

RECOMENDACIONES SOBRE EL USO DE INFORMACIÓN MÉDICA Y EL EJERCICIO DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN EN LAS REDES SOCIALES

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

1. Introducción
2. Marco legal y deontológico
 1. Marco legal y de las libertades de expresión e información y sus límites
 2. Marco deontológico
3. Recomendaciones en el uso de las redes sociales
4. Notas y referencias
5. Decálogo

1. Introducción

En el actual escenario de gran conectividad entre personas, la facilidad de acceso a la información, la gestión de la información que se genera, la inmediatez de las cosas y la socialización que conlleva el uso de las redes sociales, se hace necesario disponer de unos consejos básicos para los médicos y médicas que hacen uso de forma activa, teniendo en cuenta el marco legal y deontológico que resulta de aplicación.

La identidad digital en las redes (a menudo llamada marca personal) hace referencia a nuestra identificación, perfil o imagen en Internet. Esta depende de cómo nos mostramos y de cómo nos perciben los demás y se va definiendo en función de nuestra participación directa o indirecta en diferentes espacios, comunidades y servicios de Internet. Por lo tanto, la construcción de nuestra identidad nos obliga a definir qué, cómo y dónde comunicaremos, teniendo presente nuestra condición de profesionales de la salud y la sobreexposición que suponen los medios sociales. Debemos gestionar nuestra vida digital de manera consistente, creíble y confiable, tanto en la esfera personal como profesional (en el ámbito profesional, tendremos que tener en cuenta el compromiso con las entidades donde trabajamos).

Por ello, es importante tener presente los límites que afectan a la comunicación cuando la información sale del ámbito estricto de la relación médico-paciente, o del ámbito de la relación entre compañeros, para coger una dimensión más pública a través de las redes sociales o de medios que permiten dar una difusión amplia de la información que se traslada.

En estos casos, el médico no debe olvidar que sigue siendo médico y que, por tanto, está obligado a observar y cumplir las normas del Código de Deontología, pero también es importante que tenga presente que su comportamiento, además, se puede ver afectado y puede acarrear consecuencias en el ámbito penal, civil o, incluso, laboral.

2. Marco legal y deontológico.

2.1. Marco legal de las libertades de expresión y de información y sus límites

La libertad de expresión y la libertad de información son dos derechos fundamentales reconocidos en los tratados internacionales y en las constituciones de los países democráticos (1). El reconocimiento de estos derechos significa que ninguna norma jurídica puede limitar ni deformarse por medio de leyes ordinarias o actuaciones del poder público.

La libertad de expresión es el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de comunicación. Abarca los juicios de valor, los razonamientos o las creencias filosóficas, morales, culturales, científicas, sociales y políticas, y no está sujeto a la comprobación de su veracidad. Es más, incluso son manifestaciones de este derecho el lenguaje gestual o el simbólico.

El derecho a recibir o comunicar información veraz se conoce como libertad de información. Los elementos clave los encontramos en lo que debe entenderse por información y por veracidad. La información se refiere a hechos, sucesos que realmente hayan ocurrido o que previsiblemente se producirán. La veracidad se refiere que el hecho en cuestión, tras una razonable comprobación, ha sido divulgado de una forma profesional y con la convicción de que se corresponde realmente con lo que ha sucedido.

Las libertades de expresión y de información pueden afectar la dignidad de alguna persona o el libre desarrollo de su personalidad, valores democráticos reconocidos y esenciales para la convivencia humana libre y pacífica. Y del valor de la dignidad surgen los derechos al honor (2), a la intimidad personal o familiar (3), y a la propia imagen (4), derechos que pueden entrar en conflicto con las opiniones o los juicios de valor de algunos, o con la difusión de hechos que afecten la reputación o la vida privada de otras personas. Por eso, decimos que estos derechos inherentes a la personalidad son límites a las libertades de expresión y de información. Sin embargo estos deben adecuarse en cada momento a los valores sociales que tenga la sociedad en un lugar determinado.

En el caso de la profesión médica, prima la atención al paciente y el médico debe respetar el principio de que la primera lealtad debe ser hacia la persona que atiende y que la salud de esta debe anteponerse a cualquier otra conveniencia, según dispone la norma 8 del Código de Deontología (5). En este aspecto, los derechos al honor, a la intimidad y la propia imagen primarán sobre el de difundir opiniones e información que puedan afectar pacientes, siempre y cuando puedan ser identificados.

