

Redes Sociales en Telesalud

El uso de redes sociales en México cada vez es mayor para agosto del 2013 existían más 25.6 millones de usuarios mexicanos que utilizan las redes sociales (Economista E., 2013). Se han encontrado grandes beneficios como accesibilidad, facilidad en su uso y amplia penetración entre los usuarios. Es por este motivo que la Dirección de Telesalud del Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud con el fin de promover el uso de las redes sociales para la difusión de eventos relacionados en Telesalud, hace de su conocimiento el presente documento para el seguimiento y coordinación de dichos temas en dos de las principales redes sociales.

Se crea para disposición de los interesados dos grupos de colaboración en Facebook denominados: Teleeducación-CENETEC y Telemedicina-CENETEC así como tres hashtag en twitter #Teleeducación, #Telemedicina y #Telesalud

Objetivos:

- Fomentar lazos de participación entre Instituciones de Salud, académicas y de investigación para el desarrollo y promoción de programas de capacitación en Telesalud y Teleeducación.
- Promover el intercambio de experiencias y de mejoras prácticas nacionales e internacionales para mejorar la calidad de los servicios de Telesalud y Teleeducación

Con el fin de favorecer un ambiente donde prevalezca la convivencia respetuosa entre los miembros de la comunidad de Telesalud en el Facebook, les damos a conocer las siguientes recomendaciones:

- Ésta red de colaboración en línea, busca el intercambio de información, documentos y experiencias entre los profesionales de la Telesalud. Pueden ingresar todas las personas que deseen compartir información relevante sobre Telesalud.
- El proceso de autenticación debe contener datos reales y la administración y el administrador de los perfiles y grupos de Telesalud/CENETEC de inscripción podrán dar de baja al usuario si no cumple con el reglamento de colaboración.
- Pedimos de la manera más atenta al usuario que proceda a su lectura antes de hacer uso de las redes sociales Telesalud/CENETEC.

Reglamento:

Esta colaboración en línea de las redes sociales en Telesalud/CENETEC, busca el intercambio de información, documentos y experiencias entre los profesionales de la Telesalud. Por lo que para su adecuado funcionamiento se enumera una serie de reglas que deben seguirse en todo momento los participantes inscritos en las redes sociales de los perfiles de Telesalud/CENETEC.

Esta red de colaboración es una iniciativa sin ánimo de lucro desvinculada de cualquier empresa o institución privada. Las colaboraciones prestadas en ella son, únicamente, a título altruista. No se ofrece remuneración alguna por la realización de dichas colaboraciones.

- La finalidad de colaboración en la red de Telesalud/CENETEC es compartir entre los profesionales de la salud información relativa a Telesalud, Telemedicina, e-salud. Esta finalidad deberá ser respetada en todo momento por sus miembros.
- Su ingreso como miembro le permitirá la inclusión de los comentarios que desee enviar en los perfiles correspondientes siempre y cuando estos respeten las normas de este escrito.
- El ingreso también le permitirá acceder a archivos, enviar y recibir comentarios, participar en los

perfiles, los cuales sólo están disponibles para los miembros. Los archivos y mensajes están disponibles únicamente para uso personal.

- Corresponde única y exclusivamente a los administradores de los perfiles creados en la red Telesalud/CENETEC el control de los contenidos de los mensajes, la inclusión y el seguimiento. Los administradores se reservan el derecho de cambiar la finalidad de esta página y sus normas en cualquier momento. Así mismo, los administradores se reservan el derecho a eliminar éstos perfiles de las redes sociales en el momento que así lo deseen.
- El usuario no podrá usar este servicio para transmitir cualquier clase de material ilegal, amenazante, difamatorio o cualquier otro tipo de material que pueda ser considerado ofensivo.
- Su inscripción, nivel de participación, no le concederá derecho de decisión sobre la filosofía, finalidad, normas o control de los perfiles en usados en redes sociales. Entienda esta restricción como muy importante para conservar los fines para los cuales esta plataforma fue creada. No obstante, los administradores agradecerán las alegaciones, comentarios, que usted considere oportuno realizar sobre el funcionamiento de esta lista y que la favorezcan.
- Este servicio debe ser usado bajo la propia responsabilidad del usuario, en ningún caso se podrá garantizar su funcionamiento, ni indemnizar por posibles pérdidas debidas a un mal funcionamiento del sistema.
- Su entrada le permitirá recibir la información que en ella se publique y le permitirá participar en la misma bajo los condicionamientos de los perfiles en las redes sociales Telesalud/CENETEC.
- Cualquier opinión, anuncio o cualquier otro tipo de información o contenido presentado en cualquiera de los perfiles en redes sociales Telesalud/CENETEC, son propiedad exclusiva de sus respectivos autores, quienes son los únicos responsables de su contenido.
- No serán publicados:

