



GuíaSalud en las redes sociales

Guía de usos y estilo





GuíaSalud en las redes sociales. Guía de usos y estilo

GuíaSalud

www.guiasalud.es



Aviso legal

Esta obra está sujeta a una licencia Reconocimiento-NoComercial 3.0 Unported (CC BY-NC 3.0). Se permite la reproducción, la distribución, la comunicación pública y la transformación para generar una obra derivada, siempre y cuando se cite al titular de los derechos (GuíaSalud) y no se utilice esta obra para fines comerciales. La licencia completa se puede consultar en:

http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/deed.es_ES

Primera edición: agosto de 2011

La guía es un documento abierto. Puede mandarnos sus sugerencias y comentarios a:

iacs@guiasalud.es



Sumario

Sumario	4
1. Presentación	6
Introducción	6
Principios que inspiran la presencia de GuíaSalud en las redes sociales.....	7
Beneficios del uso de las redes sociales para GuíaSalud y sus usuarios	8
2. Blog GuíaSalud	9
2.1. Misión	9
2.2. Objetivo.....	9
2.3. Publicación de las entradas	9
2.4. Políticas de uso para los usuarios.....	10
3. Wiki Práctica Basada en la Evidencia	13
3.1. Misión	13
3.2. Objetivo.....	13
3.3. Publicación de los artículos	13
3.4. Políticas de uso para los usuarios.....	16
4. Foros	19
4.1. Misión	19
4.2. Objetivo.....	19
4.3. Publicación.....	19
4.4. Políticas de uso para los usuarios.....	20
5. Twitter.....	25
5.1. Misión	25
5.2. Objetivo.....	25
5.3. Gestión de la cuenta	25
5.4. Publicación.....	25
5.5. Contenidos	27
5.6. Creación de una red: seguidores (followers) y seguidos (following)	29
5.7. Integración	29
5.8. Verificación de la cuenta	30



6. Youtube.....	30
6.1. Misión	31
6.2. Objetivo.....	31
6.3. Gestión de las cuentas	31
6.4. Contenidos	31
6.5. Red	32
6.6. Integración	32
7. SlideShare	33
7.1. Misión	33
7.2. Objetivo.....	33
7.3. Contenidos y red	33
7.4. Integración	34
8. Delicious	35
8.1. Misión	35
8.2. Objetivo.....	35
8.3. Contenidos y etiquetado.....	35
9. Imagen gráfica	37
10. Bibliografía	38



1. Presentación

Introducción

Con el lanzamiento del nuevo portal GuíaSalud – Biblioteca, GuíaSalud ha apostado por la utilización y aprovechamiento de los nuevos canales de difusión de información como son las wikis, blogs, microblogs, marcadores sociales, o el compartir objetos digitales como vídeos, documentos o presentaciones.

GuíaSalud utiliza estas herramientas en el portal, no sólo porque la tecnología las permite, sino porque existían necesidades y utilidades previas que se querían alcanzar: la Wiki en Práctica Basada en la Evidencia nace como repositorio de los términos y definiciones que se recogían en el Glosario del antiguo Portal GuíaSalud; el Blog GuíaSalud surge como una publicación en la que el personal de GuíaSalud puede explicar con un lenguaje más directo y con mayor detalle las actividades y servicios de GuíaSalud y el propio portal; y los foros y subforos son una herramienta útil para debatir y opinar sobre temas de actualidad o polémicos relacionados con la MBE y las GPC.

Además, GuíaSalud ha querido ampliar el uso de estas herramientas, creando un perfil en otras herramientas web 2.0. En enero del año 2010, se abrieron nuevos modos de comunicación, participación y colaboración de los usuarios con GuíaSalud en Twitter, Delicious, Youtube y SlideShare.

Estos nuevos canales de comunicación y participación traen consigo la necesidad de que GuíaSalud–Biblioteca reflexione sobre la imagen que quiere proyectar en ellas, los objetivos que se quieren cumplir o los contenidos a difundir.

Esperamos que este manual no sólo nos sirva a nosotros como organización para normalizar nuestra actividad y presencia en estas herramientas, sino también sea de utilidad a que nuestros usuarios conozcan mejor GuíaSalud y encuentren en estos medios un canal abierto de comunicación e información de interés.

Para elaborar este manual se han tenido en cuenta las recomendaciones de un conjunto de guías de gran interés que hemos querido recoger y mencionar en el apartado de Bibliografía. Sobre todo nos ha sido de especial ayuda el manual que ha elaborado la



Generalitat de Catalunya en el año 2010: “Guía de usos y estilo en las redes sociales” de la Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència.

Desde aquí queremos agradecer a todos los profesionales que han elaborado todas estas guías, y a otros tantos que han dedicado su tiempo a pensar y trabajar para que las administraciones públicas tengan cada vez más presencia en las redes sociales.

Principios que inspiran la presencia de GuíaSalud en las redes sociales

Aumentar el conocimiento de la Práctica Basada en la Evidencia (PBE)

Se trata de que estos nuevos canales permitan acercar GuíaSalud a los profesionales sociosanitarios y ciudadanos en general que no conocen GuíaSalud, sus servicios y contenidos, y que a través de su interacción, con estas herramientas, pueden encontrar información de interés suministrada por GuíaSalud.

