



IBLCE[®]

*International Board of
Lactation Consultant Examiners*

Parecer Consultivo:

Profissionalismo na Era das Mídias Sociais

O IBLCE tem recebido inúmeras comunicações sobre o tema da comunicação profissional, especialmente em vista do número crescente de espaços de comunicação. Como é praxe na prática dos conselhos de certificação em questões de importância significativa, o IBLCE está lançando um parecer consultivo sobre este tema.

O Conselho Internacional de Avaliação de Consultores em Lactação[®] (IBLCE[®]) é a autoridade global que certifica os Consultores em Lactação Certificados pelo Conselho Internacional (IBCLCs), profissionais que atendem os mais altos padrões em cuidados com lactação e amamentação. O IBLCE foi fundado em 1985 para proteger a saúde, bem-estar e segurança do público. Os IBCLCs são pessoalmente responsáveis por agir em consonância com o Código de Conduta Profissional (CCP) e no âmbito de sua prática para resguardar os interesses de clientes e justificar a confiança do público, independentemente do formato da interação - seja pessoalmente, à distância ou online. (Os IBCLCs também devem obedecer aos Procedimentos Disciplinares do CCP para IBCLCs do IBLCE (2011).)

Este Parecer Consultivo tem o objetivo de fornecer orientações ao IBCLC sobre a prática profissional relacionada à comunicação eletrônica. Esta declaração apoia e complementa (e deve ser lida em conjunto com) o Código de Conduta Profissional (CCP) (2011) e o Âmbito da Prática (2012) para os IBCLCs. Esses documentos: 1) abrangem comportamentos profissionais sobre os quais o IBCLC pode ser responsabilizado(a), 2) são aplicáveis em qualquer país ou contexto no qual os profissionais certificados IBCLC exercem sua prática, e 3) tem o objetivo de justificar a confiança do público no IBCLC individualmente e na profissão.

Em várias partes do mundo, o uso de comunicação eletrônica e mídias sociais está se tornando difundido e lugar comum. O termo "mídia social" abrange uma série de modalidades de comunicação online, tais como sites pessoais e públicos e blogs,

painéis de discussão e conteúdo geral compartilhado online, incluindo textos, fotografias, imagens, arquivos de vídeo e áudio. "Redes sociais" refere-se à interação com outros e relacionamentos formados pelo uso das mídias sociais. Tanto as mídias sociais quanto as redes sociais trazem benefícios, mas podem igualmente ter repercussões. O impacto tanto positivo quanto negativo tem o potencial de ser significativo, difundido e permanente. O IBLCE apoia o uso de mídia sociais e redes sociais quando utilizadas de forma responsável e apropriada, tal como descrito a seguir. Este Parecer Consultivo fornece orientações para os IBCLCs sobre o uso responsável de mídias sociais, alinhadas com as exigências do CCP e do Âmbito da Prática.

Este Parecer Consultivo estabelece princípios gerais e questões para consideração, de forma a assegurar que não só o público como também a integridade pessoal e profissional do IBCLC estejam protegidos a qualquer tempo. Ele não cobre todas as possíveis situações, devido à natureza dinâmica e o escopo das mídias sociais. A intenção é que os princípios sejam reaplicados a novas tecnologias à medida em que as mesmas apareçam. Antes de utilizar as mídias sociais e se envolver com as redes sociais, é aconselhável que os IBCLCs se familiarizem com a forma como cada aplicativo de mídia social funciona e tenham clareza sobre as vantagens e desvantagens de usa-los a nível pessoal e profissional. Este Parecer Consultivo não representa um padrão de uso de mídias sociais ou interação nas redes. Em vez disso, ele deve ser um guia informativo para os IBCLCs.

Prestação de Cuidados:

Os IBCLCs têm o compromisso de prestar cuidados culturalmente apropriados, sem viés pessoal, informados pelas melhores práticas. Diligência e aderência a um padrão de cuidados razoáveis são importantes para os IBCLCs, e aplicam-se tanto a interações presenciais quanto a interações online com clientes. Deve ser tomada cautela durante as interações online dado que os clientes podem buscar consultoria durante interações pessoais e profissionais.

Os provedores não estão isentos de sua responsabilidade clínica durante essas interações online.

