

Internet, linee guida dell'Ordine

L'informazione sanitaria in rete deve seguire la legge e la deontologia

Su "Genova Medica" del novembre 2000 avevamo pubblicato una serie di linee guida da seguire per l'informazione sanitaria su Internet. Un recente episodio che ha coinvolto alcuni Medici ha avuto gli "onori" (si fa per dire) della stampa cittadina: era stato pubblicato un sito che non seguiva le raccomandazioni da noi suggerite. Al nostro Ordine sono giunte poche richieste di "autorizzazione" all'utilizzo di Internet che, dobbiamo ricordare, deve seguire le norme della pubblicità sanitaria e rispettare le norme di comportamento deontologico tra colleghi e nei confronti dei cittadini. Dopo la pubblicazione del nostro articolo su "Genova Medica" anche la Fnomceo ha elaborato delle linee guida che dobbiamo ritenere vincolanti per l'utilizzo di Internet. In questo articolo riassumiamo i punti più importanti per assicurare la correttezza deontologica del messaggio pubblicato, a tutela della buona fede degli utenti e del decoro della categoria medica. Soprattutto rinnoviamo l'invito a segnalare sia i siti dei singoli Medici che di strutture sanitarie pubbliche o private. Presso l'Ordine verrà tenuta un'anagrafe di coloro che hanno informato l'Ordine dell'apertura di un sito.

La delibera dell'Ordine

Per i siti sei regole fondamentali

Sono 6 i principali punti da tenere presente, secondo la deliberazione dell'Ordine:

- 1) dell'apertura del sito web deve essere data comunicazione all'Ordine, indicando chiaramente l'indirizzo del sito. Non è richiesta la preventiva autorizzazione o nulla-osta dell'Ordine per l'apertura del sito. Tuttavia l'Ordine si riserva di svolgere controlli per verificare il contenuto del messaggio diffuso;
- 2) il sito deve contenere una informazione corretta, obiettiva e veritiera. Non debbono comparire messaggi che prevedano forme di comparazione dell'attività fra colleghi o nei quali si denigri l'altrui attività o, di converso, si faccia apparire la propria come qualitativamente migliore;
- 3) il sito web non deve ospitare spazi pubblicitari (cosiddetti "banner") o fare riferimento ad enti od organismi pubblici o privati operanti in campo sanitario, qualora tale riferimento rappresenti il tentativo di indurre artatamente il cittadino a compiere scelte pilotate. Sono esclusi da tale divieto gli spazi pubblicitari tecnici la cui presenza sul sito ha lo scopo di fornire all'utente strumenti utili di navigazione (ad esempio: software per scaricare files, software per leggere documenti, software per la comprensione dei dati, ecc.) e al proprietario del sito strumenti utili per il controllo e monitoraggio degli accessi (ad esempio: contatori, ecc.);
- 4) il sito web non deve ospitare spazi pubblicitari di aziende farmaceutiche;
- 5) nel sito possono essere presenti links a siti di informazione medica, scientifica o organizzativa;
- 6) il sito può contenere una zona riservata per notizie informative destinate unicamente ai professionisti Medici o Odontoiatri a cui è possibile accedere tramite password. Il contenuto di tale informazione specifica deve essere preventivamente autorizzato dall'Ordine.

Si rammenta che l'osservanza alle presenti linee-guida è da ritenersi vincolante per tutti gli iscritti all'Ordine di Genova, indipendentemente dal luogo di pubblicazione del sito.

Si autorizzano i Medici, gli Odontoiatri e le strutture sanitarie ad essere presenti con propri siti sulla rete Internet, entro i limiti e nell'osservanza dei principi e delle linee di condotta già enunciate, nonchè negli allegati A e B, che costituiscono parte integrante della delibera stessa.