Conocer y hacer visibles a posibles profesionales colaboradores

La posibilidad de conocer profesionales y usuarios interesados en Guías de Práctica Clínica (GPC) y Medicina Basada en la Evidencia (MBE) se aumenta considerablemente con el uso de estas herramientas debido a la amplia difusión de la información que permiten.

Acercamiento a los usuarios y aumento de la transparencia

El uso de estos canales en ocasiones posibilita entablar una conversación informal entre GuíaSalud y los ciudadanos, provocando también un aumento de la transparencia ya que el organismo se muestra tal y como es.

Ofrecer la posibilidad a de que el usuario tenga un papel más activo

El contenido de las herramientas web 2.0 y las redes sociales se nutre de la interacción de las personas, ofreciendo un papel más importante al ciudadano que se siente más valorado al ver la posición central que se le otorga, y en la que su opinión cuenta.

Ser una fuente de consulta de calidad



Ser conocidos y reconocidos por los profesionales y ciudadanos, porque en estas herramientas y perfiles se difunde información de actualidad sobre GuíaSalud, GPC y Otros Productos Basados en la Evidencia (OPBE) (preguntas clínicas, protocolos, etc.), se ofrecen herramientas de trabajo útiles para profesionales sanitarios, y se hacen visibles a las entidades especializadas en la PBE.

Beneficios del uso de las redes sociales para GuíaSalud y sus usuarios

Son múltiples los beneficios que podrían enumerarse, pero entre todos ellos hemos querido destacar:

1. Ofrecer a información actualizada en PBE.
2. Conocer mejor a nuestros usuarios.
3. Mejorar la comunicación dentro de GuíaSalud y con el resto de usuarios.
4. Mejorar la comunicación entre los profesionales / interesados en PBE.
5. Crear redes entre los interesados en PBE.
6. Mantener a los usuarios informados sobre actividades de GuíaSalud.
7. Servir de medio de difusión de la entidad GuíaSalud.



2. Blog GuíaSalud

<http://www.guiasalud.es/web/guest/blog>

2.1. Misión

Dar acceso a información institucional de GuíaSalud y presentar las novedades más destacadas que se introducen en el portal, así como temas o recursos de actualidad relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia (PBE).

2.2. Objetivo

Mantener un blog en el que se muestre información de y sobre GuíaSalud: sus líneas de trabajo, las reuniones del Consejo Ejecutivo, Consultivo, Comité Científico, sobre las Jornadas Científicas, proyectos de investigación, nuevos productos y servicios que se estén desarrollando o se terminen, así como de temas relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia para que los usuarios obtengan una visión más transparente, cercana y directa de GuíaSalud.

2.3. Publicación de las entradas

Periodicidad

La recomendación general es publicar una entrada cada dos semanas, o como mínimo una entrada al mes, siempre teniendo en cuenta que es más importante la calidad y la utilidad de la información que vamos a suministrar antes que la cantidad.

Habrà que valorar también las horas del día y los días de la semana más oportunos para la publicación y difusión de las entradas, ya que es preferible publicar la entrada un lunes o martes a un jueves o viernes, ya que la tendencia de visitas suele aumentar al principio de la semana y reducirse al final de la misma. De este modo, conseguiremos la máxima difusión de la entrada a través de las diversas herramientas de redes sociales.



Pautas de estilo

A la hora de elaborar las entradas, lo recomendable es que como mínimo tengan tres párrafos. Los títulos deberán ser informativos y explicativos del contenido. Se deberá acompañar al texto de la entrada una imagen que además de ser decorativa, será ilustrativa del texto al que acompaña. En el caso de querer utilizar imágenes con derechos de autor será necesario conseguir la cesión de esos derechos.

Difusión

Una vez publicada una entrada en el blog, ésta aparece en la página principal de Portal GuíaSalud, pero además es aconsejable que sea difundida en Twitter utilizando el título de la entrada y el enlace permanente a la entrada.

También puede ser interesante avanzar el tema de la entrada unos días antes de lanzarla en Twitter. Si conseguimos la interacción de los usuarios ante el tema y da lugar a debate, sus aportaciones podrán enriquecer el contenido a ofrecer en la entrada final del blog.

Temática de los contenidos

En la misión y objetivos del blog que aparece al comienzo de este capítulo puede servir de orientación a la hora de elegir un tema para redactar una entrada, así como las entradas ya elaboradas hasta la fecha: que versan sobre la Presentación del nuevo Portal GuíaSalud, el Programa de Guías, Reunión del Comité Científico, las Jornadas Científicas, reflexión sobre los formatos de las guías, resumen del año 2010, la Sección de Comunicación y Participación del Portal, la traducción del Instrumento AGREE II, las guías del Programa en el Catálogo del National Guideline Cleringhouse o la Educación y la formación en abierto.

2.4. Políticas de uso para los usuarios

El Blog GuíaSalud está moderado por los administradores del sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Basada en la Evidencia.



En el blog pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, que se hayan registrado como usuarios del portal, siempre y cuando cumplan con los principios de elaboración de entradas que se recogen a continuación (temática, sin publicidad, documentación, respeto a los derechos de autor). En caso contrario los administradores podrán eliminar las entradas que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas del blog, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal¹ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad industrial e intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

Consulte el apartado contacto² para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras escribiendo nuevas entradas (posts) y /o realizando comentarios a las entradas.

