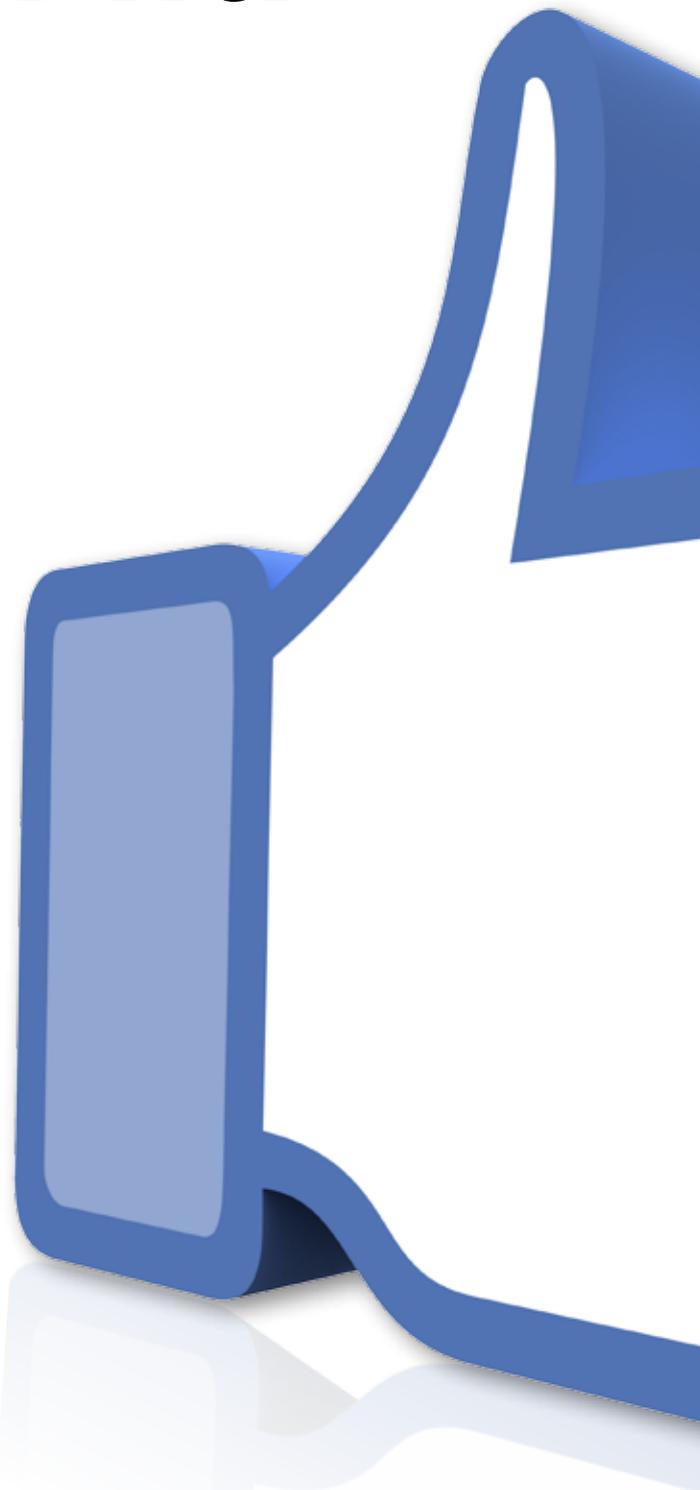


Oncologia na internet. Curtiu?

Participar de ambientes virtuais virou quase uma obrigatoriedade para hospitais e demais instituições ligadas à Saúde, que usam as redes sociais para divulgar campanhas, dar dicas de prevenção e de bem-estar, falar sobre inovações científicas e tecnológicas e serviços oferecidos ao cidadão. E mídias sociais, como Twitter, Facebook, LinkedIn, MySpace, Flickr, Orkut e blogs representam igualmente uma importante ferramenta de acesso à informação para profissionais e estudantes da área de saúde, pacientes e população em geral. Segundo a empresa e-Marketer, especializada em pesquisa e análise em marketing digital e mídia, até o final do ano, 1,43 bilhão de pessoas (20% da população) no mundo vão utilizar alguma rede social.

Por isso, sempre é importante alertar sobre o grau de confiabilidade das informações contidas em perfis institucionais nas redes. O melhor, de acordo com especialistas, é selecionar os conteúdos acessando perfis de entidades reconhecidas. Isso porque as instituições mantêm políticas próprias para garantir a segurança das informações voltadas para a qualidade de vida do paciente, seus familiares e demais públicos.



“Gestores de clínicas e hospitais devem manter o site oficial bem estruturado, oferecer informações corretas à população, levando em conta a responsabilidade social desses conteúdos”

MARCOS VIEIRA, da Divisão de Comunicação Social do INCA

“É importante lembrar que o site de clínicas e hospitais deve estar bem estruturado, oferecer informações corretas, levando em conta a responsabilidade social desses conteúdos. Se fizerem uso das redes sociais, que seja para divulgar campanhas e ações pontuais, orientando o internauta a buscar outras informações em seu site institucional, que representa um ambiente mais seguro, com maior confiabilidade”, orienta

Marcos Vieira, analista de Ciência e Tecnologia da Divisão de Comunicação Social do INCA.

