



## **DOTTORE TI MANDO UN WHATSAPP!**

VIDEO- DOSSIER


### **SUNTO**

L'uso del telefono e dei sistemi di messaggistica è comodo ma anche subdolo. Quali sono le responsabilità del medico e quali sono le valenze medico legali delle comunicazioni?

**Avv. Paola M. Ferrari**

video dossier

## Sommario

Il video .....	1
 Normativa essenziale .....	1
La comunicazione professionale a mezzo sistemi di messaggistica .....	2
Privacy e sicurezza in fragile equilibrio .....	3
Messaggi istantanei sono fonte di prova .....	3
Rilevanza medico legale delle consulenze a mezzo messaggistica .....	4
Videochiamata e tele visita non sono la stessa cosa .....	4

## Il video

[Clicca qui!](#)



## Normativa essenziale

### codice deontologico

#### art. 10 segreto professionale

il medico deve mantenere il segreto su tutto ciò di cui è a conoscenza in ragione della propria attività professionale.  
la morte della persona assistita non esime il medico dall'obbligo del segreto professionale.

#### art. 11 riservatezza dei dati personali

il medico acquisisce la titolarità del trattamento dei dati personali previo consenso informato dell'assistito o del suo rappresentante legale ed è tenuto al rispetto della riservatezza, in particolare dei dati inerenti alla salute e alla vita sessuale.

#### art. 58 rapporti tra colleghi

il medico impronta il rapporto con i colleghi ai principi di solidarietà e collaborazione e al reciproco rispetto delle competenze tecniche, funzionali ed economiche, nonché delle correlate autonomie e responsabilità.

il medico affronta eventuali contrasti con i colleghi nel rispetto reciproco e salvaguarda il migliore interesse della persona assistita, ove coinvolta.

il medico assiste i colleghi prevedendo solo il ristoro delle spese.

il medico, in caso di errore professionale di un collega, evita comportamenti denigratori e colpevolizzanti

#### art. 78 Uso tecnologie

il medico, nell'utilizzo delle tecnologie di informazione e comunicazione a fini di prevenzione, diagnosi, cura o sorveglianza clinica, o tali da influire sulle prestazioni dell'uomo, si attiene ai criteri di proporzionalità, appropriatezza, efficacia e sicurezza, nel rispetto dei diritti della persona e degli indirizzi applicativi allegati.

### normativa

#### art. 2712 codice civile

le riproduzioni fotografiche, informatiche o cinematografiche, le registrazioni fonografiche e, in genere, ogni altra rappresentazione meccanica di fatti e di cose formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime.

## La comunicazione professionale a mezzo sistemi di messaggistica

I sistemi di messaggistica istantanea consentono di scambiare dati e messaggi in modo rapido ma devono essere utilizzati con attenzione.

Dal punto di vista generale la comunicazione a mezzo sistemi istantanei non differisce da qualunque altro tipo di comunicazione (mail, telefono ecc).

*Sarà valutata dal giudice nell'insieme delle circostanze di prova.*

Il medico è il medico del suo tempo.

Utilizza i sistemi a disposizione compresi quelli di messaggistica. Durante la pandemia Covid19, si sono rivelati un formidabile strumento di contatto con i pazienti ed i loro famigliari.

Sono alla portata di tutti, facili da utilizzare e gratuiti.

Permettono messaggi scritti o vocali e questo, a volte, permette anche di abbattere le barriere linguistiche grazie alla possibilità di utilizzare i sistemi di traduzione automatica.



Il sistema è rapido, veloce, efficiente ma ha anche con qualche rischio.



Le conversazioni avvengono con sistemi consumer al di fuori del sistema gestionale del titolare del trattamento (ospedale e/o studio medico e/o farmacia) ed al di fuori di sistemi tracciati e sicuri dei programmi d'informatica sanitaria e, conseguentemente, senza alcun rispetto e/o almeno grave carenza delle normative imposte per la sicurezza dei dati sanitari.

L'uso di questi sistemi viene meno alla prima regola della protezione dei dati: *qualsiasi informazione personale detenuta dal professionista deve protetto in modo efficace e appropriato contro l'accesso improprio, la divulgazione e la perdita in ogni momento.*

Inoltre, non esiste un accordo contrattuale formale tra gli utenti e i servizi di messaggistica come WhatsApp in merito all'elaborazione e all'archiviazione delle informazioni sui pazienti, requisito fondamentale ai sensi del GDPR.

A questo si aggiunge l'apertura di canali di trasmissione documentale difficilmente controllabili.  
Per quanto qualunque professionista tenti di sottrarsi, l'impresa è praticamente impossibile!

Una ricerca pubblicata su BMJ Innovations<sup>1</sup> ha riscontrato un uso diffuso di WhatsApp per la comunicazione tra gli operatori sanitari.

Secondo lo studio, il 97% dei medici intervistati invia regolarmente informazioni sui pazienti **tramite messaggistica istantanea senza consenso degli stessi, nonostante il 68% fosse preoccupato di condividere le informazioni in questo modo.**

Privacy e sicurezza in fragile equilibrio

I professionisti utilizzano lo strumento anche per organizzare servizi, trasmettere documenti a colleghi e/o addirittura immagini da refertare.

Nonostante tentino di tenere celato il nome del paziente non sempre questo è possibile.

Tra l'altro comunicare "in codice" tra colleghi è rischioso perché i pazienti possono essere confusi. Se la comunicazione anonima può tenere indenne la riservatezza del paziente, dal punto di vista medico-legale in un gruppo di lavoro è estremamente rischioso parlare di clinica senza essere sicuri dell'identità del paziente.



Messaggi istantanei sono fonte di prova



La giurisprudenza è ormai costante nel ritenere che le comunicazioni messaggistiche siano fonti di prova. Il rischio di trovarsi conversazioni delle quali ci si è dimenticati è reale e molto spesso spiacevole.

Il medico probabilmente avrà cancellato la conversazione mentre il paziente l'avrà interamente conservata.

<sup>1</sup> O'Sullivan DM, O'Sullivan E, O'Connor M, et al WhatsApp Doc? BMJ Innovations 2017;3:238-239.



Le conversazioni con il paziente, anche in videochiamata, possono essere considerate agli effetti legali come una consulenza telefonica con gli stessi rischi di qualunque conversazione.

Sono comunque conversazioni professionali con il paziente ed hanno rilevanza medico legale, di conseguenza i consigli e gli errori saranno valutati dal giudice nell'insieme delle prove a disposizione.

Videochiamata e tele visita non sono la stessa cosa



### **Una videochiamata non è una tele visita!**

Per effettuare una tele visita<sup>2</sup> sono necessari strumenti professionali che garantiscano riservatezza in conformità con il GDPR per il trattamento dei dati personali.

**Definizione di tele visita:** il medico interagisce a distanza con il paziente con l'eventuale supporto del caregiver, può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Tele visita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Se tale visita, anche a distanza, garantisce tutti i requisiti di quella erogata in presenza, può essere considerata anche come prestazione specialistica ai sensi della normativa vigente.

Nella pratica quotidiana standard e non emergenziale sarà opportuno che i medici si dotino di un sistema di tele visita professionale che permetta sia la conversazione riservata che il trasferimento dei documenti con minor rischio di perdita ed errori.

<sup>2</sup> Repertorio atti n. 215/CSR del 17 dicembre 2020- Accordo, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, "Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni in telemedicina".