¹ “Aviso legal” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

² “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas. Pero no dudes en contribuir, el blog es una obra colectiva y con tus comentarios puedes ayudar y resolver dudas de otra gente.

Temática

El Blog pretende dar a conocer y difundir noticias, eventos, temas de interés o actualidad relacionados con las Guías de Práctica Clínica, la Práctica Basada en la Evidencia y el propio Portal GuíaSalud. No nos envíes entradas que no estén relacionadas con esta temática. Por otra parte, intenta evitar los artículos redundantes, antes de crearlo lee las antiguas entradas del blog.

Sin publicidad

El Blog GuíaSalud no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documéntate

El blog GuíaSalud en el caso de tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

El Blog GuíaSalud no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales.

En el caso de aportar información basada en experiencias personales propias o de familiares (síntomas, pruebas, tratamientos) aunque no son necesarias referencias documentales, sí es necesario indicar que son experiencias personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Respetar

Al escribir entradas o publicar comentarios, evita los ataques personales e intenta ser conciliador.



3. Wiki Práctica Basada en la Evidencia

<http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki>

3.1. Misión

Dar acceso libre y gratuito a conceptos o entidades relacionadas con la Práctica Basada en la Evidencia, y asegurar la calidad en sus contenidos.

3.2. Objetivo

Mantener una obra de referencia en Práctica Basada en la Evidencia para satisfacer las dudas o cuestiones que se planteen los investigadores, metodólogos, estudiantes, y cualquier otro usuario que tenga interés en esta materia, a través de los contenidos que elaboran los usuarios, colaboradores, y/o equipo del Portal GuíaSalud (previamente registrados en el portal).

3.3. Publicación de los artículos

Periodicidad

La recomendación general es publicar un artículo cada tres meses, o como mínimo uno cada seis meses, siempre teniendo en cuenta que es más importante la calidad y la utilidad de la información que vamos a suministrar antes que la cantidad.

Pautas de estilo

Estructura

A continuación se recoge un conjunto de apartados obligatorios (en negrita), es decir que deberán aparecer siempre en una entrada de la wiki y los apartados optativos (entre corchetes), que podrán no ser incluidos en la entrada de la wiki.

- **Cuerpo:** donde aparecerá el texto introductorio de la entrada.
- **Contenido:** tabla donde aparecen los subapartados de la entrada.
- [Subapartados: texto que complementa el texto del cuerpo de la entrada.]



- **Referencias:** listado de referencias bibliográficas que sirven de apoyo al texto que aparece en el cuerpo y sus subapartados.
- [Véase también: enlaces a otras entradas que aparecen en la Wiki que están relacionadas con la entrada que se está elaborando.]
- [Enlaces externos: enlaces a sitios web externos a la wiki.]
- [Subpáginas: enlaces a otras “entradas hijas” que dependen conceptualmente de la entrada que se está elaborando.]
- [Comentarios: conjunto de comentarios realizados por los usuarios de la wiki.]

Se puede consultar las diversas entradas ya creadas en la Wiki PBE para orientar en la redacción de una entrada [http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/all_pages].

Redacción de entradas por parte de los usuarios

Las personas que deseen participar en el contenido de la wiki deberán registrarse previamente en el portal. Una vez registradas podrán escribir artículos o entradas y grabar sus aportaciones. Aunque finalmente es el Comité Científico de GuíaSalud el que acepta, modifica o rechaza los contenidos públicos en la wiki, el equipo de GuíaSalud se reserva el derecho de rechazar artículos que no respeten la temática de la wiki, se incluyan contenidos con copyright, se hagan ataques personales o no tengan un punto de vista neutral.

Maquetación de las entradas

Para crear una entrada en la wiki podrá elaborarse en un editor de texto como wordpad, write o word, y enviarlo al portal GuíaSalud para que el equipo del portal maquete la entrada, o bien podrá elaborarla y guardarla directamente en el portal, siempre que se haya dado del alta y se haya registrado como usuario del portal. Si se opta por esta alternativa, el usuario tendrá que tener en cuenta:

- Cada párrafo debe estar marcado por las etiquetas <p> que marca el principio del párrafo y </p> que marca el final del párrafo.



- Para hacer enlaces internos (que envíen de un sitio a otro dentro del propio documento):
 - Primero hay que realizar el enlace:
 - ` [1]`
 - Luego hay que llamar a ese enlace:
 - `+ 1. Field MJ, etc.`
- Para hacer listas no numeradas
 - Hay que abrir la lista con `` (unordered list)
 - Hay que etiquetar cada uno de los elementos de la lista comenzando por `` y terminando por ``
 - Hay que cerrar la lista con ``
- Para hacer listas numeradas
 - Hay que abrir la lista con `` (ordered list)
 - Hay que etiquetar cada uno de los elementos de la lista comenzando por `` y terminando por ``
 - Hay que cerrar la lista con `>/ol>`
- Para hacer enlaces externos hay que etiquetar el texto que será enlace así:
 - `GuíaSalud`
 - Además hay que añadirle una imagen de una flecha azul, para indicar que ese enlace se abre en una ventana diferente a la del Portal GuíaSalud añadiendo este código al enlace
 - `+ GuíaSalud `

Puede acceder a la ayuda para crear una página en <http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/Ayuda+Wiki+PBE#crear>



Difusión

Una vez publicado un artículo en la wiki, es aconsejable crear un destacado en la página principal del portal y que sea difundida en Twitter utilizando el título del artículo y su enlace permanente.

