

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

ISMETT S.R.L.

La presente policy regola l'utilizzo da parte dell'IRCCS ISMETT – Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializzazione S.r.l. ("ISMETT" o "Istituto") dei canali social amministrati e riconducibili a ISMETT.

Finalità

ISMETT utilizza i social media con lo scopo di informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con gli utenti (per esempio, pazienti o potenziali pazienti, professionisti sanitari, candidati, associazioni di categoria) e altri soggetti pubblici e privati, che si occupano delle tematiche della salute e del benessere e vogliono interagire, anche in via preliminare, con l'Istituto. Con i social media ISMETT intende, quindi, informare e agevolare l'accesso ai propri servizi, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale. Tuttavia, i contenuti diffusi dall'Istituto attraverso i propri social media non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

La presente policy regola i comportamenti degli utenti nell'uso e condivisione dei contenuti, siano essi immagini, testi, file audio, video o un mix di questi, nei social media riconducibili a ISMETT e indica contenuti e modalità di interazione e dialogo virtuale con l'Istituto.

Inoltre, la policy regola i comportamenti del personale preposto alla gestione degli account e delle pagine social ufficialmente amministrati e riconducibili a ISMETT.

Piattaforme Social Network utilizzate

Al momento della pubblicazione della presente policy, ISMETT è presente sulle seguenti piattaforme digitali: Facebook, LinkedIn e YouTube. Tali piattaforme prevedono requisiti tecnici e policy d'utilizzo specifiche per i diversi social network, alle quali si aggiungono le regole descritte nella presente policy. Queste regole saranno valide anche in caso di attivazione di eventuali ulteriori Social network da parte dell'Istituto.

La pagina Facebook

La pagina Facebook "ISMETT" è visitabile all'indirizzo <https://www.facebook.com/IRCCSISMETT/>. Trattandosi di una pagina pubblica, è accessibile anche agli utenti non iscritti alla piattaforma. Tale pagina è gestita dallo Staff dell'Ufficio Comunicazione e Marketing e ha lo scopo di fornire informazioni sull'attività dell'Istituto e sulle modalità di accesso ai servizi offerti. Per rispondere ai quesiti degli utenti, è attiva la funzione "messaggi diretti", che tutela la riservatezza del contenuto delle richieste e dei messaggi inviati dagli utenti.

La pagina LinkedIn

La pagina LinkedIn aziendale "ISMETT", che funge da canale per la condivisione delle opportunità di collaborazione con l'Istituto, è reperibile all'indirizzo web <https://www.linkedin.com/company/ismett/> ed è gestita dallo Staff dell'Ufficio Selezione e Fidelizzazione.

Il Canale YouTube

Il Canale YouTube "ISMETT" è accessibile all'indirizzo web <https://www.youtube.com/channel/UCFDtM2Tze5WGBWCf5q2vPbw> ed è gestito dall'Ufficio Comunicazione e Marketing. Tale canale funge da archivio virtuale per la fruizione di video relativi a conferenze stampa, eventi, interviste, servizi radio-televisivi, videomessaggi e campagne di comunicazione istituzionale. È consentito, nel rispetto della normativa in tema di diritto d'autore, l'embedding (la possibilità di essere incorporati) dei video pubblicati su YouTube su siti e blog di terzi. I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici generali della piattaforma di YouTube.

Contenuti (cosa postiamo o non postiamo sui social)

Cosa postiamo

Sulle diverse piattaforme di social network si informano gli utenti in relazione alle novità normative e scientifiche, ai servizi e alle iniziative di ISMETT, alle attività che coinvolgono l'Istituto unitamente al Ministero della Salute, alla Regione Sicilia, agli Enti locali, ad Aziende sanitarie e ospedaliere, a Organizzazioni, Associazioni e Istituzioni nazionali e sovranazionali.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, servizi giornalistici, pubblicazioni e documenti ufficiali, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Istituto partecipa.

Dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, lo Staff adibito alla gestione dei canali social valuta e rilancia informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (Ministero della Salute, Regioni, ASL, Enti pubblici e Istituti di ricerca, mezzi di informazione, ecc.), al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Cosa non postiamo

- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Istituto;
- Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo, istituzioni, utenti, *stakeholder*) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente definiti e comunicati formalmente alle parti;
- Informazioni personali e categorie particolari di dati personali ("sensibili"), quali i dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona nonché, i dati genetici e biometrici.
- Informazioni relative a minori o incapaci, tranne nei casi in cui sia stato raccolto uno specifico e libero consenso alla pubblicazione sul social da parte del titolare della responsabilità genitoriale o del tutore.

Regole di comportamento (*netiquette*)

Le "regole di conversazione" (*netiquette*) con gli interlocutori in rete sono un patto di dialogo, secondo quanto segue:

- A tutti è consentito di esporre la propria opinione, con correttezza e misura, e di rispettare le opinioni altrui.
- Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti. L'Istituto valuta, a seconda dei casi, le azioni da intraprendere per la tutela dei propri diritti eventualmente lesi.
- L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale per l'interazione: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
- Non è consentito utilizzare i social media dell'Istituto per comunicare o trasferire informazioni o categorie particolari di dati (dati sensibili), quali, ad esempio, i dati relativi allo stato di salute: qualora vengano postati contenuti di tale natura verranno tempestivamente rimossi, per tutelare le persone interessate.
- Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali: qualora vengano postati contenuti di tale natura verranno immediatamente rimossi, dandone comunicazione motivata all'autore del post.

- I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone: va evitata la pubblicazione di dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, *etc.*) propri o di soggetti terzi. In caso contrario, i contenuti postati saranno rimossi e l'autore sarà richiamato all'osservanza della presente policy.
- Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati. L'Istituto si impegna a prevenire e contrastare tale eventualità, restando la responsabilità in capo all'autore del post.
- In caso di mancato rispetto delle regole contenute nella presente policy, ISMETT si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi virtuali e segnalarli ai filtri di moderazione del Social network ospitante o, se del caso, alla Polizia Postale o altra Autorità competente. Saranno altresì rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

Moderazione

Per moderazione si intende l'attività svolta dallo Staff di ISMETT durante l'interazione tra gli utenti della specifica piattaforma.

Non è prevista una moderazione preventiva: tutti gli utenti possono intervenire per esprimere la propria opinione, seguendo le regole del rispetto altrui, dell'educazione e della pertinenza. ISMETT si riserva il diritto di rimuovere i contenuti che violino tali principi.

Non sono tollerati insulti o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone. In particolare, saranno rimossi contenuti che:

- promuovano, favoriscano, o perpetrino discriminazioni sulla base del genere, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso, ingannevole o allarmistico;
- abbiano contenuto illecito o di incitino a compiere attività illecite;
- violino il copyright o utilizzino in modo improprio un marchio registrato;
- abbiano contenuto politico o propagandistico (ivi inclusi, osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto);
- mirino a promuovere attività commerciali con finalità di lucro;
- divulgino dati e informazioni personali o possano cagionare danni o ledere la reputazione di terzi, in violazione della vigente normativa, con particolare riguardo a quella sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 s.m.i.);
- presentino contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- rappresentano spam.
- Sono, inoltre, scoraggiati e comunque soggetti a moderazione, i seguenti commenti e contenuti:
 - commenti non pertinenti all'argomento pubblicato (*off topic*);
 - commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social o altro personale ISMETT;
 - interventi inseriti ripetutamente.

Sono apprezzati messaggi e domande alle quali lo Staff di riferimento si impegna a dare riscontro.

Orari in cui i canali sono presidiati

I canali istituzionali vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia della richiesta. Le risposte vengono fornite, grazie al coordinamento dello Staff con gli Uffici competenti in relazione ai contenuti, entro 48 ore dalla richiesta o, in caso di festività, entro i primi 2 giorni lavorativi successivi.

