

2025

Quaderno di LegalCorner



IL CODICE DI
DEONTOLOGIA MEDICA
NELLA VITA REALE

Articoli 55, 56 e 57

Farsi trovare è il primo atto di alleanza.

La tecnologia organizzativa tra riservatezza e responsabilità

A cura avv. Paola M. Ferrari

www.legalcorner.it

05/03/2025

SOMMARIO

normativa essenziale	1
Le lamentele dei pazienti	2
contattabili vuol dire pochi canali ma presidiati	2
con quali strumenti presentarsi al pubblico	3
si fa presto a dire telefono.....	4
ricevere con appuntamento con qualche attenzione	4
presentarsi agli occhi del pubblico	5
un esempio	6

NORMATIVA ESSENZIALE

- [Artt. 55, 56, 57 Codice deontologia medica](#)
- [Art. 35 acn medicina di famiglia](#)
- [Garante protezioni dati personali: COMPENDIO sul trattamento dei dati personali effettuato attraverso piattaforme volte a mettere in contatto i pazienti con i professionisti sanitari accessibili via web e app.](#)

Art. 35 acn medicina di famiglia 2024



6. Le visite nello studio medico sono di norma erogate attraverso un sistema di prenotazione, salvo diversa valutazione del medico.



7. Le modalità di contattabilità del medico del ruolo unico di assistenza primaria con attività a ciclo di scelta al di fuori delle fasce orarie di apertura dello studio sono disciplinate dagli Accordi Integrativi Regionali.

LE LAMENDELE DEI PAZIENTI

Le lamentele dei dei pazienti

NON RISPONDE AL TELEFONO

- il paziente aveva chiamato da whatsapp
- gli orari delle telefonate non coincidevano con quelli dichiarati sul sito dell'azienda sanitaria

NON MI HA INVIATO LE RICETTE

- il paziente aveva chiamato da whatsapp e/o richiesto ricette su whatsapp
- le ricette erano state inviate ad un paziente sbagliato (errore numero dei telefono)

SONO ANDATO NELLE ORE DI APERTURA ED HO TROVATO CHIUSO

- Il medico pensava che senza appuntamenti potesse restare chiuso
- i giorni di apertura non coincidevano con quelli dichiarati in azienda sanitaria
- il medico aveva un sostituto senza averlo comunicato ai pazienti

SONO ANDATO NELLE ORE DI APPUNTAMENTO E SONO STATO MANDATO VIA

- Il medico non aveva preso in carico la richiesta, non aveva valutato la necessità e non aveva dato un appuntamento in altro giorno

A cura avv. paola m. ferrari

Arrivano spesso sul tavolo delle commissioni ordinistiche e/o all'ufficio dell'azienda sanitaria.

In qualche caso la lamentela si trova sui social e questo indispettisce il medico.

Molto spesso, la lamentela era evitabile con un po' di attenzione ed organizzazione.

CONTATTABILI VUOL DIRE POCHI CANALI MA PRESIDATI

La convenzione che regola il rapporto dei medici di medicina generale non prevede un modo obbligato per "essere contattabile" ma quello che deve essere chiaro è "che il modo di contatto deve essere chiaro".

Telefono

Strumenti messaggistica
Attenzione!

Mail

App di prenotazione

Con quali strumenti farsi trovare

A cura avv. paola m. ferrari

La scelta degli strumenti spetta al medico e può essere diverso in base alla consistenza della popolazione e dell'organizzazione.

Due strumenti sono obbligatori e non devono mai mancare:

- Le indicazioni sul sito istituzionale dall'azienda sanitaria
- Il telefono con eventuale segreteria telefonica

Una volta scelto lo strumento deve essere presidiato.

Capita di sovente che le indicazioni presenti sul sito istituzionale siano diverse da quelle indicate sul sito dell'amministrazione comunale e/o addirittura rispetto a quelle indicate nello studio.

È importante, quindi, che il medico ponga attenzione al modo con il quale si presenta al pubblico.

Poche indicazioni ma univoche.

Rischio della duplicazione dei canali informativi

- Telefono
- Una mail professionale
- App di comunicazione

POCHI CANALI «MA APERTI»
Non lasciare canali aperti se poi non si riscontrano
OGNI CANALE DI COMUNICAZIONE TRASPORTA INFORMAZIONI ESSENZIALI
Se un canale è aperto vuol dire che lo si legge



a cura avv. paola m. ferrari

CON QUALI STRUMENTI PRESENTARSI AL PUBBLICO

Il medico può utilizzare diversi canali informativi per presentare i suoi servizi.

Altri strumenti sono complementari ma va sempre tenuto presente che, qualunque sia lo strumento utilizzato, le informazioni **devono coincidere ed essere chiare.**



istituzionale
azienda sanitaria

locandine

carta dei servizi

disclaimer mail

sito internet

social e motori
ricerca

**Con quali
strumenti
presentarsi**

A cura avv. paola m. ferrari

Il codice deontologico prevede che l'informazione deve essere vera e trasparente.

Art. 56 del codice di deontologia medica

La pubblicità informativa sanitaria del medico e delle strutture sanitarie pubbliche o private, nel perseguire il fine di una scelta libera e consapevole dei servizi professionali, ha per oggetto esclusivamente i titoli professionali e le specializzazioni, l'attività professionale, le caratteristiche del servizio offerto e l'onorario relativo alle prestazioni.