También puede ser interesante avanzar el tema del artículo semanas antes de elaborarla o mientras se está elaborando ya que la participación y aportaciones de los usuarios podrán enriquecer el contenido a ofrecer en el artículo final de la Wiki.

Temática de los contenidos

En la misión y objetivos de la Wiki que aparece al inicio de este capítulo puede servir de orientación a la hora de elegir un tema para redactar un artículo, así como los artículos ya elaborados hasta la fecha, accesibles desde el apartado Todas las Páginas de la Wiki [http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/all_pages].

3.4. Políticas de uso para los usuarios

La Wiki en Práctica Basada en la Evidencia está moderada por los administradores del Sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Preventiva.

En la wiki pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, siempre y cuando cumplan con los principios de elaboración de entradas que se recogen a continuación (temática, neutralidad, documentación, respeto a los derechos de autor) y se haya registrado como usuario del portal. En caso contrario los administradores podrán eliminar las entradas que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas de la wiki, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal³ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad industrial e

³ “Aviso legal” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS,



intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

Consulte el apartado contacto⁴ para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras escribiendo nuevas entradas y /o modificando las que hay. No es difícil crear páginas o modificarlas, consulta nuestra ayuda y no te preocupes si no conoces el lenguaje HTML, lo importante es que aportes nuevos conocimientos a la Wiki Práctica Basada en la Evidencia.

Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas. Pero no dudes en contribuir, la Wiki PBE es una obra colectiva ¡Necesitamos tu ayuda!

Temática

La Wiki PBE pretende dar acceso a conceptos relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia. No incluyas entradas que no estén relacionadas con esta temática. Por otra parte, intenta evitar los artículos redundantes, antes de crearlo busca si ese concepto ya existe en la Wiki o si puede ser parte de un contenido ya existente, en este último caso puedes editar la entrada en la Wiki correspondiente.

Sé neutral

Nos gustaría que los artículos se escribieran sin sesgos y presentando diferentes puntos de vista.

No incluyas una entrada en la que se presente tu punta de vista particular sobre un tema.

2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

⁴ “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



La Wiki PBE no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documentate

Las entradas de la Wiki PBE tienen que tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

La Wiki PBE no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales, opiniones o pensamientos personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Trabaja en grupo

La Wiki PBE es una obra colaborativa, así que, sé cívico, evita los ataques personales e intenta ser conciliador.



4. Foros

<http://www.guiasalud.es/web/guest/foros>

4.1. Misión

Ofrecer una herramienta de comunicación a los usuarios del portal para que puedan solicitar o intercambiar información sobre temas relacionados con las GPC, OPBE, la Práctica Basada en la Evidencia, GuíaSalud, etc.

4.2. Objetivo

Mantener y moderar el Foro y los Subforos para que los usuarios se puedan comunicar entre ellos sobre temas de su interés.

4.3. Publicación

Buenas prácticas para la dinamización de un foro

- Dedicar la herramienta a un objetivo definido y preciso. Lo ideal es que se indique para qué sirve la herramienta: intercambiar ideas para elaborar un documento, debatir sobre un tema polémico, discutir la evolución de un proyecto, etc.
- Visibilizar los resultados. Utilizar una herramienta y no ser consciente de lo que se está logrando con ella puede desmotivar. Apunta de vez en cuando qué se ha logrado con ella.
- Respetar el tiempo y ancho de banda de los demás: no todo el mundo tiene un gran ancho de banda y, por lo tanto, se recomienda enviar archivos adjuntos no muy pesados que puedan descargarse fácilmente. Asimismo, es recomendable ir directamente a la respuesta.
- Solicitar a los participantes que busquen y presenten enlaces con otras páginas, artículos de opinión, monografías originales y confiables acerca del tema planteado.



- Compartir la experiencia y conocimiento: en un foro se busca que cada uno aporte su experiencia de tal manera que se produzca un enriquecimiento recíproco.

Temática de los subforos

En el Foro GuíaSalud, se pueden encontrar los siguientes subforos abiertos en el que cualquier usuario registrado en el Portal GuíaSalud podrá acceder:

- Guías de Práctica Clínica (preguntas, dudas, experiencias sobre elaboración, actualización, implementación, evaluación, etc.)
- Otros Productos Basados en la Evidencia (preguntas, dudas, experiencias en elaboración, implementación...)
- Pacientes y Ciudadanos (preguntas, dudas, experiencias de pacientes y ciudadanos en general que participan en la elaboración de productos basados en la evidencia, información para pacientes...).
- Eventos sobre Práctica Basada en la Evidencia (PBE) (comentarios y experiencias en jornadas, encuentros, etc. realizados sobre PBE).
- Dudas, problemas o sugerencias sobre el Portal GuíaSalud (preguntas, dudas, comentarios sobre el funcionamiento técnico del Portal GuíaSalud - Biblioteca).

4.4. Políticas de uso para los usuarios

El Foro GuíaSalud está moderado por los administradores del sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Preventiva.