É interessante que o IBCLC desenvolva um plano para lidar com os pedidos de consultoria online. Isto pode incluir assegurar que os clientes entendam as significativas limitações presentes nas interações online, tais como as dificuldades inerentes à impossibilidade de fazer um exame do seio e da anatomia oral do bebê e a impossibilidade de observar a pega e a mamada pessoalmente. Quando são esperadas mais do que informações gerais, talvez os clientes devam ser orientados a telefonar, marcar uma consulta ou comunicar-se em fórum privado e não aberto, a fim de assegurar o cuidado apropriado; isto também permitirá que o IBCLC cumpra com obrigações profissionais incluindo a obtenção de consentimento para a consulta, manutenção de registros médicos adequados e comunicação com outros provedores de cuidados médicos do(a) cliente.

Mantenha comportamento profissional e lembre-se de que a internet é pública e perene:

Os IBCLCs devem sempre estar conscientes e empenhar-se para assegurar que o comportamento, incluindo atividades online, proteja tanto a reputação profissional do IBCLC individualmente e a integridade da credencial. Como membro da equipe de cuidados de saúde, os requisitos de comportamento respeitável por um IBCLC aplicam-se ao uso de mídias sociais. No âmbito da comunicação eletrônica, nada é privado, seguro ou protegido. Os contextos de privacidade online não são absolutos, e uma vez que um conteúdo é postado, mesmo depois de apagado ele permanece em um servidor permanentemente e possivelmente postado em outros locais na internet. As comunicações privadas podem tornar-se públicas e desgastar a confiança do público. Comentários depreciativos feitos eletronicamente no que parece ser um fórum privado, podem facilmente ser disseminados largamente e ter consequências de longa duração. Recomenda-se também aos IBCLCs identificar de forma clara os potenciais conflitos de interesse relacionados aos conteúdos postados em mídias sociais, incluindo transações de natureza financeira ou comercial. É importante que todo conteúdo seja creditado a seu criador, e que a propriedade intelectual de terceiros seja respeitada. As mídias sociais não são ferramentas a serem usadas para assédio ou vitimização. Finalmente, os IBCLCs são aconselhados a monitorar sua presença na internet para assegurar que a informação pessoal e profissional seja precisa e apropriada.

Acima de tudo, proteja a privacidade e confidencialidade dos pacientes:

Esteja ciente que os padrões de privacidade e confidencialidade dos pacientes aplicam-se a todos os contextos, incluindo online. Os IBCLCs obrigam-se a sempre preservar a confidencialidade dos clientes e de suas famílias. Esteja consciente que partilhar informação online pode ser potencialmente mais danoso do que partilhar a mesma verbalmente, devido à velocidade pela qual a informação pode ser partilhada e o tamanho potencial da audiência. É importante lembrar que embora alguma informação fornecida possa não violar diretamente os direitos do paciente à confidencialidade, quando a informação for anônima, as pessoas ainda assim podem ser identificadas e este comportamento pode ser inapropriado. Isto inclui a postagem de imagens de pacientes e de pessoas recebendo cuidados, sem o seu consentimento e a postagem de comentários impróprios sobre pacientes e suas famílias. Mesmo comportamentos menos ofensivos podem ser danosos. Por exemplo, quando o IBCLC não foi a primeira pessoa a compartilhar informações privadas a respeito de um cliente em um fórum público, mas mesmo assim continuou a interação solicitando mais detalhes.

Compartilhamento de informações:

As mídias sociais podem suspender importantes fronteiras profissionais. É importante para o IBCLC estar ciente de que mesmo sem interagir com pacientes ou usuários do serviço nas mídias sociais, terceiros podem acessar o conteúdo postado. Uma tática de segurança é expressar visões e opiniões de forma respeitosa, evitando o uso de

linguagem vulgar. A etiqueta online determina que as declarações sejam apropriadas para uma audiência variada. Em caso de dúvida se algo postado online poderia comprometer o profissionalismo ou reputação de um IBCLC, plataformas de expressão que não as mídias sociais podem ser mais apropriadas.

O reconhecimento de uma postagem feita por outra pessoa pode ser um endosso implícito ou apoio ao ponto de vista de quem postou.

Melhores Práticas:

As mídias sociais e redes sociais podem ajudar as famílias a obter informações e apoio. Os IBCLCs estão em posição, dado seu histórico e experiência, de fornecer informação com base em evidências. Ao usar mídias sociais, o IBCLC pode preparar-se para gerenciar as várias situações que podem surgir durante a navegação no território online, que podem proteger tanto o público quanto a reputação do IBCLC individualmente e manter a confiança do público.