Así, en los casos en que la información trasciende la relación individual médico-paciente, es indispensable la preservación de la identidad de las personas enfermas cuando están involucradas. Siempre que se pueda obviar la identificación de la persona sin falsear la opinión o la información que se comunica, será ineludible hacerlo si no se quiere incurrir en la vulneración del derecho. El presente documento pretende trasladar a los profesionales que hacen un uso activo de las redes sociales las recomendaciones que les permitan respetar los límites que, si son rebasados, podrían acarrear consecuencias indeseables para una eventual vulneración del secreto profesional o por una intromisión en el honor, a la intimidad o a la imagen gráfica de terceros.

Sólo el consentimiento del paciente puede excluir la responsabilidad del médico. Sin embargo, el médico debe ponderar de manera adecuada si es necesario dar a conocer aquella información

facilitando la identidad del paciente, en caso de que lo haya autorizado expresamente, teniendo siempre presente que le corresponde al médico mantener la confianza social hacia la confidencialidad médica y que, además, debe velar para no perjudicar la dignidad de su paciente.

En el ámbito sanitario, el derecho a la intimidad conlleva la obligación de respetar la confidencialidad de la información obtenida sobre la salud o la vida privada del paciente, siendo ineludible que el médico observe la obligación de mantener el secreto profesional sobre todo aquello que el paciente le haya confiado, lo que haya visto o deducido.

El incumplimiento de esta obligación de mantener el secreto profesional, fuera de los casos legalmente previstos, puede ser constitutiva de un delito contra la intimidad por descubrimiento o revelación de secreto, que puede conllevar una pena de prisión e inhabilitación para el ejercicio de la profesión (6).

En estos supuestos, se incluiría, tanto la divulgación de la información obtenida mediante el acceso sin autorización al fichero donde estén registradas estos datos, como la divulgación de la información de salud del paciente obtenida directamente de la relación asistencial y sin que esté justificada su comunicación para proteger terceras personas, lo que sólo sería posible de una manera confidencial y ajustada a la finalidad perseguida y no haciendo uso de las redes sociales, como ya se ha señalado (ver documento de posición de la Junta de Gobierno del combate sobre el Secreto profesional y la protección de terceros). (7)

Y, además, según dispone el artículo 7.4 de la Ley Orgánica 1/1982 de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad ya la Propia Imagen, la divulgación de la vida privada de las personas, cuando la información ha sido conocida a través de la actividad profesional, se considera una intromisión en la intimidad, que podría ser objeto de procedimiento judicial civil y conllevar la condena de indemnizar los daños y perjuicios causados al perjudicado por parte de quien ha sido el autor de la intromisión, según dispone el artículo 9 de la referida ley.

Por otra parte, el médico, fuera de la estricta relación con el paciente, también debe respetar y contemplar los principios expuestos en su relación con otros compañeros o con terceras personas, dado que la intromisión en la intimidad o la propia imagen otros o la vulneración de su derecho al honor pueden conllevar también las consecuencias judiciales que se han expuesto desde el punto de vista civil, así como eventualmente, podrían conllevar responsabilidad de tipo penal, si la lesión a la dignidad, menoscabando la fama de la persona o atentando contra su propia estimación, pudiera ser considerada como grave, y se hubiera hecho con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio a la verdad.

2.2. Marco deontológico.

El uso generalizado de las redes sociales por parte de los médicos y médicas, más que crear nuevos escenarios de debate ético y deontológico, lo que genera, debido a su accesibilidad, inmediatez y viralidad, es un aumento del riesgo de vulneración de algunas normas del vigente Código de Deontología y la magnificación de sus consecuencias. Las recomendaciones que se recogen en este documento tienen su base también en las normas del Código de Deontología del Consejo de Colegios de Médicos de Catalunya que se ocupan de las relaciones del médico con sus enfermos, de los derechos a la intimidad y el secreto, del ejercicio de la medicina en las instituciones, de los deberes de los médicos para con sus compañeros y de la información y la publicidad. (8)

Recordemos algunos de los principios fundamentales del Código Deontológico (5) a tener en cuenta:

- Todos tienen derecho a una atención médica de calidad humana y técnica. El médico debe velar por la preservación de este derecho. (Norma 9)
- El médico, en toda actuación profesional y, especialmente, en las exploraciones diagnósticas y tratamientos, debe velar para que el derecho del paciente a la intimidad sea escrupulosamente respetado. (Norma 11)
- El médico debe procurar que, en la presentación pública de documentación médica en cualquier formato, no figure ningún dato que facilite la identificación del paciente. (Norma 30)
- La autorización del paciente para revelar el secreto no obliga al médico a hacerlo. En todo caso, el médico siempre debe tener cuidado de mantener la confianza social hacia la confidencialidad médica. (Norma 35)

Las redes sociales en abierto no son, pues, un medio adecuado para establecer y/o mantener una relación profesional entre médico y paciente. Otra cosa son las consultas virtuales y la telemedicina, a través de medios electrónicos privados y más seguros que permiten una identificación correcta y son entornos de confianza. (9)

En cuanto al **ejercicio de la medicina en las instituciones**:

La norma 85 dice: *“El médico está obligado a velar por el buen nombre de la institución en la que trabaja y promover la mejora de su calidad. Las deficiencias que puedan haber, debe ponerlas en conocimiento, en primer lugar, de la dirección de la institución y, si no son corregidas, de las entidades médicas corporativas o autoridades sanitarias, antes de hacerlo en otros medios”*. Hay que ser prudentes a la hora de expresar públicamente quejas o reivindicaciones, sobre todo si se hace en las redes sociales, ya que pueden generar desprestigio, desconfianza y alarma social, además de un grave perjuicio para los pacientes que son tratados en la institución a la que se hace referencia.

Las redes sociales tampoco son un medio adecuado para expresar quejas o dirimir discrepancias con otros compañeros y compañeras de profesión, por lo tanto, tendremos que tener en cuenta las siguientes normas:

- El médico, por encima de toda consideración jerárquica, debe tener en cuenta que cualquier otro médico es un compañero que merece un respeto impuesto por costumbre médico universal y, como tal, debe tratarlo. (Norma 94)
- La relación entre médicos nunca debe comportar desprestigio público. Las discrepancias profesionales deben ser siempre discutidas entre médicos y en el seno del Colegio de Médicos o de otros organismos o colectivos profesionales. Solo cuando estas vías estén agotadas se podrá recurrir a otras instancias. (Norma 97)
- El médico que sepa que otro médico, por sus condiciones de salud, hábitos o posibilidad de contagio, puede perjudicar a los pacientes, tiene el deber, con la obligada discreción, de comunicárselo y recomendarle el que puede aconsejar la mejor actuación, e, igualmente, tiene el deber de poner en conocimiento del Colegio de Médicos. El bien de los pacientes debe ser siempre prioritario. (Norma 102)

Finalmente, respecto a la **información médica y a la publicidad**:

- El médico podrá comunicar a la prensa y en otros medios de difusión, no dirigidos a médicos, información sobre sus actividades profesionales, siempre que ésta sea verídica, medida, discreta, prudente y comprensible. (Norma 115)
- Cuando el médico participe en un espacio de información de carácter educativo sanitario, es necesario que lo haga con temas de su competencia, que sea prudente y que considere las repercusiones que puede tener en el público. Debe abstenerse de tener una actitud publicitaria. (Norma 116)
- El médico no debe fomentar engañosas esperanzas de curación ni tampoco promoverá falsas necesidades relacionadas con la salud. También deberá abstenerse de emplear medios y/o mensajes publicitarios que menoscaben la dignidad de la profesión o tengan ánimo de lucro. (Norma 117) (10)

3. Recomendaciones en el uso de las redes sociales

El presente documento pretende trasladar a los profesionales que hacen un uso activo de las redes sociales las recomendaciones que les permitan respetar los límites que, en caso de ser traspasados, podrían conllevar indeseables consecuencias por una eventual vulneración del secreto profesional o por una intromisión en el honor o intimidad de terceros. (11)

En relación a la **información** generada, es importante:

- Mantener una actitud responsable con la información de salud difundida a los medios sociales (12), la cual:
 - Ha de ser clara, verídica, ponderada, comprensible, de calidad y confiable.
 - Ha de tener un objetivo claro en beneficio del paciente y/o de la medicina.
 - Ha de ser útil para resolver dudas que sea de interés general (salud pública, promoción de hábitos saludables, etc.).
- Hay que estar alerta para identificar y denunciar información médica falsa o errónea que pueda alarmar y/o crear falsas expectativas a la población o poner en riesgo su salud.
- Los medios sociales son abiertos y de acceso universal, así pues, la redacción y la ortografía deben facilitar la comprensión de nuestros mensajes.
- Hay que evitar el sensacionalismo, la morbosidad, el sexismo, el racismo, la xenofobia y las expresiones discriminatorias.
- La información que se difunde no es equiparable a una consulta médica profesional y, por tanto, sólo debería ser divulgativa, informativa y de carácter general.

