



IBLCE®

*International Board of
Lactation Consultant Examiners*

Opinión asesora:

Profesionalismo en la era de las redes sociales

El Consejo Internacional de Examinadores de Consultores de Lactancia (International Board of Lactation Consultant Examiners, IBLCE) ha recibido numerosas comunicaciones sobre el asunto de las comunicaciones profesionales, particularmente a la luz del aumento del número de plataformas sociales. El IBLCE está emitiendo una opinión asesora sobre la materia, como es práctica habitual de los consejos de certificación en materias de importancia.

El Consejo Internacional de Examinadores de Consultores de Lactancia® (IBLCE®) es la autoridad mundial que certifica a los Consultores Internacionales de Lactancia Certificados (International Board Certified Lactation Consultants, IBCLC), profesionales que cumplen con los más altos estándares en atención de la lactancia y de la lactancia materna. El IBLCE fue fundado en 1985 para proteger la salud, bienestar y seguridad del público. Los IBCLC son personalmente responsables de actuar de conformidad con el Código de Conducta Profesional (Code of Professional Conduct, CPC) y dentro del ámbito de práctica, a fin de salvaguardar los intereses de los clientes y justificar la confianza del público, sin importar que la interacción sea en persona, a distancia o en línea. (Los IBCLC también deben cumplir con los procedimientos disciplinarios del CPC para los IBCLC del IBLCE [2011]).

Esta opinión asesora tiene el propósito de orientar al IBCLC sobre la práctica profesional en lo que se relaciona con la comunicación electrónica. Esta declaración apoya y complementa (y debe ser leída junto) al Código de Conducta Profesional (CPC) (2011) y el ámbito de práctica (2012) de los IBCLC. Estos documentos: 1) abarcan los comportamientos profesionales por los que los IBCLC pueden ser considerados responsables; 2) se aplican en cualquier país o entorno donde ejerzan las personas certificadas como IBCLC; y 3) tienen el propósito de justificar la confianza del público en los IBCLC como individuos así como en la profesión.

En muchas partes del mundo se ha generalizado y cada vez es más habitual el uso de la comunicación electrónica y la interacción en las redes sociales. El término "redes sociales" abarca una gama de modalidades de comunicación en línea, como sitios web y blogs personales y públicos, foros de discusión y contenido general compartido en línea, lo que incluye textos, fotografías, imágenes, videos y archivos de audio. El término "interacción en las redes sociales" se refiere a la interacción con otros y a las relaciones que se forman utilizando las redes sociales. Tanto las redes sociales, como la interacción en dichas redes, tienen beneficios, pero también tienen repercusiones. Ambos impactos, el positivo y el negativo, tienen el potencial de ser importantes, extendidos y permanentes. El IBLCE apoya el uso de las redes sociales y la interacción en las mismas, siempre que sean utilizadas de manera responsable y adecuada, tal como se describe a continuación. Esta opinión asesora ofrece orientación a los IBCLC sobre el uso responsable de las redes sociales, de conformidad con las disposiciones del CPC y el ámbito de práctica.

Esta opinión asesora establece principios y asuntos generales a considerar, a fin de garantizar que tanto la integridad pública como la personal y profesional del IBCLC estén protegidas en todo momento. No cubre todas las situaciones posibles, debido a la naturaleza dinámica y al alcance de las redes sociales. La meta es que los principios sean reaplicados a las nuevas tecnologías en la medida en que surjan. Antes de utilizar las redes sociales y establecer interacciones sociales en ellas, los IBCLC deben familiarizarse con la manera en que trabajan las aplicaciones individuales de las redes sociales y tener claras las ventajas y desventajas de utilizarlas, tanto en el ámbito personal como profesional. Esta opinión asesora no representa un estándar para el uso de las redes sociales ni de las conexiones en red. Más bien sirve como guía informativa para los IBCLC.

Suministro de la atención:

Los IBCLC están comprometidos con suministrar atención culturalmente apropiada, sin prejuicios personales y sustentados en la mejor evidencia disponible. La diligencia y el cumplimiento de un estándar de atención razonable son importantes para los IBCLC y se aplican tanto para las interacciones en persona como para las interacciones en línea con los clientes. Se debe tener precaución al interactuar en línea con los clientes, ya que podrían buscar realizar consultas tanto en las interacciones personales, como en las profesionales. Los proveedores no están exentos de su responsabilidad clínica durante estas interacciones en línea.

