



LA IMPORTANCIA DE LAS REDES SOCIALES PERSONALES EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL



Gerardo Orozco Quirós*

OPINIÓN

Hace ya algunas ediciones atrás me permití tocar el tema de la imagen institucional, su importancia para la credibilidad en la prestación de servicios de salud y la importancia que eso adquiere en el contexto de la confianza que requiere la atención en salud mental, concepto que desde la atención con calidad siempre ha querido fortalecer la institución.

Sin embargo, más recientemente, en el auge de las redes sociales como medios de comunicación, las mismas han adquirido casi el mismo valor de los canales de comunicación oficiales, y digo casi, porque aún hay un margen entre lo que vemos en las redes sociales y lo que, con certeza y respaldo de primera fuente, es la versión oficial.

Suele existir la creencia entre los colaboradores de una institución, de que la vida personal se maneja al margen de la vida laboral o profesional. Hace unos años, cuando las redes sociales no estaban tan insertas en nuestra oferta informativa, era posible defender esa posición. Hoy esa no es la realidad.

Como funcionarios públicos, específicamente como prestadores de servicios de salud, nunca como antes, podemos ser analizados de manera tan profunda por el usuario de nuestros servicios; nuestros clientes hoy pueden encontrar información personal de quien les atiende sin buscar mucho en realidad, porque hasta las opciones de restricción de perfiles en redes sociales tienen sus debilidades.

Existimos en un mundo real, pero también en uno virtual.

Las funciones de las redes sociales han pasado de un perfil meramente lúdico, a convertirse en un medio de comunicación, incluso se han convertido en un medio de comprobación de la identidad, siendo utilizada como factor de autenticación, casi siempre vinculados a los dispositivos móviles, tan arraigados a nuestras tareas diarias.

Ante esa necesidad, hasta la persona más obstinada, ha debido crear sus perfiles en redes sociales. Justo en ese momento, nacemos al mundo virtual en el que, sin quererlo totalmente, aceptamos en contrato tácito de intercambiar información con otros.

* Comunicar Hospital Nacional de Salud Mental. correo: gorozco@ccss.sa.cr



Ahora bien, por nueva tendencia, las personas quieren saber más de quien tienen en frente mediante las redes sociales, y es justo ahí en donde puede empezar la alteración de la imagen institucional en nuestro caso, del Hospital, porque si partimos de la premisa de que todos somos el Hospital, entonces todo lo que mostramos de nosotros ha de constituirse como parte de la imagen que los demás construyen de este centro de salud. No es una propuesta, es una verdad, es un hecho ya existente.

Somos lo que compartimos

Con frecuencia, durante las capacitaciones que ofrezco desde mi puesto en apoyo a otros servicios, tocamos el tema de la ética y las redes sociales. La mayoría de las personas considera que su información en redes sociales personales no debería tomarse en cuenta para determinar sus destrezas laborales, pero coinciden en que muchas de las noticias más “escandalosas” en redes sociales, sí puede afectar la reputación de las personas.

El tema es que no es posible hacer una división entre los elementos que conforman a una persona: sus valores, sus principios, sus creencias, lo que considera correcto, así como lo que cree bueno o malo, además de todo aquello que de alguna manera le afecta. En toda esa esfera integral que conforma a cada persona, hay que incluir a hora le imagen en redes sociales, que puede tener mucho peso en el universo laboral, y por consiguiente en la imagen que de una institución se tenga.

Ante el mundo virtual somos solamente lo que compartimos en ese entorno, porque los demás no nos conocen. Lo que puedan necesitar saber de nosotros, lo saben porque nosotros lo facilitamos en las redes. De ahí lo delicado de compartir o, mejor dicho, de no hacer un filtro de lo que comparto.

Desde la elección de la información, o lo criterios que exponemos, estamos dando nuestro aporte a la conformación de una imagen de la institución, del Hospital Nacional de Salud Mental. Ya antes se mencionó que todos los funcionarios somos el Hospital, es necesario ahora decir que, si la mayoría de las cosas que publicamos en las redes sociales no son adecuadas o pertinentes, hacia ese perfil estamos llevando la imagen del Hospital.

La necesidad de contenido respetuoso

Si todo lo anteriormente expuesto es cierto, alguien podría desmotivarse a tener perfiles de redes sociales, o podría decir que la imagen institucional le limita su derecho a opinar libremente sobre cualquier tema, pero eso tampoco es cierto, por varias razones:

1. Cada persona está en la libertad de publicar en redes sociales lo que considere. Lo que no puede dejar de lado es que eso que publique posiblemente afecte la imagen que de su trabajo se tenga, y dirá un poco menos del centro de trabajo. Nos mostramos un poco en cada “like” o comentario en redes.
2. Como adultos, cada persona asume la responsabilidad de la información que comparte o de las opiniones que externa,



porque es bien sabido que, en algunos casos al compartir informaciones o comentarios, se incurre en un delito demostrable.

3. La libertad de cada persona de publicar lo que le parece, no lo libera de la responsabilidad de respetar el derecho del otro a recibir información cierta, positiva y adecuada y no chismes, mentiras e inventos de otros para favorecer la popularidad en redes sociales.

Hacia una cultura de las redes sociales edificantes

Las redes sociales no deberían ofrecer información lúdica únicamente, y de hecho no lo hace. Hay muy buenos perfiles sobre temas serios de interés y de impacto, que edifican y son de aprendizaje, y redes sociales muy enfocadas en ámbitos profesionales o de diferentes temas de interés elaborados muy responsablemente.

¿Que podríamos decir de un grupo de personas que comparten información respetuosa, adecuada, seria y responsable? Aumentaríamos la credibilidad en ese grupo, pero, principalmente, tendríamos una buena percepción de ese grupo de personas.

¿Qué pasaría si todos los funcionarios del HNSM comparten en sus redes sociales, además de información lúdica, información y opiniones serias acerca del trabajo que realizan y las experiencias diarias como forma de crecimiento personas y laboral?

Posiblemente, las personas más cercanas, tendrían una buena percepción del trabajo que aquí realizamos, y de ahí a otras personas y, eventualmente, la percepción de un entorno agradable de atención en salud mental trascendería al proceso de hospitalización, porque el usuario ya identifica al hospital como un lugar positivo, y se predispondría a recibir una atención de calidad.

Lo que cuento en esta nota puede parecer utópico, pero le invito a creer que es posible, que merecemos lo mejor y estamos llamados a dar lo mejor y recibir lo mejor. Lo que casi nunca pasa es que nos animemos a hacerlo, por presión social, por desinterés o por mero descuido.

No dejemos de intentar ser mejores, de construir y de proyectar lo mejor. Después de todo, lo único que puede trascender a cada uno de nosotros es nuestra reputación y el aporte individual para la construcción de un mejor hospital, de un mejor país.