Ele lembra que o Instituto é uma das principais fontes de pesquisa via internet sobre o câncer no País, por isso é importante monitorar os possíveis riscos para a imagem da instituição e a saúde da população. “Às vezes, as pessoas publicam em seus perfis conteúdos do Portal do INCA, junto com informações obtidas em outras fontes de pesquisa, nem sempre respaldadas por especialistas, ou que não refletem a política do Instituto. Por isso, estudamos todas as propostas de associações com a imagem do INCA”, explica Vieira.

O analista frisa ainda que o INCA não tem perfil em redes sociais, e que as ações e campanhas do Instituto são divulgadas por meio dos perfis oficiais do Ministério da Saúde (MS) nas redes sociais ou no seu portal (www.inca.gov.br).

Apesar de todo o cuidado, o próprio INCA teve perfil falso criado no Facebook, em junho último. Vieira conta que a instituição agiu rapidamente, divulgando nota informando que o perfil era falso e solicitando sua retirada à administração do Facebook no Brasil. Para o analista, é importante que os gestores dos perfis institucionais adotem critérios para o uso seguro de informações em seu espaço na internet. É considerado uso seguro quando apenas funcionários autorizados têm acesso aos mecanismos de inserção de informações, que por sua vez foram previamente analisadas e liberadas para publicação. Assim, evita-se, por exemplo, que pessoas de fora da instituição possam publicar algo no site, ou que informações consideradas estratégicas e sob proteção sejam divulgadas.

INSTITUIÇÕES FEDERAIS CONTAM COM NORMA DE SEGURANÇA

No âmbito dos hospitais federais, a segurança da informação postada nas redes sociais é garantida por meio da Portaria nº 38, de 11 de junho de 2011, do Conselho de Segurança Nacional, que homologa a Norma Complementar nº 15/IN01/DSIC/GSIPR (NC 15). A NC 15 estabelece diretrizes e parâmetros de segurança que orientam a conduta dos servidores para o uso das redes sociais em todos os órgãos e entidades da administração pública federal.

O documento prevê, por exemplo, que sejam criadas ações com o objetivo de viabilizar e assegurar a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações postadas nos perfis institucionais. Também deixa claro que, além de seguir o que determina a Portaria, as instituições podem manter normas internas próprias de uso seguro das redes sociais, desde que estejam alinhadas à Política de Segurança da Informação e Comunicações e aos objetivos estratégicos do órgão.

A NC 15 também estabelece responsabilidades dos servidores que têm permissão para administrar perfis institucionais ou credencial de acesso para postagem nas redes sociais.

O ambiente virtual das instituições de saúde funciona, muitas vezes, como apoio psicológico para o paciente, por isso, pode se tornar uma ferramenta no cuidado da doença, por ajudar na adesão

ao tratamento e no ajuste emocional do doente. O coordenador das redes sociais do MS, Fernando Ramos, explica que o órgão usa as redes sociais como canais de comunicação e aproximação com a sociedade, e as informações divulgadas são sempre sobre ações desenvolvidas nas diferentes instituições e serviços vinculados ao Ministério, com o objetivo de contribuir para a melhor qualidade de vida do cidadão.

Segundo Ramos, além de seguir as diretrizes e os critérios determinados na NC 15, o MS está preparando portaria que amplia a política interna do uso seguro de informações em seus perfis institucionais. “Essa portaria norteará a conduta dos responsáveis pela publicação das informações nos perfis e estará atrelada ao código de ética do servidor federal”, adianta.

Ramos explica que os comentários publicados por internautas a respeito das informações postadas nos perfis do MS nas redes sociais passam por moderação que exclui os agressivos ou considerados inapropriados, por ofender ou difamar alguém, ou por representar algum tipo de preconceito. Com relação aos cuidados com falsos perfis, ou que envolvam indevidamente o nome de alguma instituição vinculada ao MS, Ramos esclarece que não cabe ao órgão adotar ações policiais. Nesses casos, o primeiro passo é sempre negociar com o autor do perfil.

“Eu mesmo já liguei e conversei com uma pessoa que havia criado um perfil envolvendo o Samu (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência). O perfil não dizia ser institucional, mas também não dizia o contrário. Era mantido por uma pessoa que se considera amigo do serviço e que tinha a intenção até de ajudar a divulgar, mas expliquei que o fato de não se tratar de um perfil oficial tinha que ser deixado bem claro. E a pessoa corrigiu a informação”, lembra o coordenador. “Quando a pessoa do outro lado não muda a descrição do perfil ou não o retira do ar, é feito um pedido ao administrador da rede para remoção do perfil, e o caso é encaminhado para a Consultoria Jurídica do MS, que toma as medidas legais cabíveis”, completa.

