilitar una font fiable (web o blog) on puguin resoldre els seus dubtes.
 - o es pot suggerir que consultin amb el seu metge o amb un professional de la salut de referència de forma privada.
- En el supòsit què es disposi de l'autorització del pacient per revelar la seva identitat, el metge ha de considerar:
 - o que ha de tenir cura de mantenir la confiança social envers la confidencialitat mèdica.
 - o que l'autorització del pacient a revelar la seva identitat no obliga el metge a fer-ho.
 - o que, en el cas excepcional que es pugui considerar justificat revelar la identitat del pacient, el metge ha d'explicitar que disposa de l'autorització de l'interessat.

4. Notes i referències

(1) Declaració Universal dels Drets Humans de 1948 (art. 19) i en el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics de 1966 (art. 19) de Nacions Unides; en l'art. 10 del Conveni Europeu de Drets Humans del Consell d'Europa (1950); en l'art. 11 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (2007), integrada pel Tractat de Lisboa (2007); i en l'art. 20 de la Constitució espanyola.

(2) Dret a l'honor- La Llei Orgànica 1/1982 de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat familiar i personal, i a la Pròpia Imatge (en endavant LPC) considera intromissió il·legítima al dret a l'honor "La imputació de fets o la manifestació de judicis de valor a través d'accions o expressions que de qualsevol manera lesionin la dignitat d'una altra persona, menyscabant la seva fama o atemptant contra la seva pròpia estimació" (art. 7.7). D'una part, la lesió a la dignitat de la persona es produeix pels efectes que té de rebaixar o anul·lar la bona reputació de la persona davant els altres, i de l'altra, perquè produeix un mal psicològic que el desvalora o li fa perdre l'autoestima. Són dues maneres de contemplar una mateixa degradació.

(3) Dret a la intimitat personal i familiar – L'espai propi, privat, personal, de caràcter íntim i reservat de la persona que vol resguardar -lo de la mirada dels altres és el que protegeix el dret a la intimitat, facultant la persona de mantenir en secret aquest àmbit –i el de la seva família- i el dota de la possibilitat de controlar les informacions que afectin la seva persona en qüestions privades, a la vegada que prohibeix als tercers entrar en aquest reducte propi i fer-ne divulgació.

(4) Dret a la pròpia imatge - pretén salvaguardar un àmbit propi i reservat de la imatge gràfica- total o parcial- d'una persona davant l'acció o el coneixement dels altres, imatge que no té per què ser ni íntima, ni degradant. És un dret derivat de la dignitat humana que protegeix la dimensió moral de la persona, que és l'única que pot decidir si la imatge gràfica generada pels seus aspectes físics personals pot o no tenir difusió pública. El dret consisteix a impedir l'obtenció, la reproducció o la difusió per part d'un tercer no autoritzat, sigui quina sigui la finalitat (informativa, comercial, científica, cultural o d'oci). No cal que concorrin les tres formes, una sola (obtenció, reproducció o difusió) ja és una vulneració al dret a la imatge.

(5) Codi de Deontologia: https://www.comb.cat/cat/colegi/docs/codi_deontologic.pdf

(6) Delicte a la intimitat: Articles 197.2 i 3, i 199.2 Codi Penal

(7) "El secret professional mèdic i la protecció a tercers". Document de posició del CoMB, 2016 (<https://www.comb.cat/Upload/Documents/6767.PDF>).

(8) Codi de Deontologia del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (http://www.metgescat.org/codi_final.pdf)

(9) Document de posició nº 8 del CoMB "La consulta virtual i la comunicació electrònica en la relació metge-pacient" (https://www.comb.cat/cat/actualitat/posicio_comb/posicio_8.htm)

(10) Document de posició nº 28 del CoMB "La publicitat de l'activitat mèdica" a (<https://www.comb.cat/Upload/Documents/7548.PDF>) Vegeu el document de posició del CoMB nº 6 "Les declaracions dels metges a la premsa i altres mitjans de comunicació" (<https://www.comb.cat/Upload/Documents/7598.PDF>)

(11) Manual de estilo para médicos y estudiantes de medicina sobre el buen uso de redes sociales (<http://www.cgcom.es/sites/default/files/u183/Manual%20Redes%20Sociales%20OMC.pdf>)

(12) [Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya](http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALEG_SERVEIS/xarxes-socials/pdf/guia_xarxa.pdf)

(http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALEG_SERVEIS/xarxes-socials/pdf/guia_xarxa.pdf)

5. Decàleg

1. A l'entorn digital en general i a les xarxes socials en particular són igualment vàlids els principis de l'ètica i la deontologia mèdica, així com les lleis que regulen la comunicació. La responsabilitat que es deriva d'un acte mèdic presencial és igual que la que es deriva dels continguts que es difonen a les xarxes socials.
2. La informació als mitjans socials ha de ser clara, verídica, ponderada, comprensible, de qualitat i fiable. A més, ha de tenir un objectiu clar en benefici de la salut.
3. El que es publica a través de qualsevol mitjà ha de garantir la privacitat i la confidencialitat de la informació relacionada amb els pacients (tant si és text com imatges). Cal assegurar-se que cap pacient no podrà ser mai identificat.
4. Malgrat tenir l'autorització del pacient per revelar la seva identitat, no és obligatori fer-ho.
5. Cal evitar donar consells directes a pacients a través de les xarxes. La informació que es difon no és equiparable a una consulta mèdica i, per tant, només hauria de ser divulgativa, informativa i de caràcter general.
6. Cal evitar comentaris que puguin afectar negativament el prestigi de la professió mèdica.
7. Cal tenir en compte que les crítiques a una institució sanitària, encara que puguin ser legítimes, poden perjudicar també les persones que hi són tractades i hi confien.
8. Les discrepàncies entre metges no s'han de dirimir a l'espai públic ni poden comportar el desprestigi públic d'un company o companya de professió.
9. A les xarxes socials, cal ser prudent amb la publicació de continguts, tant en àmbits professionals com personals.
10. Cal tenir present que, per als pacients en particular i per a la societat en general, un metge o metgessa mai deixa de ser-ho.

10 recomanacions a les xarxes socials per a metges

1



Ètica i Deontologia

A l'entorn digital, també s'han de complir les normes d'ètica i deontologia.

2



Claredat i rigor

La informació a la xarxa ha de ser clara, verídica, comprensible i de qualitat.

3



Confidencialitat

En textos i imatges s'ha de protegir la privacitat del pacient i la confidencialitat.

4



Discreció

No cal identificar un pacient, encara que aquest doni la seva autorització.

5



Ús divulgatiu

Les XXSS són un mitjà ideal per fer divulgació, però no per donar consells personalitzats.

6



Prestigi de la professió

Col·laborem per mantenir el prestigi de la professió mèdica, també a la xarxa.

7



Abast i repercussió

Abans d'opinar sobre una institució sanitària, cal preguntar-se si pot perjudicar pacients o companys.

8



Respecte mutu

És millor solucionar les discrepàncies professionals en privat. A la xarxa, respecte i cordialitat.

9



Sentit comú

Prudència i sentit comú a l'hora de publicar continguts en àmbits professionals.

10



Responsabilitat

Per als pacients i la societat, un metge mai deixa de ser-ho.