- Mensajes promocionando información sin evidencia científica
 - Mensajes profesionales promocionando servicios
 - Mensajes promocionando marcas o equipos.
 - Mensajes que promuevan malestar o problemas entre los miembros o con los administradores.
 - Mensajes con contenidos personales y aquellos ajenos a esta lista.
- Como miembro de esta red social en Telesalud/ CENETEC se espera corrección y respeto por su parte hacia los demás miembros, los administradores y los moderadores de los foros y las listas, en este y en otros ámbitos.
- Los mensajes deben expresarse siempre en un tono respetuoso para las otras personas. Ser respetuoso en las respuestas también implica la lectura cuidadosa de mensajes anteriores para conservar la coherencia y el hilo de una conversación.
- Revise su mensaje antes de la publicación, esto también es parte del respeto que merecen los participantes:
- ✓ La ortografía.
 - ✓ Utilice expresiones sencillas, que resulten entendibles
 - ✓ No escriba en mayúsculas todo el mensaje: denota que está gritando.
 - ✓ Utilice letra de tamaño normal: 10 ó 12. No utilice colorines.
 - ✓ Un título informativo es una ayuda en la revisión histórica de mensajes.
- La administración de los perfiles de Telesalud/CENETEC en redes sociales y el comité de contenidos se reservan el derecho de cancelar cualquier cuenta que vaya en contra de estos términos sin necesidad de dar ninguna razón.
- Mencione sus fuentes: Especifique el origen de las ideas que no sean propias o que puedan tener relevancia para otras personas. Respete los derechos de autor.
- Si usa siglas o abreviaturas que no sean muy conocidas, explique su significado la primera vez que las use.

- Los mensajes que no sigan la política de publicación que aquí se explica no serán publicados. *Entienda estas restricciones como nuestro esfuerzo para que usted reciba material serio, de calidad y al servicio de los profesionales de la Telesalud.*
- Si no está de acuerdo con estos principios por favor no solicite su alta en nuestros perfiles de Telesalud/CENETEC en redes sociales.

Así mismo, si tiene alguna duda en cuanto a la pertinencia o no de publicación de su mensaje, por favor, contacte lsanmiguelm@gmail.com

- Los administradores se reservan el derecho de solicitar la información adicional que precisen de algún miembro en orden a entrar o seguir participando en la lista en cualquier momento que lo deseen.
- El usuario no venderá, prestará o alquilará su cuenta de usuario.
- Los perfiles de Telesalud y/o Teleeducación en Facebook deben usarse exclusivamente para las actividades educativas y/o académicas relacionadas con temas de Telesalud y/o Teleeducación en específico de Teleeducación y/o Teleeducación así como la mejoras prácticas para compartir temas, experiencias, talleres, eventos, congresos, cursos, symposiums con una comunidad virtual para colaborar en temas afines antes mencionados.
- Los contenidos publicitarios, políticos, religiosos o links a páginas web ajenos a la Telesalud y/o Teleeducación serán eliminados.

Los perfiles de Telesalud y/o Teleeducación en Facebook se revisarán constantemente, pero como usuario puedes reportar cualquier uso inadecuado del mismo a la entidad correspondiente al perfil u página o al mismo facebook según sea en el caso CENETEC.

- Los perfiles de Telesalud en Facebook no es un espacio de soporte, las preguntas y dudas sobre la navegación del portal o aspectos técnicos deben realizarse directamente a los correos del área responsable de cada entidad por lo que para cualquier aclaración deberán ponerse en contacto con la institución que publica la información.

- Usted al ingresar a la a los perfiles de Telesalud/CENETEC en redes sociales acepta conocer y estar de acuerdo con este reglamento.
- Cualquier duda o aclaración comunicarse con:
 - Ing. Adrián Pacheco López. Director de Telesalud
 - M. en A Miriam Silva Flores. Subdirectora de Telemedicina.
 - Lic. Lizzeth San Miguel Medina. Jefe del Departamento de Aplicaciones en Telesalud.
 - Teléfono: 52073988 ext. 113

Políticas

- Mantener la calidad y actualización de la información publicada.
- Atender y dar respuesta lo más pronto posible a través de los esquemas electrónicos y evitar respuestas automáticas.
- Notificar a los superiores, o instancias que deban ser informadas, sobre los asuntos relevantes que sean tratados a través de las redes sociales.
- Cada dependencia debe implementar estándares de calidad y mejora continua en los procesos de soporte de los servicios que se proporcionan por medios sociales.
- Evaluar los medios sociales de manera periódica bajo la supervisión de la Dirección General de su institución.
- Tener una imagen institucional en sus perfiles y galería de fotos y no incurrir en violaciones de derecho de autor.

