

 ORDINE DEI MEDICI CHIRURGI E DEGLI ODONTOIATRI DELLA PROVINCIA DI FERRARA	INFORMATIVE PER L'APERTURA DI SITI INTERNET		DATA EMISSIONE	28/03/2018
			REVISIONE	00
	INFO DOCUMENTATA	ID 8.2.1 – R8		
	NORMA DI RIFERIMENTO			

Definizioni

Prestatore di servizi: la persona fisica (medico o odontoiatra) o giuridica (struttura sanitaria pubblica o privata) che eroga un servizio sanitario. Nel presente regolamento si usa la parola “medico” al posto di “prestatore di servizi”, pur riferendosi ugualmente a persone fisiche o giuridiche.

Pubblicità: qualsiasi forma di messaggio, in qualsiasi modo diffuso, con lo scopo di promuovere le prestazioni professionali in forma singola o associata. La pubblicità deve essere, comunque, riconoscibile, veritiera e corretta.

Pubblicità ingannevole: qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione, sia idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge, e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento.

Pubblicità comparativa: qualsiasi pubblicità che pone a confronto in modo esplicito o implicito uno o più concorrenti di servizi rispetto a quelli offerti da chi effettua la pubblicità.

Informazione sanitaria: qualsiasi notizia utile e funzionale al cittadino per la scelta libera e consapevole di strutture, servizi e professionisti. Le notizie devono essere tali da garantire sempre la tutela della salute individuale e della collettività.

Regole deontologiche

Quale che sia il mezzo o lo strumento comunicativo usato dal medico:

- non è ammessa la pubblicità ingannevole, compresa la pubblicazione di notizie che ingenerino aspettative illusorie, che siano false o non verificabili, o che possano procurare timori infondati, spinte consumistiche o comportamenti inappropriati;
- non è ammessa la pubblicazione di notizie che rivestono i caratteri di pubblicità personale surrettizia, artificialmente mascherata da informazione sanitaria;
- non è ammessa la pubblicazione di notizie che siano lesive della dignità e del decoro della categoria o comunque eticamente disdicevoli;
- non è ammesso ospitare spazi pubblicitari, a titolo commerciale con particolare riferimento ad aziende farmaceutiche o produttrici di dispositivi o tecnologie operanti in campo sanitario, né, nel caso di internet, ospitare collegamenti ipertestuali ai siti di tali aziende o comunque a siti commerciali;
- per quanto concerne la rete Internet, il sito web non deve ospitare spazi pubblicitari o link riferibili ad attività pubblicitaria di aziende farmaceutiche o tecnologiche operanti in campo sanitario;
- non è ammessa la pubblicizzazione e la vendita, né in forma diretta, né, nel caso di internet, tramite collegamenti ipertestuali, di prodotti, dispositivi, strumenti e di ogni altro bene o servizio;

Pubblicità dell'informazione tramite Internet

Per le forme di pubblicità dell'informazione tramite internet, il professionista dovrà comunicare all'Ordine provinciale di iscrizione (in caso di strutture sanitarie tale onere compete al Direttore Sanitario) di aver messo in rete il sito, dichiarando la conformità al dettato deontologico. E'

raccomandata la conformità dell'informazione fornita ai principi dell'HONCode, ossia ai criteri di qualità dell'informazione sanitaria in rete. Inoltre in tali forme di informazione possono essere presenti:

- collegamenti ipertestuali purché rivolti soltanto verso autorità, organismi e istituzioni indipendenti (ad esempio: Ordine dei Medici, Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità, Servizio Sanitario Regionale, Università, Società Scientifiche);
- spazi pubblicitari tecnici al solo scopo di fornire all'utente utili strumenti per la navigazione (ad esempio: collegamenti per prelevare software per la visualizzazione dei documenti, per la compressione dei dati, per il download dei files)

Criteri generali:

- 1) Il Medico, l'Odontoiatra che intendono aprire un sito in Internet devono darne comunicazione all'Ordine provinciale ove sono iscritti. In essa si autocertificano garantendo il rispetto delle norme di legge e deontologiche. L'indirizzo Internet va depositato. L'Ordine interessato potrà eseguire dei controlli randomizzati onde verificare la correttezza di quanto pubblicato. E' fatto obbligo di comunicare anche una e-mail per comunicazioni urgenti con l'Ordine stesso.
- 2) L'home page così come il sito devono contenere un'informazione corretta, obiettivamente verificabile e certificata. Lo spirito che anima il desiderio di essere presenti su Internet è quello di una corretta informazione al pubblico. Non è quindi permessa la pubblicazione di messaggi in cui appaiano forme di comparazione tra Colleghi e strutture, nei quali si denigri l'altrui attività o, di converso, si faccia apparire la propria come qualitativamente migliore. Potrà invece essere descritta la propria attività prevalente con le relative metodiche e finalità.
- 3) Il sito web non deve ospitare spazi pubblicitari (banner), tanto più se di aziende farmaceutiche o tecnologiche operanti in campo sanitario, che possano pilotare il cittadino nelle scelte per la sua salute. Sono esclusi da tale divieto gli spazi pubblicitari tecnici, la cui presenza sul sito abbia lo scopo di fornire strumenti utili alla navigazione (ad es. software per il download o per la compressione dei dati).
- 4) E' ammesso il monitoraggio degli accessi, ma in forma assolutamente privata.
- 5) Nel sito possono essere presenti links di rimando ipertestuale limitatamente a siti di informazione scientifica.
- 6) Possono apparire anche pagine riservate alla comunicazione con altri Colleghi o strutture. Tuttavia la messa in rete di informazioni che riguardino esclusivamente operatori in campo sanitario, per la loro delicatezza necessiteranno della compilazione di un modulo (cosiddetto 'form') nel quale dichiarare la propria qualifica, in conseguenza di questo potrà essere rilasciata una 'password' che sarà poi utilizzata per accedere a quella particolare zona del sito. L'utilizzo della 'password' non esime dall'obbligo del rispetto del segreto professionale e della privacy. E' obbligo del gestore del sito controllare la veridicità dei dati inseriti nel modulo di adesione.
- 7) Sono ammessi scambi reciproci di informazioni tra i pazienti, i sanitari e le strutture utilizzando lo strumento e-mail. In questo contesto deve tuttavia essere sempre chiarito che tale metodica non può sostituirsi alla visita medica vera e propria. L'uso di tale tecnica non esime il medico dal richiedere comunque, in modo esplicito, il consenso informato.

- 8) Ogni e-mail inviata dal medico e/o struttura al paziente, alla voce “oggetto” dovrà riportare la dizione “comunicazione medica di dati sensibili”. Conseguentemente è inibita la comunicazione di dati sensibili “per conoscenza”, cioè alla riga definita come Cc.
- 9) Ogni Ordine dei medici e odontoiatri con proprio sito Internet può essere dotato di una “anagrafe” di coloro che hanno informato l'Ordine stesso di aver aperto un sito in Internet. Tale elencazione, visitabile dai cittadini, avrà per essi significato di una regolamentazione di quanto pubblicato. In aggiunta, per le sedi ordinistiche che lo posseggono, esse potranno autorizzare la pubblicazione nella Home Page dei “Logo” dell'Ordine di appartenenza. Anche questo atto è finalizzato a confermare all'utente/cittadino che il sito è pubblicato in Internet con controllo ordinistico.
- 10) Ogni variazione apportata nel sito dovrà essere fatta nel rispetto del Codice Deontologico e comunicata all'Ordine.
- 11) Per le violazioni valgono le sanzioni previste dalle leggi vigenti. Il non rispetto del Codice Deontologico investirà logicamente le competenze della Commissione di Disciplina.