## Allegato A

### Presenza su Internet delle strutture sanitarie

La struttura sanitaria, qualunque sia l'ambito di attività, deve indicare nella pagina principale (cosiddetta "homepage") del proprio sito gli estremi dell'autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria rilasciata dall'autorità competente (Regione o Comune). Inoltre, sempre nella pagina principale del sito, deve indicare il nominativo del Direttore sanitario e relativa qualifica professionale. Le strutture sanitarie convenzionate con il Ssn hanno il dovere di redigere la carta dei servizi sanitari prevista dalla normativa vigente. Considerato che lo scopo della carta dei servizi è quello di fornire all'utenza una informazione corretta e obiettiva e che il contenuto della carta deve essere diffuso presso l'utenza nelle forme ritenute più opportune, risulta indefettibile che il contenuto del sito debba contenere gli stessi elementi informativi indicati nella carta dei servizi.

In pratica il sito dovrà essere suddiviso in sezioni relative alla storia ed ubicazione della struttura, al tipo di attività svolta in essa con l'indicazione delle relative branche specialistiche, ed infine agli strumenti di tutela dell'utenza. Si sottolinea che la pagina di tutela dell'utenza deve essere sempre presente nel sito, composta in maniera facilmente leggibile ed identificabile e completa di indicazione sulle modalità e le forme di presentazione, di segnalazioni o reclami.

Nel descrivere la propria attività la struttura deve indicare le branche specialistiche oggetto di autorizzazione, indicando per ogni branca il nominativo del soggetto responsabile con relativa qualifica professionale. Le strutture non convenzionate con il Ssn, benché non siano tenute a redigere la carta dei Servizi, se vogliono essere presenti su Internet devono comunque fornire un'informazione del tipo di quella prevista dalla carta dei servizi.

Le notizie informative che interessano esclusivamente i professionisti Medici od Odontoiatri possono essere diffuse solo a Medici a cui sarà rilasciata una password che l'utente medico utilizza per accedere a quella particolare zona del sito. E' attribuito al direttore sanitario il compito di verificare la veridicità delle dichiarazioni degli utenti, anche tramite la collaborazione dell'Ordine professionale. Non appena sarà tecnicamente possibile, tale identificazione potrà essere verificata tramite la firma digitale.

## Allegato B

### Presenza su Internet dei singoli Medici o Odontoiatri

Il Medico o l'Odontoiatra deve innanzitutto indicare nella home-page del sito presso quale Ordine provinciale è iscritto ed il relativo numero di iscrizione nell'Albo.

Il Medico o l'odontoiatra possono indicare tutto ciò che è consentito dalla legge sulla pubblicità sanitaria (art. 1 legge 175/92).

Il Medico o l'Odontoiatra può presentare un proprio curriculum professionale, nel quale indichi, ad esempio, gli estremi dei titoli accademici conseguiti (laurea, abilitazione, specializzazione, libera docenza). Può anche indicare l'attuale e le precedenti esperienze lavorative (es.: è stato dal....al....in qualità del reparto di...presso l'Ospedale di...). Può infine indicare ulteriori elementi circa il suo iter formativo e professionale che comunque abbiano carattere di certezza, obiettività e verificabilità. Allo stato attuale della normativa, non è consentito indicare la pratica di medicine non convenzionali, in attesa di una regolamentazione specifica della materia.

Il sito, nello spirito di una corretta e doverosa informazione all'utenza, deve contenere indicazioni esaustive in merito alle modalità organizzative dell'attività professionale. A titolo esemplificativo, ciò si sostanzia nell'indicazione degli orari di accesso allo studio, delle modalità di prenotazione delle visite, della eventuale presenza di personale ausiliario, dello svolgimento delle visite domiciliari, ecc.

Il sito può contenere pagine dedicate all'educazione sanitaria, anche corredate di immagini in relazione alla specifica professionalità del Medico o dell'Odontoiatra.