Como a **profesionales** es importante que:

- Tengamos cuidado de nuestra imagen cuando nos presentamos como médico.
- Hagamos un uso adecuado de la información, preservando siempre la confianza generada.
- Nos ajustemos a las expectativas existentes en la sociedad respecto a nuestra profesión y el ejercicio médico.
- Evitemos actitudes insensibles y frívolas con los valores de la profesión médica.

- Evitemos todo comentario despectivo y/u ofensivo propio o sumarnos al de otros (compartir, retweet, reenvío...)
- Las opiniones que demos deben ser ciertas, prudentes, previa valoración siempre del contexto en que se realizan, los interlocutores existentes, el tema tratado, las referencias y/o fuentes utilizadas. No se debe opinar con ligereza sobre temas médicos.
- Mantengamos siempre el respeto en la interacción y los comentarios con compañeros, evitando los comentarios sobre ámbitos personales y privados.
- Seamos muy cuidadosos en el caso de consultas a otros profesionales, sobre todo si hay fotos y/o datos identificables por terceros.
- Conozcamos las guías de actuación en el entorno digital de las organizaciones a las que pertenecemos.
- Tengamos presente que, para los pacientes o la sociedad en general, un médico nunca dejará de serlo, por lo tanto, debemos tener en cuenta que estamos dando una imagen corporativa de la profesión y que debemos reflexionar antes de dar una opinión públicamente.
- Si participamos en medios sociales, tengamos en cuenta la dimensión privada y pública, ambas presentes, tanto en nuestras esferas personal como profesional. Por lo tanto, es recomendable tener prudencia en los contenidos privados compartidos.
- Tengamos presente que el Código Deontológico de la profesión médica es igualmente válido en el entorno digital. (9)
- Evitemos difundir contenidos propios o ajenos que puedan afectar negativamente a la reputación de la profesión médica y de las instituciones sanitarias.
- Tengamos en cuenta que el desprestigio de una institución y/o de sus profesionales puede crear desconfianza e inseguridad entre la ciudadanía hacia un proceso sensible y serio, como lo es el proceso médico asistencial.

En relación al **paciente**, hay que tener presente que:

- El paciente no ha de ser identificado de ninguna manera: ni a partir de los datos, ni de las imágenes, ni por asociación con el médico, centro sanitario, localización, especialidad u otros datos indirectos.
- Hay que evitar dar consejos directos públicamente a pacientes virtuales. No se puede hacer el que entendemos por un acto médico (diagnóstico, pronóstico, prescripción, etc.) de forma virtual, aunque:
 - sí que es adecuado y deseable facilitar una fuente fiable (web o blog) donde puedan resolver sus dudas.
 - Se puede sugerir que consulten con su médico o con un profesional de la salud de referencia de forma privada.
- En el supuesto de que se disponga de la autorización del paciente para revelar su identidad, el médico ha de considerar:
 - que ha de tener cuidado de mantener la confianza social en relación con la confidencialidad médica.
 - que la autorización del paciente a revelar su identidad no obliga al médico a hacerlo.
 - que, en el caso excepcional que se pueda considerar justificado revelar la identidad del paciente, el médico ha de explicitar que dispone de la autorización del interesado.

4. Notas y referencias

(1) Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 (art. 19) y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 (art. 19) de Naciones Unidas; en el art. 10 del Convenio Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa (1950); en el art. 11 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2007), integrada por el Tratado de Lisboa (2007); y en el art. 20 de la Constitución española.

(2) Derecho a la honor- La Ley Orgánica 1/1982 de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad familiar y personal, y a la Propia Imagen (en adelante LPC) considera intromisión ilegítima al derecho al honor " la imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que de cualquier modo lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación "(art. 7.7). De una parte, la lesión a la dignidad de la persona se produce por los efectos que tiene de rebajar o anular la buena reputación de la persona ante los demás, y por otro, porque produce un mal psicológico que el desvaloriza o le hace perder la autoestima. Son dos maneras de contemplar una misma degradación.