La pubblicità informativa sanitaria, con qualunque mezzo diffusa, rispetta nelle forme e nei contenuti i principi propri della professione medica, dovendo sempre essere veritiera, corretta e funzionale all'oggetto dell'informazione, mai equivoca, ingannevole e denigratoria.

È consentita la pubblicità sanitaria comparativa delle prestazioni mediche e odontoiatriche solo in presenza di indicatori clinici misurabili, certi e condivisi dalla comunità scientifica che ne consentano confronto non ingannevole.

SI FA PRESTO A DIRE TELEFONO

Il telefono ormai è diventato "multicanale" e, soprattutto, permette l'utilizzo di social di comunicazione che sono comodi ma possono diventare insidiosi se non utilizzati con attenzione.

I social di comunicazione sono strumenti utili, gratuiti e straordinari per il contatto con il paziente ma costituiscono un rischio in quanto la comunicazione può avvenire in momenti diversi da quelli destinati all'attività.

È uno strumento delicato che va utilizzato con attenzione e consapevolezza.

RICEVERE CON APPUNTAMENTO CON QUALCHE ATTENZIONE

Ricevere con appuntamento è un ottimo sistema per organizzare l'afflusso in ambulatorio ma il medico di medicina generale non può dimenticare di essere un incaricato di pubblico servizio ed un presidio del servizio sanitari nazionale.

Questo vuol dire che:

- Il paziente senza appuntamento va gestito e non può essere allontanato dallo studio "perché senza appuntamento".
- L'ambulatorio non può essere chiuso salvo non si sia

Si stanno diffondendo applicazioni di aziende terze per prendere autonomamente l'appuntamento da parte del paziente e per trasferire comunicazioni.

Le lamentele dei pazienti

SONO OBBLIGATO A SCARICARE UN'APP PER GLI APPUNTAMENTI

- il medico non aveva comunicato un numero di telefono e/o mail

NON TROVO MAI UN APPUNTAMENTO SULL'APP

- Il medico aveva chiuso le prenotazioni in alcuni giorni

SONO ANDATO ALL'APPUNTAMENTO ED HO TROVATO CHIUSO

- Il medico non aveva registrato correttamente gli appuntamenti e quindi non è andato in studio
- Il medico aveva un sostituto senza averlo comunicato ai pazienti

SONO ANDATO SENZA APPUNTAMENTO E SONO STATO MANDATO VIA

- Il medico non aveva preso in carico la richiesta, non aveva valutato la necessità e non aveva dato un appuntamento in altro giorno

A cura avv. paola m. ferrari

Il garante per la protezione dei dati personali ha chiarito che:

- Lo strumento di prenotazione è facoltativo
- Non può essere l'unico sistema di contattabilità.

Come inserire l'app di prenotazione

- Indicazione sito istituzionale azienda sanitaria
- Locandina appesa in studio o consegnata al paziente con qrcode o link per scaricarla
- Video tutorial
- Sito internet dello studio
- Presentarla al paziente durante la presa in carico o al termine di una visita

a cura avv. paola m. ferrari

PRESENTARSI AGLI OCCHI DEL PUBBLICO

Art. 56 del codice di deontologia medica

La pubblicità informativa sanitaria del medico e delle strutture sanitarie pubbliche o private, nel perseguire il fine di una scelta libera e consapevole dei servizi professionali, **ha per oggetto esclusivamente i titoli professionali e le specializzazioni, l'attività professionale, le caratteristiche del servizio offerto e l'onorario relativo alle prestazioni.**

La pubblicità informativa sanitaria, con qualunque mezzo diffusa, rispetta nelle forme e nei contenuti i principi propri della professione medica, dovendo sempre essere veritiera, corretta e funzionale all'oggetto dell'informazione, mai equivoca, ingannevole e denigratoria.

È consentita la pubblicità sanitaria comparativa delle prestazioni mediche e odontoiatriche solo in presenza di indicatori clinici misurabili, certi e condivisi dalla comunità scientifica che ne consentano confronto non ingannevole.

Informazioni che possono essere presenti



Orari di apertura



Telefono



Mail (professionale)



Strumenti per appuntamenti



Gestione emergenze



Lingue parlate



Competenze



Collegi che operano nello studio



Tariffario per prestazioni non esenti

A cura avv. paola m. ferrari

UN ESEMPIO

STUDIO MEDICO DR. PLUTO PIPPO come mettersi in contatto con lo studio

Scaricare app



Telefono 33500000

Dalle...alle... (no/si whatsapp)



Mail segreteria@plutopippo.it

segreteria@plutopippo.it

Solo prenotazioni e farmaci non urgenti. La mail è letta dalla segreteria in orario di ambulatorio



App (nome prodotto)

Appuntamenti, richiesta farmaci non urgenti, invio comunicazioni e documenti clinici

LINK-----

Non si rilasciano certificati di malattia richiesti telefonicamente e/o altro sistema.

Le visite a domicilio possono essere chieste entro...e saranno riscontrate nelle 24 ore successive alla visita.

La visita a domicilio è resa a coloro che non sono trasportabili e/o se valutata essenziale dal medico.

Per emergenze chiamare il 112 O 118 – Per visite fuori orario di ambulatorio rivolgersi continuità assistenziale n.

a cura avv. paola m. ferrari