HOSPITAL TEM POLÍTICA PARA REPRODUÇÃO DE SEU CONTEÚDO

Um exemplo de instituição de saúde privada que mantém uma política de segurança da informação é o Hospital Israelita Albert Einstein. Além de diretrizes internas, que definem critérios para publi-

cação de informações institucionais, há uma política que estabelece normas de participação para o internauta, válida tanto para os canais digitais quanto para os perfis nas redes sociais e para o site do hospital. Elis Forgerini, gerente de mídias digitais, explica que a instituição monitora de forma contínua o uso da marca nas redes sociais e na internet como um todo, e mantém uma profissional que faz a interação com o público nos canais digitais. “É uma profissional com *expertise* de SAC (serviço de atendimento ao cliente), com foco no relacionamento com pacientes e entende de boas práticas de comunicação nas redes sociais”, esclarece.

A gerente ressalta que o hospital mantém em seu site um link (<http://www.einstein.br/sobre-a-sociedade/politica-web/Paginas/boas-praticas-nas-redes-sociais.aspx>) em que explica a política interna de segurança da informação. Para o paciente e seus familiares, um critério importante é que a instituição não responde a comentários postados que possam configurar uma consulta médica. O hospital deixa claro que as respostas aos comentários e às interações não substituem a consulta médica.



Por outro lado, a política permite que médicos, funcionários, voluntários e colaboradores escrevam ou produzam conteúdo para os diversos canais nos quais a instituição mantém perfil, desde que o tema postado não envolva informações que legalmente sejam protegidas. Além disso, toda publicação deve ter sempre autorização prévia do hospital. O Albert Einstein permite a essas pessoas compartilhar em seus perfis o material que já está público nos canais oficiais da instituição. Segundo Elis, o portal do hospital recebe cerca de 600 mil visitas/mês, que geram mais de duas mil mensagens sobre dúvidas de saúde, tratamentos e prevenção. “No Facebook, temos mais de 60 mil fãs, e oito mil seguidores no Twitter, que, em geral, replicam e elogiam a qualidade do conteúdo publicado, além de dúvidas sobre os serviços prestados pelo Einstein, e pedem orientação médica sobre questões de saúde”, completa.

O PERIGO DOS FALSOS PERFIS

O surgimento de perfis falsos tem sido frequente em redes como Twitter, Facebook e Orkut. E são dois os tipos de falsos perfis. Um é o criado por pessoas que querem preservar sua identidade nos relacionamentos na internet. São perfis de pessoas que de fato não existem, e, em geral, não causam danos a terceiros, o que não é crime. Porém, quem faz isso pode ter o perfil removido, por ter infringido as condições

estipuladas para a prestação do serviço. Outro caso é quando o perfil é criado em nome de outra pessoa real, viva ou morta. O responsável pode ser acusado de falsidade ideológica.

Dois casos de falsos perfis envolvendo pacientes com câncer ocorreram nos últimos meses. Uma das vítimas foi o ator Reynaldo Gianecchini. Em duas oportunidades, no ano passado, criaram perfis falsos no Facebook, onde eram postadas informações a respeito de seu tratamento contra o linfoma. O caso foi amplamente divulgado na imprensa e, nas duas ocasiões, as informações foram prontamente desmentidas por meio da assessoria do ator.

Em abril deste ano, a ex-vereadora de Presidente Prudente Bernardete Querubim teve um perfil falso criado no Facebook, com a suposta finalidade de arrecadar doações para a Fundação Hospital Regional do Câncer da Santa Casa de Misericórdia local. Logo que soube da situação, Bernardete fez um boletim de ocorrência.

Muitas vezes, as opções de denúncia de abuso nas redes não funcionam como deviam e nem sempre o gestor do site retira o conteúdo do ar imediatamente. Nesse caso, vale ressaltar, é possível acionar a Justiça para exclusão do perfil falso.

MÉDICOS E AUTOPROMOÇÃO

Recentemente, foi aprovada proposta de aperfeiçoamento do Código de Processo Penal, prevendo que internautas que usarem perfis falsos em redes sociais ou e-mails poderão ser processados por crimes de informática, com pena que pode variar de seis meses a dois anos de prisão. A proposta foi encaminhada para análise dos parlamentares na forma de anteprojeto de lei, mas ainda não há previsão para sua votação.

Já os médicos estão proibidos de usar as redes sociais para fazer publicidade de seus serviços. Em vigor desde 15 de fevereiro deste ano, a Resolução nº 1974/2011, do Conselho Federal de Medicina (CFM), restringe o uso das redes como meio de divulgação. Pelas novas regras, o médico não pode, por exemplo, divulgar endereço e telefone de seu consultório. Também fica impedido de fazer diagnóstico a distância; usar designações, símbolos, figuras ou outras representações gráficas que possam tornar a informação falsa, incorreta ou que possibilitem interpretação equivocada. De acordo com a resolução, o médico deve se pautar pelo caráter exclusivo de esclarecimento e educação da sociedade. O profissional que descumprir a determinação pode responder a processo ético-disciplinar. ■