Vale la pena que los IBCLC desarrollen un plan sobre cómo manejar las solicitudes de consultas en línea. Esto podría incluir el garantizar que los clientes entiendan las grandes limitaciones que se presentan en las interacciones en línea, como las dificultades inherentes a no poder realizar un examen del pecho y de la anatomía oral del bebé, además de no poder observar el agarre ni la alimentación en persona. Cuando se busque información más que general, quizás se les podría indicar a los clientes que

llamen, programen una cita o se comuniquen en un foro cerrado en vez de abierto para ayudar a garantizar la atención apropiada; esto también permite que el IBCLC cumpla con sus obligaciones profesionales, que incluyen la obtención de un consentimiento de consulta, el llevar registros médicos adecuados y comunicarse con los otros proveedores de atención médica del cliente.

Manténgase profesional y recuerde que Internet es público y para siempre:

Los IBCLC deben siempre tener en cuenta y esforzarse por garantizar que su comportamiento, incluso durante las actividades en línea, proteja tanto la reputación profesional individual del IBCLC, como la integridad de la credencial. Como miembro del equipo de atención médica, los requisitos de comportamiento respetable para un IBCLC también se aplican al uso de las redes sociales. En el campo de la comunicación electrónica nada es privado, seguro ni está protegido. Las configuraciones de privacidad en línea no son absolutas y, una vez que se publica un contenido, aun después de ser borrado, permanece en un servidor permanentemente y posiblemente es publicado en otro sitio en Internet. Las comunicaciones privadas pueden hacerse públicas y disminuir la confianza del público. Los comentarios desdeñosos que se realizan electrónicamente en lo que pareciera ser un foro privado pueden ser fácilmente divulgados y tener consecuencias inmediatas y duraderas. También se alienta a los IBCLC a identificar claramente los posibles conflictos de interés relacionados con los contenidos publicados en las redes sociales, entre los que se encuentran las transacciones financieras o comerciales. Es importante acreditar los contenidos a los creadores y respetar la propiedad intelectual de otros. Las redes sociales no son una herramienta para acosar ni victimizar. Finalmente, se aconseja que los IBCLC supervisen su presencia en Internet a fin de garantizar que la información personal y profesional sea precisa y apropiada.

Sobre todo, proteja la privacidad y confidencialidad del paciente:

Tenga en cuenta que los estándares de privacidad y confidencialidad de los pacientes se aplican en todos los entornos, incluido el entorno en línea. Los IBCLC siempre deben preservar la confidencialidad de los clientes y sus familias. Tenga en cuenta que compartir información en línea puede tener el potencial de ser más perjudicial que compartirla verbalmente, debido a la velocidad con la que puede ser compartida y el tamaño de la audiencia potencial. Es importante recordar que, a pesar de que alguna información suministrada no viole directamente el derecho de confidencialidad del paciente al no mencionar su nombre, es posible que las personas igualmente puedan ser identificables y este comportamiento puede ser inapropiado. Esto incluye la publicación de fotografías de pacientes y de personas que reciben atención sin su consentimiento, así como la publicación de comentarios inapropiados acerca de los pacientes y sus familias. Aun el comportamiento menos ofensivo puede ser dañino. Por ejemplo: cuando el IBCLC no fue el primero en compartir información privada sobre un cliente en un foro público, pero continúa el intercambio solicitando más detalles.

Intercambio de información:

Las redes sociales pueden difuminar importantes límites profesionales. Es importante que el IBCLC considere que incluso cuando no participe en intercambios en las redes sociales con pacientes y usuarios del servicio, otras personas pueden igualmente tener acceso a las publicaciones. Una táctica segura sería expresar los puntos de vista y opiniones de una manera respetuosa, evitando el uso de lenguaje vulgar. El protocolo en línea establece que las afirmaciones sean apropiadas para diferentes audiencias. Si no está seguro sobre si alguna publicación en línea puede comprometer el profesionalismo o la reputación de un IBCLC, entonces puede que sea más adecuado utilizar otras plataformas de expresión que no sean las redes sociales. El reconocimiento de la publicación de otra persona podría ser un respaldo o apoyo implícito del punto de vista de la persona que lo publicó.

Práctica idónea:

Las redes sociales y las interacciones sociales en ellas pueden ayudar a las familias a encontrar información y apoyo. Los IBCLC, con sus antecedentes y experiencias, están en posición de suministrar información basada en la evidencia. Al usar las redes sociales, el IBCLC puede actuar para manejar las diferentes situaciones que pueden surgir al navegar el terreno virtual de forma de proteger la reputación del público y propia, a la vez que mantener la confianza del público.