En el foro GuíaSalud y sus subforos, pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, siempre y cuando cumplan con los principios que se recogen a continuación (temática, neutralidad, documentación, respeto a los derechos de autor, respeto, etc.) y sean usuarios registrados en el portal. En caso contrario los administradores podrán eliminar los mensajes que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas del foro, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario



del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal⁵ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad industrial e intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

Consulte el apartado contacto⁶ para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras compartiendo tu experiencia y conocimiento, enviando mensajes a los diferentes subforos y/o realizando comentarios a los mensajes de otros participantes.

Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas y principios. Sin embargo, no dejes que esto te reste motivación para contribuir: el foro es un espacio dinámico y en él se busca que cada uno aporte su experiencia de tal manera que se produzca un enriquecimiento recíproco.

Temática

El Foro tiene como objetivo abrir un espacio de comunicación entre las personas usuarias registradas en el portal para que puedan solicitar o intercambiar información

⁵ “Aviso legal” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

⁶ “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



sobre temas relacionados con las GPC, OPBE, la Práctica Basada en la Evidencia, GuíaSalud, etc. No incluyas mensajes que no estén relacionadas con esta temática.

Es importante atenerse al objetivo del foro y al tema que tratan las diferentes hilos de discusión.

Sin publicidad

El Foro GuíaSalud no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documéntate

El Foro GuíaSalud en el caso de tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

El Foro GuíaSalud no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales.

En el caso de aportar información basada en experiencias personales propias o de familiares (síntomas, pruebas, tratamientos) aunque no son necesarias referencias documentales, sí es necesario indicar que son experiencias personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Redacta con corrección

Sé muy cuidadoso a la hora de redactar los mensajes; deben ser totalmente comprensibles y respetar las normas ortográficas y gramaticales.

Respetar

Recuerda que en el foro participan personas por lo que es importante tener conciencia del efecto de nuestros mensajes en ellas.



Ten en cuenta que la red es multicultural, sobre todo en foros, y por tanto varias personas pueden tener procedencias muy diversas. Por ello, determinadas palabras y expresiones que en principio parecen inofensivas pueden ser malinterpretadas por otras personas.

No hagas nada on line que no dirías cara a cara. Los mensajes en un foro permanecen y pueden ser consultados más tarde. Esta permanencia nos lleva a pensar dos veces lo que queremos decir y a expresarlo del mejor modo posible.

Evita las discusiones elevadas, ya que las comunicaciones on line carecen de contexto y lenguaje corporal suficiente para captar el tono de las conversaciones. Es conveniente evitar situaciones de conflicto, para lo que hay que ser cauto a la hora de criticar las ideas de los demás. Sobre todo, no hay que actuar impulsivamente y siempre hay que releer los mensajes antes de enviarlos.

Respetar una serie de normas básicas de comportamiento on line denominadas Netiquette⁷:

- Regla 1: Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es en efecto humana con sentimientos que pueden ser lastimados.
- Regla 2: Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 3: Escribir todo en mayúsculas se considera como gritar y además, dificulta la lectura.
- Regla 4: Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas.
- Regla 5: Muestre el lado bueno de su persona mientras se mantenga en línea.
- Regla 6: Comparta su conocimiento con la comunidad.
- Regla 7: Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
- Regla 8: Respete la privacidad de terceras personas.

⁷ “Netiquette” [en línea]. *Wikipedia*. Disponible en: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



- Regla 9: No abuse de su poder.
- Regla 10: Perdone los errores ajenos.



5. Twitter

<http://twitter.com/guiasalud>

5.1. Misión

Dar acceso a información institucional de GuíaSalud y presentar, explicar las novedades más destacadas que se introducen en el portal, presentar temas o recursos de actualidad relacionados con la PBE y fomentar la comunicación y la interacción con los usuarios.

5.2. Objetivo

Mantener la cuenta de GuíaSalud creada en Twitter difundiendo novedades del portal de GuíaSalud, redifundiendo otras noticias de las personas o entidades a las que seguimos, retransmitir eventos a los que asista GuíaSalud, así como para dialogar y colaborar con los usuarios que nos siguen como las entidades y profesionales a los que seguimos.

5.3. Gestión de la cuenta

GuíaSalud tiene una cuenta [@GuiaSalud] y perfil creado en Twitter público y accesible en: <http://twitter.com/#!/guiasalud>. Para el envío de mensajes se recomienda la aplicación TweetDeck que es necesario descargar e instalar en el ordenador, portátil o cualquier otro dispositivo móvil en <http://www.tweetdeck.com/>.

5.4. Publicación

Estructura del tuit

Los tuits se componen de un texto (a modo de titular) y preferentemente de un enlace acortado mediante Google Shortener o la aplicación para acortar enlaces que tiene TweetDeck.

Siempre que se pueda, los tuits llevarán también una etiqueta (hashtag) introducida por el símbolo #.

Texto + enlace acortado + #hashtag

Recomendaciones de guías del SIGN disponibles para iPhone o iPod:

<http://goo.gl/DpeDr> #GPC #iphone #ipod



El texto de la información debe ser sintético, riguroso y conciso. Por eso es importante adjuntar un enlace siempre que sea posible, ya que, de este modo, se ofrece a los usuarios la posibilidad de ampliar el contenido.