Le pagine e gli account ISMETT sui Social network non sono canali ufficiali utilizzabili per avere informazioni specifiche e particolareggiate o per inviare segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, scrivendo all'indirizzo di posta elettronica urp@ismett.edu. Oppure contattando i riferimenti indicati all'indirizzo web <https://www.ismett.edu/it/urp/>.

Per dare risposta alle richieste di informazione più comuni, ISMETT pubblica e aggiorna regolarmente, sul sito web istituzionale <http://www.ismett.edu>, tutte le notizie e i dati riguardanti l'attività istituzionale, i servizi resi e tutte le informazioni che possono risultare utili agli utenti.

Ufficio di riferimento dei canali social e contatti

I profili social istituzionali dell'ISMETT sono gestiti da Uffici diversi in base al canale di riferimento come di seguito indicato:

- Ufficio Comunicazione e Marketing, sotto la responsabilità del Direttore dell'Istituto, per l'amministrazione delle piattaforme Facebook, YouTube e LinkedIn, contattabile all'indirizzo communication@ismett.edu;
- Ufficio Selezione e Fidelizzazione, sotto la responsabilità del Direttore Risorse Umane, per la sola pubblicazione delle opportunità di lavoro sulla piattaforma LinkedIn, contattabile all'indirizzo: hr@ismett.edu per gli avvisi pubblicati per conto di ISMETT S.r.l.

Copyright e licenze

I contenuti delle pagine social dell'Istituto, siano essi immagini, testi, file audio, video o un mix di questi, sono tutelati dalla normativa in materia di diritto d'autore, i cui diritti sono riservati in via esclusiva all'Istituto.

Ai sensi dell'Art. 1, comma 1, del Decreto Legge n. 72 del 22 marzo 2004, così come modificato dalla Legge di conversione n. 128 del 21 maggio 2004, le opere presenti sulle pagine social dell'Istituto hanno assolto gli obblighi derivanti dalla normativa sul diritto d'autore e sui diritti connessi.

La riproduzione, la comunicazione al pubblico, la messa a disposizione del pubblico, la pubblica esecuzione e la diffusione dei contenuti delle pagine social dell'Istituto senza l'autorizzazione di quest'ultimo è vietata. L'autorizzazione alla riproduzione, comunicazione al pubblico, messa a disposizione del pubblico e diffusione dei contenuti delle pagine social dell'Istituto si intenderà implicitamente concessa nell'ipotesi in cui il contenuto venga condiviso solo ed esclusivamente attraverso l'uso di pulsanti "share".

Alle violazioni si applicano le sanzioni previste dagli articoli di cui alla Sezione II del Capo III della Legge n. 633 del 22 aprile 1941.

Privacy

La informiamo che durante la consultazione o l'utilizzo dei canali social utilizzati da "ISMETT", potrebbero essere trattati direttamente, informazioni relative agli utenti che costituiscono dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme specifiche utilizzate. I dati particolari ("sensibili"), postati in commenti o post pubblici all'interno delle pagine social dell'ISMETT, saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente alle pagine social, saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy e successivamente rimossi, nel rispetto della policy adottata e in considerazione delle caratteristiche tecniche e limiti della specifica piattaforma social network utilizzata.

In nessuno spazio digitale pubblico riconducibile a ISMETT sarà ammessa la discussione di casi clinici individuali: trattasi di informazioni altamente riservate, che vanno discusse solo in privato con il personale sanitario specificatamente autorizzato.

Nel pubblicare un commento o altro materiale su una delle pagine social di ISMETT, si accetta che l'Istituto riproduca ed utilizzi il contributo laddove lo ritenga necessario.

Per ogni altra informazione si rinvia alla Privacy Policy pubblicata sul sito web all'indirizzo <https://www.ismett.edu/wp-content/uploads/2019/01/informativa-sito-2019.pdf>

Data ultimo aggiornamento: Febbraio 2020