Il singolo professionista:

- 1) **Strutturazione dell'home page:** il singolo medico o odontoiatra deve indicare a quale Ordine dei Medici e Odontoiatri è iscritto ed il relativo numero di iscrizione nell' Albo Professionale. Nell'home page, intesa come una porta di accesso allo studio vero e proprio (sito), oltre il nominativo del sanitario, possono essere elencati i titoli già ammessi dalle legge 175/92 (laurea, abilitazione, specializzazione, libera docenza, corsi di perfezionamento universitario) e titoli di carriera, inoltre l'indirizzo dello studio, gli orari di apertura, la modalità di prenotazione delle visite ambulatoriali e domiciliari, l'eventuale presenza di collaboratori e di personale ausiliario. Possono essere elencati i costi delle prestazioni e servizi. Può apparire una mappa stradale per facilitare l'accesso allo studio.
- 2) **Nel sito:** una volta entrato nel sito vero e proprio, si considera che il paziente abbia varcato la porta di accesso allo studio e quindi potranno essergli fornite ulteriori, più dettagliate informazioni. Possono essere pubblicati: un *curriculum studi e iter formativo con esperienze professionali obiettivabili*, le metodiche diagnostiche e/o terapeutiche maggiormente ed effettivamente utilizzate, i costi delle prestazioni professionali, ogni accorgimento, sia d'obbligo che di libera scelta, purché rivolto alla salvaguardia della sicurezza, le foto del professionista e dell'equipe o ambientali. In sintesi il sito può essere per analogia paragonato ad una “carta dei servizi”. Dovrà esservi infine una pagina per la "tutela" dell'utenza, completa dell'e-mail e modalità per segnalazioni all'Ordine provinciale.
- 3) L'informazione del sito va fatta all'Ordine presso il quale il sanitario è iscritto.

Le strutture sanitarie:

- 1) **Strutturazione dell'home page:** il poliambulatorio o struttura complessa devono qui indicare gli estremi all'esercizio dell'attività sanitaria rilasciata dall'autorità competente. Dovranno altresì indicare il nome del Direttore Sanitario, la sua qualifica professionale e

il numero di iscrizione all'Ordine presso quale è iscritto. Il D.S. è responsabile dell'informazione in rete. Potrà esservi una mappa stradale per l'accesso alla struttura.

- 2) **Nel sito:** all'interno la struttura potrà elencare i reparti ed i servizi di cui è dotata. Di ogni specialità o servizio o reparto citato dovrà essere indicato il nome del medico responsabile con la sua qualifica. Anche qui potranno essere pubblicate fotografie sia ambientali che di medici e/o personale. Possono essere elencati i costi delle prestazioni e servizi. Deve esservi la pagina per la "tutela" dell'utenza, con e-mail dell'Ordine dei medici della provincia in cui opera, per segnalazioni. Le strutture accreditate con il SSN dovranno pubblicare la loro "carta dei servizi", che per le sue caratteristiche può ben rappresentare il sito.
- 3) L'informazione di apertura del sito va data all'Ordine della provincia nella quale opera la struttura stessa.

Utilizzo della posta elettronica per motivi clinici

L'utilizzo della posta elettronica (e-mail) nei rapporti con i pazienti è consentito purché vengano rispettati tutti i criteri di riservatezza dei dati e dei pazienti cui si riferiscono ed in particolare alle seguenti condizioni:

- ogni messaggio deve contenere l'avvertimento che la visita medica rappresenta il solo strumento diagnostico per un efficace trattamento terapeutico e che i consigli forniti via e-mail vanno intesi come meri suggerimenti di comportamento; va altresì riportato che trattasi di corrispondenza aperta;
- è rigorosamente vietato inviare messaggi contenenti dati sanitari di un paziente ad altro paziente o a terzi;
- è rigorosamente vietato comunicare a terzi o diffondere l'indirizzo di posta elettronica dei pazienti, in particolare per usi pubblicitari o per piani di marketing clinici;
- qualora il medico predisponga un elenco di pazienti suddivisi per patologia, può inviare messaggi agli appartenenti alla lista, evitando che ciascuno destinatario possa visualizzare dati relativi agli altri appartenenti alla stessa lista;
- L'utilizzo della posta elettronica nei rapporti fra colleghi ai fini di consulto è consentito purché non venga fornito il nominativo del paziente interessato, né il suo indirizzo, né altra informazione che lo renda riconoscibile, se non per quanto strettamente necessario per le finalità diagnostiche e terapeutiche;
- La disponibilità di sistemi di posta elettronica sicuri equiparati alla corrispondenza chiusa, può consentire la trasmissione di dati sensibili per quanto previsto dalla normativa sulla tutela dei dati personali.