Instrucciones para difundir en las cuentas de Redes Sociales:

- Se deberá nombrar a un representante de cada institución el cual deberá ser responsable de las publicaciones.
- Utilizar cuenta institucional de tipo persona para pertenecer al grupo de Telesalud-CENETEC o bien su perfil de trabajo.
- Tener una imagen institucional en sus perfiles y galería de fotos y no incurrir en violaciones de derecho de autor.
 - Creación de su perfil institución si aún no cuenta con uno el cual se sugiere se componga de un nombre con las siguientes características Telesalud-“nombre institución”, en caso de Teleeducación: Teleeducación-nombre institución.
- Para pertenecer al grupo deberá buscar al perfil en Facebook de Telesalud y grupo de Teleeducación y pedir la autorización de pertenecer al grupo a la brevedad el administrador revisará su petición y la autorizará.
 - Seguir la cuenta del Facebook del CENETEC (@CENETEC-Salud).
 - Pedir unirse como amigo al perfil de persona de Telesalud-CENETEC
 - Pedir unirse al grupo de Teleeducación-CENETEC.
 - Generar contenido: con información de calidad y cercanía a los usuarios del Facebook.
 - Lo recomendable sería hacer la difusión con antelación de mínimo un día de llevarse a cabo las sesiones de Teleeducación y para seminarios cursos, talleres entre otros de un mes.

- Lo recomendable es postear de dos a tres veces el mensaje y/o cartel para tener mayor impacto en la información.
- Se sugiere revisar la ortografía de los mensajes y/o carteles escritos en los perfiles de Telesalud y/o Teleeducación en Facebook.
- Subir sus carteles, eventos u información y compartirlo según el tema los perfiles correspondientes de Telesalud o el grupo de Teleeducación.
- Se recomienda subir como evento las videoconferencias para llevar un mayor control de las instituciones y personas a participar así como para detallar, lugar, hora, tema y requerimientos de conexión.
- Se podrá publicar directamente el cartel o información en el muro de Telesalud y del grupo de Teleeducación dando clic en publicar video u archivo según sea el caso.
- Se sugiere crear un evento para detallar más en la sesión de Teleeducación o tema de Telesalud especificando el tema, hora, lugar, breve descripción de la sesión a emitir.
- Al subir imágenes se sugiere de tipo de extensión jpg ,png y gif y el tamaño máximo para cualquier imagen que se suba y utilice en Facebook:
Ancho:2048px
Alto: 2048px
Tamaño: 5MB

Para anuncio el único tamaño de foto que se puede utilizar en los anuncios de Facebook en temas de Telesalud y/o Teleeducación en este momento es:

Ancho:100px

Alto:72px

Tamaño: 5MB

- El texto del anuncio también tiene límites de tamaño. Es importante utilizar variaciones en sus pruebas para optimizar el texto dentro de estos parámetros:

Título:25caracteres

Mensaje:90caracteres

- Al subir videos se sugiere y se admite en Facebook casi todos los tipos de archivos de vídeo, pero el más compatible es el formato MP4. Aquí tiene la lista completa:

Se sugiere subir el link de la liga en YouTube para no ocupar tanto espacio en el servidor de Facebook.

Se sugieren los siguientes formatos:

- 3g2 (vídeo del móvil)
- 3gp (vídeo del móvil)
- 3gpp (vídeo del móvil)
- asf (vídeo de Windows Media)
- avi (vídeo AVI)
- dat (vídeo MPEG)
- divx (vídeo DIVX)
- dv (vídeo DV)
- f4v (vídeo Flash)
- flv (vídeo Flash)
- m2ts (vídeo M2TS)
- m4v (vídeo MPEG-4)
- mkv (formato Matroska)
- mod (vídeo MOD)
- mov (QuickTime Movie)
- mp4 (vídeo MPEG-4)
- mpe (vídeo MPEG)

- mpeg (vídeo MPEG)
- mpeg4 (vídeo MPEG-4)
- mpg (vídeo MPEG)
- mts (vídeo AVCHD)
- nsv (vídeo Nullsoft)
- ogm (formato multimedia Ogg)
- ogv (formato de vídeo Ogg)
- qt (QuickTime Movie)
- tod (vídeo TOD)
- ts (MPEG Transport Stream)
- vob (vídeo de DVD Video)
- wmv (vídeo de Windows Media)

La proporción de aspecto del vídeo debe ser entre 9x16 y 16x9, y el vídeo no debe exceder el tamaño o la extensión de archivo que se recomienda en la página para subirlo. El tamaño máximo de video que se puede subir a Facebook es: Tamaño: 1024MB Duración: 20 minutos

- Para subir carteles de Teleeducación al grupo en Facebook de Telesalud con las siguientes características logo de la institución, tema, horario y ponente así como los requisitos para conexión y datos del responsable técnico, especificar si es virtual o presencial y tomar en cuenta los formatos de imagen antes mencionados, siempre agregar un breve descripción en el mensaje del comentario.
- Utilizar lenguaje claro y detallado de las sesiones a emitir u evento de Telesalud.
- La atención de los medios deberá ser constante, al menos dos mensajes diarios, ya que el éxito de la adopción de las redes sociales y de la comunicación con los usuarios es proporcional al grado de atención que se le tenga a estas aplicaciones.
- Dar crédito donde sea necesario y no violar los derechos de otras personas y/o entidades.

- Es muy importante responder a los usuarios que solicitan información.
- Ser transparente, ya que en los medios sociales no se debe esperar ningún tipo de privacidad así que debe tomar en cuenta las restricciones de lo que quiere que se observe y difunda en los perfiles de los que forman parte en las redes sociales institucionales.