En el caso de la retransmisión de eventos en directo (live blogging) a través de Twitter, no es necesario asociar ningún enlace, pero es importante incluir en el tuit la hashtag que haga referencia al evento. La estructura del tuit debe seguir este orden:

Autor + Cita + #hashtag

Victoria Thomas muestra ejemplos sobre el impacto de las preferencias e intervención de los pacientes en las GPC del NICE #guiasalud10

Enlaces

Los enlaces aportan valor añadido al tuit. Hay que leer bien los textos que se enlazan y asegurarse de que la fuente es fiable. Si se trata de sitios web, conviene buscar a los autores y determinar si se les puede dar crédito. En general, se recomienda no enlazar blogs personales, salvo en casos en que la información sea relevante por el contenido y no por la opinión del autor o blogger.

Etiquetas (hashtags)

Las etiquetas definen la temática del tuit y se recomienda usar las que ya existen en Twitter. Para saber si una etiqueta está en uso simplemente hay que escribirla en el buscador de Twitter <http://search.twitter.com>. La etiqueta debe ser corta.

El uso de etiquetas permite recuperar la información de una manera rápida. Así, los usuarios pueden buscar y filtrar contenido por medio de las etiquetas. Además, son un indicador de los temas de más actualidad en Twitter.

Retuits (RT)

Los retuits son tuits de otros usuarios que volvemos a publicar para contribuir a la conversación.

Para que los demás usuarios puedan retuítarlos, los tuits deben tener un máximo de 125-130 caracteres (según la longitud del nombre del perfil).

Por norma general, deben escribirse con el formato siguiente:



RT + @nombredelperfilretuiteado + texto + enlace acortado + #hashtag
RT @JBIEBHC Centro de aprendizaje JBI global, varias oportunidades de aprender sobre Evidencia <http://tinyurl.com/4nch4ww>

Contenidos de interés que se pueden retuitear:

- Contenidos procedentes de fuentes de confianza (pueden ser instituciones o individuos expertos en el eje temático de la cuenta de Twitter).
- Contenidos publicados por usuarios de reconocido prestigio.
- Informaciones oficiales.

No es recomendable retuitear automáticamente a partir de una palabra clave.

El volumen de retuits no debe superar el de tuits de producción propia, aunque al principio se puede considerar aceptable mantener un equilibrio entre las dos modalidades de publicación, con el objetivo inicial de ir construyendo la red.

Texto + enlace + #hashtag + vía @nombredelperfilretuiteado

Si el texto supera los 140 caracteres, hay que acortarlo de manera que sea inteligible. Si hay más de una hashtag, se puede borrar alguna. En caso de que el texto sea poco comprensible, que presente errores lingüísticos o que queramos añadir contenido, se puede modificar siempre que al final se añada la fórmula:

Periodicidad y cantidad de tuits

Para mantener la cuenta, tienen que publicarse contenidos de forma continuada pero no abusiva. En circunstancias normales se recomienda publicar entre 1 y 10 tuits diarios, excepto cuando se retransmita un evento en directo, en cuyo caso puede ser interesante publicar más tuits que permitan a los usuarios seguir los puntos clave del evento.

5.5. Contenidos

Es importante establecer unos canales internos de provisión de contenidos e informar a todo el equipo que forma parte de GuíaSalud de que mantiene una cuenta en Twitter para comunicar de forma inmediata eventos, novedades, consultas, etc. No obstante, las personas encargadas de gestionar el perfil de Twitter deben responsabilizarse de los



contenidos que publican en el perfil, de las conversaciones que se deriven y de retuitear los contenidos que se consideren relevantes.

Es conveniente gestionar los contenidos, los comentarios y las respuestas de forma manual, lo que además permite depurar posibles usuarios o contenido spam.

Tipos de contenidos

Información de otras fuentes

- Novedades de la web, nuevas secciones, publicaciones.
- Publicación de nuevas entradas en el blog GuíaSalud y artículos Wiki en Práctica Basada en la Evidencia.
- Retransmisión de eventos en directo.

Contenidos generados en Twitter

- Anuncio e invitaciones de eventos.
- Una vez consolidada la actividad en Twitter, se puede automatizar la publicación de tuits mediante una sindicación RSS de los contenidos dinámicos del portal (noticias, eventos, guías de práctica clínica, convocatorias, etc.), siempre que no generen un volumen excesivo.

Consultas y otras aportaciones de los usuarios

Las menciones o alusiones que lo requieran deben responderse lo antes posible. Las hay de dos tipos:

- a) Formulación de preguntas, dudas y solicitudes: las que pertenezcan a un ámbito más particular se pueden responder con un mensaje directo.
- b) Críticas: en los casos de crítica constructiva, la opción más adecuada es contestar públicamente para mostrar que se da respuesta a las opiniones de los usuarios. Si la crítica es negativa, habrá que analizar la queja y responder si así se considera.

En los casos en los que sea necesario proporcionar más información, se puede remitir al interlocutor a una dirección de correo electrónico.



Las consultas y las quejas frecuentes relativas a las guías de práctica clínica elaboradas en el marco del Programa de GPC en el SNS podrán ir almacenándose, a modo de repositorio, para tenerlas en cuenta y remitirlas a los coordinadores de las guías.

