

**DELIBERAZIONE n.66/2001**

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

Il Consiglio Direttivo dell'Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Messina, riunito nella seduta del 31 Ottobre 2001;

PREMESSO che con deliberazione consiliare n.65 del 31 ottobre 2001 sono state approvate le linee-guida per la presenza di medici, odontoiatri e strutture sanitarie sulla rete Internet, con lo scopo di fornire agli operatori sanitari indicazioni e direttive utili per garantire la corretta informazione degli utenti;

CONSIDERATO che lo strumento informatico rappresentato dalla 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;

RITENUTO opportuno fornire delle linee-guida sull'uso della posta elettronica per uso clinico nel rapporto fra il paziente ed il proprio medico abituale, allo scopo di garantire, da un lato l'efficacia della comunicazione e dall'altro il rispetto della riservatezza del paziente e delle norme deontologiche;

RAMMENTATO che l'adesione alle linee guida di cui al documento allegato alla presente deliberazione è da ritenersi vincolante per tutti i medici e gli odontoiatri iscritti all'Ordine Provinciale dei medici chirurghi e degli odontoiatri di Messina, indipendentemente dal luogo di pubblicazione del sito;

**D E L I B E R A**

di consentire ai medici ed agli odontoiatri l'utilizzo per scopi clinici della posta elettronica nel rapporto con i propri pazienti, entro i limiti e con l'osservanza delle linee guida contenute nell'allegato A alla presente deliberazione.

**Allegato A alla delibera n.66/2001**

## LINEE GUIDA PER L'USO CLINICO DELLA POSTA ELETTRONICA CON I PROPRI PAZIENTI

La posta elettronica, nella pratica quotidiana, sostituisce in molti casi la telefonata non urgente, anche per il fatto di non essere condizionata dall'intasamento telefonico. La sua caratteristica, a metà tra lo scrivere una lettera e la parola orale (più spontanea di una lettera scritta e più permanente di una conversazione orale) e la possibilità di scegliere parole ed espressioni in modo più attento ed appropriato rispetto ad una conversazione telefonica, permettono al paziente di fare domande più precise senza la preoccupazione di dimenticare qualcosa e di conservare e di capire più chiaramente i consigli forniti dal medico.

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 post-operatorie 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.

Va da ultimo ricordato che, a differenza delle conversazioni telefoniche, i messaggi di posta elettronica sono per se stessi una documentazione: una copia può essere stampata e inserita nella scheda sanitaria del paziente, consentendo così una migliore gestione dell'assistenza al proprio paziente.

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, deve rappresentare 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 (newgroup) 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 nascosta", 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, e 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 ai pazienti 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 dell'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 RISERVATA" 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.