(3) Derecho a la intimidad personal y familiar - El espacio propio, privado, personal, de carácter íntimo y reservado de la persona que quiere resguardar -el de la mirada de los demás es lo que protege el derecho a la intimidad, facultando la persona de mantener en secreto este ámbito -y el de su familia- y lo dota de la posibilidad de controlar las informaciones que afecten a su persona en cuestiones privadas, a la vez que prohíbe a los terceros entrar en este reducto propio y hacer divulgación.

(4) Derecho a la propia imagen - pretende salvaguardar un ámbito propio y reservado de la imagen gráfica- total o parcialmente de una persona ante la acción o el conocimiento de los demás, imagen que no tiene por qué ser ni íntima, ni degradante. Es un derecho derivado de la dignidad humana que protege la dimensión moral de la persona, que es la única que puede decidir si la imagen gráfica generada por sus aspectos físicos personales puede o no tener difusión pública. El derecho consiste en impedir la obtención, la reproducción o la difusión por parte de un tercero no autorizado, sea cual sea la finalidad (informativa, comercial, científica, cultural o de ocio). No es necesario que concurren las tres formas, una sola (obtención, reproducción o difusión) ya es una vulneración al derecho a la imagen.

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

(6) Delito a la intimidad: Artículos 197.2 y 3, y 199.2 Código Penal

(7) "[El secreto profesional médico y la protección a terceros](https://www.comb.cat/Upload/Documents/6767.PDF)". Documento de posición del CoMB, 2016 (<https://www.comb.cat/Upload/Documents/6767.PDF>).

(8) [Código de Deontología del Consejo de Colegios de Médicos de Catalunya](http://www.metgescat.org/codi_final.pdf) (http://www.metgescat.org/codi_final.pdf)

(9) Documento de posición nº 8 del CoMB "[La consulta virtual y la comunicación electrónica en la relación médico-paciente](https://www.comb.cat/cat/actualitat/posicio_comb/posicio_8.htm)" (https://www.comb.cat/cat/actualitat/posicio_comb/posicio_8.htm)



- (10) Documento de posición nº 28 del CoMB [“La publicidad de la actividad médica”](https://www.comb.cat/Upload/Documents/7548.PDF) en (https://www.comb.cat/Upload/Documents/7548.PDF) Ved el documento de posición del CoMB nº 6 [“Las declaraciones de los médicos en la prensa y otros medios de comunicación”](https://www.comb.cat/Upload/Documents/7598.PDF) (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) (http://www.cgcom.es/sites/default/files/u183/Manual%20Redes%20Sociales%20OMC.pdf)
- (12) [Guía de redes sociales 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. Decálogo

1. En el entorno digital en general y en las redes sociales en particular son igualmente válidos los principios de la ética y la deontología médica, así como las leyes que regulan la comunicación. La responsabilidad que se deriva de un acto médico presencial es igual que la que se deriva de los contenidos que se difunden en las redes sociales.
2. La información a los medios sociales debe ser clara, verídica, ponderada, comprensible, de calidad y fiable. Además, debe tener un objetivo claro en beneficio de la salud.
3. Lo que se publica a través de cualquier medio debe garantizar la privacidad y la confidencialidad de la información relacionada con los pacientes (ya sea texto como imágenes). Hay que asegurarse de que ningún paciente podrá ser nunca identificado.
4. A pesar de tener la autorización del paciente para revelar su identidad, no es obligatorio hacerlo.
5. Hay que evitar dar consejos directos a pacientes a través de las redes. La información que se difunde no es equiparable a una consulta médica y, por lo tanto, sólo debería ser divulgativa, informativa y de carácter general.
6. Hay que evitar comentarios que puedan afectar negativamente el prestigio de la profesión médica.
7. Hay que tener en cuenta que las críticas a una institución sanitaria, aunque puedan ser legítimas, pueden perjudicar también las personas que son tratadas y confían.
8. Las discrepancias entre médicos no se deben dirimir en el espacio público ni pueden comportar el desprestigio público de un compañero o compañera de profesión.
9. En las redes sociales, hay que ser prudente con la publicación de contenidos, tanto en ámbitos profesionales como personales.
10. Hay que tener presente que, para los pacientes en particular y para la sociedad en general, un médico nunca deja de serlo.

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.