5.6. Creación de una red: seguidores (followers) y seguidos (following)

A la hora de crear la red, se seguirán activamente otras entidades y organizaciones relevantes. Conviene seguir a personas y organizaciones relacionadas con nuestra temática (guías de práctica clínica y práctica basada en la evidencia). De vez en cuando se podrá revisar a los seguidores que nos han añadido a su red, para encontrar perfiles afines.

Para poder gestionar óptimamente esta comunicación, será necesario crear listas de personas u organizaciones específicas a las que conviene seguir más de cerca porque su actividad se ajusta a nuestro perfil.

5.7. Integración

Las cuentas de Twitter, por su carácter público, se pueden asociar a otros espacios mediante pequeñas aplicaciones (widgets) que permiten integrar información externa en una página web, para promocionarla. Estos widgets se podrán mostrar en el Portal GuíaSalud.



5.8. Verificación de la cuenta

La funcionalidad de verificación de la cuenta que permitía a usuarios de Twitter demostrar su identidad, está actualmente cerrada al público y como señalan en su sitio web, “actualmente no aceptan solicitudes de verificación⁸”.

Como alternativa, desde Twitter proponen que la entidad o persona añadida en su sitio web institucional o personal un icono de Twitter con el enlace al perfil de Twitter, demostrando así que ese perfil es el auténtico.

GuíaSalud ha incluido en su página principal un icono para demostrar que el equipo de GuíaSalud es que está detrás de la cuenta de Twitter @GuiaSalud.

⁸ Twitter. Centro de Ayuda. Sobre cuentas verificadas [en línea]. Disponible en: <<https://support.twitter.com/groups/31-twitter-basics/topics/111-features/articles/247670-sobre-cuentas-verificadas>>. [Fecha de consulta: 23 de agosto de 2011].



6. Youtube

<http://www.youtube.com/guiasalud>

6.1. Misión

Buscar contenidos audiovisuales sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, y difundir los contenidos multimedia elaborados por GuíaSalud.

6.2. Objetivo

Mantener el perfil de GuíaSalud en Youtube buscando, clasificando o marcando como favoritos vídeos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, así como subir vídeos propios elaborados en las Jornadas Científicas que anualmente tienen lugar en el Ministerio de Sanidad.

6.3. Gestión de las cuentas

Presentación

Hay que diferenciar entre el canal normal, en el que sólo se pueden subir vídeos de menos de 10 minutos, y el canal Premium, que no ofrece restricciones de duración.

- Canal normal: se puede personalizar el avatar y los colores básicos del canal (fondos, colores de fuente, enlaces, etc.).
- Canal premium: se puede personalizar el avatar, los colores básicos del canal (fondos, colores de fuente, enlaces, etc.) y se puede publicar una cabecera propia de 960 píxeles de ancho y 150 píxeles de alto.

6.4. Contenidos

La web de YouTube permite clasificar los vídeos en listas de reproducción y escoger una lista para que se reproduzca o seleccionar un vídeo para que aparezca como destacado en el apartado Vídeos y listas de reproducción.



A la hora de publicar un vídeo, es necesario ponerle un título y añadir una breve descripción. Además, conviene rellenar el campo Etiquetas con palabras clave que hagan referencia al vídeo en cuestión, para facilitar su búsqueda.

6.5. Red

YouTube contiene funciones propias de las redes sociales para interactuar con los usuarios, como la mensajería instantánea y el sistema de comentarios, funciones que GuíaSalud tiene activadas para que los usuarios puedan utilizarlas y usar este canal no sólo como medio de difusión de vídeos, sino también como medio de contacto y comunicación.

6.6. Integración

La forma más habitual de integrar este servicio en otros sitios es mediante la incrustación de contenidos en otros medios, como por ejemplo, los blogs.

Es de especial interés el uso que se puede dar en la página de las Jornadas Científicas, ya que los vídeos se pueden cargar en el canal que GuíaSalud tiene Youtube, y una vez creada la página dedicada a las jornadas, insertar el código que proporciona para que el usuario pueda acceder a ellos sin necesidad de tener que descargárselos, mejorando el tiempo de consulta y por tanto, la experiencia del usuario (véase el apartado de vídeos de las Jornadas Científicas de GuíaSalud del año 2010: http://www.guiasalud.es/jornadas_cientificas/10_jornadas/videos.html).



7. SlideShare

<http://www.slideshare.net/GuiaSalud>

7.1. Misión

Buscar presentaciones y documentos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, y difundir las presentaciones elaboradas por GuíaSalud.

7.2. Objetivo

Mantener el perfil de GuíaSalud en SlideShare buscando, clasificando o marcando como favoritas presentaciones o documentos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, así como subir las presentaciones propias elaboradas en los diversos eventos a los que asiste GuíaSalud, así como las realizadas por los ponentes en las Jornadas Científicas que anualmente tienen lugar en el Ministerio de Sanidad.

7.3. Contenidos y red

En el caso de SlideShare, como sucedía con el canal de Youtube, nos interesa que los usuarios lo utilicen para comunicarse con GuíaSalud, así los usuarios a los que seguimos podrán poner comentarios en nuestro muro y enviarnos mensajes privados, y cualquier usuario podrá compartir contenidos e invitarnos a grupos y eventos.

