

Decálogo  
de buen uso  
de Redes Sociales  
para  
farmacéuticos  
comunitarios





## **Decálogo de buen uso de Redes Sociales para farmacéuticos comunitarios**

Comisión de Nuevas Tecnologías 2018



## Introducción:

- Las redes sociales y la comunicación online forman cada vez más parte de la vida diaria, tanto de manera personal como de forma profesional en la comunicación con los pacientes y usuarios de la farmacia. De hecho, según datos del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, el 82% de los hogares españoles tiene conexión a internet y existen 31 millones de internautas en España, de los que el 60% busca información sobre salud en la red.
- Teniendo en cuenta la infoxicación a la que a menudo están sometidos tanto los profesionales de la salud como los pacientes, la comisión tecnológica de SEFAC ha redactado este decálogo de buen uso de las redes sociales, que pretende no sólo orientar al farmacéutico comunitario a la hora de comunicarse con los pacientes y usuarios de éstas, sino también establecer las bases que han de regir una información sanitaria de calidad y fiable.
- En esta comunicación profesional no hay que olvidar que deben respetarse los mismos límites éticos y profesionales de la relación presencial farmacéutico-paciente.

Los puntos de este decálogo se han estructurado según áreas a las que se hace referencia:

## Privacidad:

1. Respetar la confidencialidad del paciente. En la medida de lo posible, recordarle que las redes sociales constituyen un entorno público en el que no debería incluir datos personales ni otros que puedan hacerlo reconocible (especialmente aquellos relacionados con su salud). Por descontado, nunca ha de ser el farmacéutico comunitario quien publique esos datos.

## Contenido:

2. Las respuestas a las preguntas de los pacientes deben ser generales, evitando incurrir en actos de publicidad de medicamentos y/o productos sanitarios y recordando que en ningún caso las respuestas emitidas pueden sustituir a la consulta directa con un profesional sanitario. Si se reciben preguntas que estén fuera de nuestras competencias profesionales, se derivará al profesional sanitario correspondiente.
3. Recordar que lo que se escribe en Internet es contenido público, que cualquier usuario puede leerlo o interpretarlo, incluso fuera de contexto.
4. Comprobar la veracidad de los contenidos sanitarios antes de publicarlos o compartirlos, teniendo como guía la evidencia científica.
5. Aprovechar el potencial de alcance de las redes sociales para compartir información sanitaria de interés, divulgar campañas sanitarias, hacer promoción de la salud y dar consejos para la prevención de la enfermedad.

## Comunicación paciente-otros profesionales sanitarios:

6. Se recomienda diferenciar el uso personal del uso profesional de las redes sociales con el fin de no confundir a los pacientes.
7. Mantener siempre las normas de buena educación en la relación con los pacientes y población general.
8. Son comunes en redes sociales las conversaciones entre profesionales sanitarios en las que existen diferentes puntos de vista. En estos casos deben evitarse siempre las descalificaciones y faltas de respeto.
9. Como profesionales farmacéuticos, evitar un mal uso de redes sociales que pueda suponer mala imagen para la profesión y no apropiarse de la representatividad del colectivo.
10. Recordar que la presencia activa como profesionales sanitarios en redes sociales implica la apertura al público general de un nuevo "mostrador" donde se deben mantener las mismas normas de ética y profesionalidad que en el resto del trabajo diario en la farmacia comunitaria, ajustándose al Código Ético de la Farmacia Comunitaria de SEFAC.