Il Medico o l'Odontoiatra possono anche fornire pareri non vincolanti agli utenti tramite e-mail, con l'avvertenza che una consulenza via e-mail non può considerarsi in alcun modo sostitutiva della visita medica, che, scientificamente, rappresenta il solo strumento diagnostico. In considerazione dell'importanza del rapporto clinico diretto (di persona e a viva voce) si sconsigliano i colleghi di prestarsi a tali iniziative che possono esporre a critiche o a errori in quanto non si è a conoscenza della situazione clinico-anamnestica di chi scrive. In proposito è necessario che nel sito compaia chiaramente apposito avviso che può avere il seguente tenore:

“Per doverosa informazione, si ricorda che la visita medica effettuata dal proprio Medico curante rappresenta il solo strumento diagnostico per un efficace trattamento terapeutico. I consigli forniti in questo sito devono essere intesi semplicemente come suggerimenti di comportamento”.

Per quanto riguarda l'uso della posta elettronica nei confronti dei propri assistiti, vedi l'articolo seguente.

Il Medico e l'Odontoiatra possono riportare sul sito le tariffe da loro praticate nell'esercizio della professione, fermo restando l'obbligo del rispetto del tariffario di cui al Dpr del 17/02/1992.

E' naturalmente possibile, per i Medici o gli Odontoiatri partecipare via Internet a forum di discussione su argomenti sanitari che si svolgano fra i medici. Se invece il forum è libero (accessibile da chiunque), il medico che vi partecipa in qualità di “relatore” deve pretendere che il soggetto che ospita il forum abbia cura di avvertire l'utenza che la consulenza telematica non sostituisce la tradizionale visita medica (magari utilizzando la formula di avviso citata sopra).

### Linee guida per l'uso clinico della posta elettronica con i propri pazienti

La posta elettronica costituisce un mezzo di comunicazione che si sta sempre più diffondendo, anche per uso clinico, quale alternativa alla telefonata per motivi non urgenti. Pertanto l'utilizzo della posta elettronica non può che essere consentito ai Medici ed agli Odontoiatri nel rapporto con i propri pazienti, entro i limiti e con l'osservanza delle linee guida contenute nell'allegato B alla deliberazione dell'Ordine sull'utilizzo di Internet, ricordando sempre il ruolo fondamentale e prioritario del contatto diretto con il paziente.

Nello stendere e pubblicare queste linee guida si coglie l'occasione per invitare i colleghi a privilegiare sempre la visita e il colloquio diretto con il paziente, sia di persona che attraverso il telefono. L'utilizzo di nuove tecnologie come Internet e, in un futuro prossimo, della telefonia Umts, va sempre visto come una possibile integrazione dell'approccio tradizionale al paziente.

Oltre alle note positive, che tutti conoscono e che risultano anche dal nostro testo, dobbiamo anche far notare che, in caso di contenzioso con i pazienti, eventualità ahimè sempre più frequente, quanto scritto in posta elettronica, rimane come documento e potrebbe non essere sufficiente manlevarsi con frasi di circostanza come: "non sostituisce l'esame clinico..." o analoghe. In sintesi l'uso di Internet e della posta elettronica può essere un utile strumento di comunicazione da usare come possibile integrazione e con moderazione privilegiando sempre il rapporto umano con il paziente.

In particolar modo l'uso della posta elettronica risulta utile per fornire ai propri pazienti gli indirizzi e i numeri di telefono delle strutture sanitarie alle quali gli si consiglia di rivolgersi; per inviare i risultati degli esami con la relativa interpretazione; per fornire consigli e istruzioni su come assumere farmaci; per fornire istruzioni pre o postoperatorie e per ogni altra forma di consiglio o suggerimento utile per i pazienti. I messaggi di posta elettronica possono, inoltre, prevedere collegamenti a materiale educativo presente sulla rete Internet.