Los materiales que se publiquen en SlideShare, ya sean presentaciones o documentos, podrán estar en formato PDF o PPT. Habrá que definir los siguientes parámetros: título del documento, etiquetas, descripción, categoría (normalmente, Health & Medicine), si es un archivo descargable, idioma, color de fondo del placer (blanco por defecto) y licencia (elegir CC Attribution-NonCommercial-NoDerivs). Para que todas las presentaciones del perfil GuíaSalud tengan esta licencia, hay que ir a Edit profile / Manage account / Choose defaults for your content y elegir la opción CC Attribution-NonCommercial-NoDerivs.



La difusión de los materiales publicados en SlideShare se podrá realizar también en otras redes sociales, como Twitter, con el fin de llegar a un mayor número de usuarios.

7.4. Integración

La forma más habitual de integrar este servicio en otros sitios es mediante la incrustación de contenidos en otros medios, como por ejemplo, los blogs.

Es de especial interés el uso que se puede dar en la página de las Jornadas Científicas, ya que las presentaciones se pueden cargar en este canal y una vez creada la página dedicada a las jornadas de un año determinado, insertarlas para que el usuario pueda acceder a ellas sin necesidad del que el usuario tenga que descargárselas, mejorando la experiencia del usuario, ya que accede al contenido en la misma página de las jornadas y ahorra tiempo de consulta (véase el apartado de vídeos de las Jornadas Científicas de GuíaSalud del año 2010: http://www.guiasalud.es/jornadas_cientificas/10_jornadas/index.html).



8. Delicious

<http://delicious.com/guiasalud>

8.1. Misión

Organizar y constituir un repositorio de enlaces y recursos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0.

8.2. Objetivo

Mantener y gestionar los marcadores sociales con el objeto de difundir los recursos que se recogen en el portal y otros enlaces que siendo de interés para nuestros usuarios, no cumplan con los requisitos necesarios para ser contenidos del portal. Del mismo modo este repositorio de enlaces nos servirá para encontrar fuentes de información de interés para el portal todavía no incluidas.

8.3. Contenidos y etiquetado

La información básica que hay que rellenar a la hora de guardar un enlace consiste en cuatro campos:

- URL: la URL del recurso.
- Título: el título del recurso. Normalmente el sistema toma automáticamente el título del recurso que se quiere guardar, aunque en ocasiones hay que cambiarlo para que se ajuste al contenido, o crearlo.
- Notas: es la parte donde describimos el enlace. Es útil para ampliar la información que dan el título o las etiquetas y para que después resulte más fácil encontrarlo mediante una búsqueda. No será obligatorio rellenarlo.
- Etiquetas: las utilizamos para describir y clasificar los recursos, y sirven para agrupar de manera ordenada. Sí será obligatorio elegir dos o tres palabras clave que permitirán clasificar y recuperar más tarde el recurso.



Hay que definir con precisión las palabras que etiquetan los marcadores sociales. Cada etiqueta (tag) sólo puede estar formada por una única palabra que debe describir, de forma concisa y clara, el contenido compartido. Recordemos también que no hay ningún límite de etiquetas por marcador, por lo que podemos utilizar tantas como necesitemos para ordenar adecuadamente los marcadores.

Para conseguir que el material compartido sea homogéneo, estableceremos un conjunto de pautas de etiquetado:

- Debemos etiquetar siempre en minúsculas.
- Si necesitamos dos palabras para definir correctamente el contenido, crearemos palabras compuestas unidas por un guión bajo “_”. Por ejemplo, en el caso de libros electrónicos, una etiqueta correcta sería **libros_electrónicos**.



9. Imagen gráfica

Cuando el perfil o canal permita la personalización, el avatar que identificará a GuíaSalud será el siguiente:



Figura 36. Logo icono 168x200, formato png, de GuíaSalud

En el caso de poder añadir más imágenes se podrá utilizar el siguiente logotipo adaptando el tamaño y resolución del mismo a los requisitos del canal:



Figura 37. Logotipo sin leyenda, formato png de GuíaSalud



10. Bibliografía

1. *AMA Policy. Professionalism in the use of social media* [en línea]. American Medical Association, 2011. Disponible en: <<http://www.ama-assn.org/ama/pub/meeting/professionalism-social-media.shtml>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
2. *Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña* [en línea]. Barcelona: Generalidad de Cataluña. Departamento de la Presidencia, 2010. Disponible en: <http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
3. *Health Communicator's Social Media Toolkit, The* [en línea]. Clifton: Centers for Disease Control and Prevention. Office of the Associate Director for Communication, 2010. Disponible en: <http://www.cdc.gov/healthcommunication/ToolsTemplates/SocialMediaToolkit_BM.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
4. *Política de redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu – Barcelona* [en línea]. Barcelona: Hospital maternoinfantil Sant Joan de Déu. Universitat de Barcelona, 2011. Disponible en: <http://www.hsjdbcn.org/polymitaImages/public/institucional/xarxes/Politica_Redes_Sociales_HSJD%20%288%20mar%202011%29_cast.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
5. *Social Networking and the medical practice. Guidelines for physicians, office staff and patients* [en línea]. Hilliard (OH): Ohio State Medical Association, 2010. Disponible en: <<http://www.osma.org/files/documents/tools-and-resources/running-a-practice/social-media-policy.pdf>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