A differenza delle conversazioni telefoniche, i messaggi di posta elettronica sono per se stessi una documentazione con tutti i vantaggi e svantaggi che questa può comportare: una copia può essere stampata e inserita nella scheda sanitaria del paziente, consentendo così una migliore gestione dell'assistenza al proprio paziente, il quale può effettuare una stampa e conservarla per qualsiasi utilizzo che possa ritenere utile.

A fronte degli indubbi vantaggi connessi con l'uso della posta elettronica, è sempre presente il rischio di intercettazione dei messaggi e di violazione della privacy da parte di soggetti estranei al rapporto medico-paziente. Il Medico deve aver cura di utilizzare il proprio sistema informatico in modo da ridurre al minimo tali rischi e, comunque, presentare al proprio paziente tale eventualità.

#### Aspetti inerenti la tutela della privacy

La legislazione in vigore richiede il consenso da parte del cittadino per l'utilizzo e il trattamento di dati personali. La ricezione, la conservazione e la disponibilità del messaggio telematico da parte del medico e dei suoi sostituti rientra nell'ambito del consenso richiesto. L'allargamento della possibilità, offerta da modelli organizzativi (gruppo, associazione, cooperative, medicina in rete) di utilizzare personale non medico nella gestione e utilizzo del sistema informatico, configura la necessità di concordare e sottoscrivere un'integrazione del consenso che definisca chi dello staff organizzativo del Medico è autorizzato ad avere accesso alla posta elettronica, quali argomenti possono essere liberamente trattati e cosa sono autorizzati a fare (risultati degli esami, consigli medici...).

Nel caso in cui il Medico predisponga un elenco di malati suddivisi per patologia (registri di patologia) non è consentito inviare messaggi agli appartenenti alla categoria patologica, se tutti i destinatari sono visibili. E' possibile, invece, utilizzare la "copia carbone cieca", per impedire che ciascuno dei destinatari veda chi sono gli altri destinatari. E' allo stesso modo vietato inviare un messaggio che contiene dati sensibili di un paziente ad un altro, così come inviare a terzi un messaggio diretto ad un paziente.

I testi inviati da un medico ad un collega per consulto non dovrebbero contenere il nome e l'indirizzo del paziente.

E' tassativamente vietato comunicare o diffondere a terzi l'indirizzo di posta elettronica dei pazienti soprattutto per usi pubblicitari o per piani di marketing clinici.

#### Aspetti inerenti le modalità di comunicazione

Anche se la comunicazione via e-mail riguarda in genere problemi non urgenti, è comunque opportuno che il Medico ed il paziente concordino i tempi massimi di risposta, tenendo, comunque, conto della natura del messaggio. Tre giorni lavorativi sembrano essere un tempo accettabile. E' opportuno richiedere al paziente di specificare sempre l'oggetto della comunicazione, affinché i messaggi possano essere suddivisi in categorie predeterminate, oltre al suo nome e numero di telefono.

Il software del medico dovrebbe essere configurato in modo da inviare conferme di ricevimento automatico, prevedendo, in caso di sua assenza, una risposta automatica con l'indicazione della data del suo ritorno e a chi rivolgersi in caso di necessità.

E' opportuno conservare l'e-mail inviata insieme all'avviso di ricevimento. Infatti in caso di mancata conferma di ricezione delle e-mail da parte del paziente, specie in presenza di notizie importanti, il Medico dovrebbe avere l'accortezza di verificare con una telefonata. E', corrispondentemente, opportuno che i pazienti utilizzino la funzione di risposta automatica per confermare al Medico l'avvenuta lettura del messaggio.

Ogni messaggio di posta elettronica inviato dal Medico dovrebbe contenere un avviso chiaramente leggibile del seguente tenore: "Comunicazione medica confidenziale" e l'indicazione che l'uso della posta elettronica non sostituisce l'esame clinico, e che, se i contenuti del messaggio fossero non completamente comprensibili o risultassero insufficienti, è consigliabile telefonare al Medico o recarsi al suo studio per ulteriori delucidazioni.

E. Bartolini, A. Ferrando, L. Nanni