

Gli strumenti di comunicazione al paziente e l'uso dei social da parte del medico e della struttura.

IL QUESITO DEONTOLOGICO

I SISTEMI DI SISTEMI DI MESSAGGISTICA SONO COMODI, VELOCI MA MOLTO INSIDIOSI. I SOCIAL SONO UN MODO PER MANTENERSI IN CONTATTO MA A VOLTE IL LIMITE DEONTOLOGICO VIENE DIMENTICATO. I SITI INFORMATIVI DI AZIENDE ED ENTI A VOLTE PROPONGONO ATTI AMMINISTRATIVI CONTENENTI DATI SANITARI, MA NON SEMPRE VIENE FATTO IN MODO CORRETTO.

Sommario

Le regole del codice deontologico 1

La comunicazione a mezzo social 1

Segreto professionale e dignità del paziente
nell'uso dei social e siti internet 2

Le regole del codice deontologico

Art 55 del Codice di Deontologia medica

Il medico promuove e attua un'informazione sanitaria accessibile, trasparente, rigorosa e prudente, fondata sulle conoscenze scientifiche acquisite e non divulga notizie che alimentino aspettative o timori infondati o, in ogni caso, idonee a determinare un pregiudizio dell'interesse generale. Il medico, nel collaborare con le istituzioni pubbliche o con i soggetti privati nell'attività di informazione sanitaria e di educazione alla salute, evita la pubblicità diretta o indiretta della propria attività professionale o la promozione delle proprie prestazioni".

Art. 78 Codice deontologia medica -Tecnologie informatiche

Il medico, nell'uso degli strumenti informatici, garantisce l'acquisizione del consenso, la tutela della riservatezza, la pertinenza dei dati raccolti e, per quanto di propria competenza, la sicurezza delle tecniche.

Il medico, nell'uso di tecnologie di informazione e comunicazione di dati clinici, persegue l'appropriatezza clinica e adotta le proprie decisioni nel rispetto degli eventuali contributi multidisciplinari, garantendo la consapevole partecipazione della persona assistita.

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.

Agire in telemedicina significa assumersi piena responsabilità professionale, esattamente come per ogni atto medico condotto nell'esercizio della propria professione, tenendo conto della corretta gestione delle limitazioni dovute alla distanza fisica, nel rispetto delle garanzie di proporzionalità, appropriatezza, efficacia e sicurezza e nel rispetto dei diritti della persona.

Nella pratica quotidiana, strumenti tecnologici, possono essere utilizzati per somministrare consensi informati, anche plurilingue, monitorare il paziente a distanza, controllarne l'aderenza, istruirlo a distanza sull'uso di dispositivi medici.

[FNOMCEO -Comunicazione n.37 2020 - Indicazioni messaggi sui social](#)

La comunicazione a mezzo social

WhatsApp come altre app di messaggistica istantanea consente di scambiare dati e messaggi in modo rapido.

Un'indagine dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità del Politecnico di Milano ha osservato addirittura come, il 42% dei medici utilizzi WhatsApp per comunicare con i propri pazienti e il 29%, pur non utilizzandolo attualmente, intende servirsi dell'app in futuro.

Va usata con attenzione sia per i risvolti clinici che medico-legali che etici.

La messaggistica istantanea ha alcuni **pregi**:

- permette di restare rapidamente in contatto con il paziente
 - fa sentire il paziente seguito
 - agevola la conversazione
 - permette di evitare accessi in ambulatorio per ragioni banali e di poco conto
-



La giurisprudenza è ormai costante nel ritenere che anche comunicazioni messaggistiche sono fonti di prova.

Il medico, in caso di contestazioni, probabilmente l'avrà cancellata mentre il paziente l'avrà conservata.

Le conversazioni possono essere considerate agli effetti legali come una consulenza telefonica ma non una televisiva.

Conseguentemente, non è possibile emettere certificazioni anche dopo una videochiamata con un social gratuito di comunicazione.

I rischi delle app di messaggistica sono i seguenti:

- documenti e fotografie vengono inviati su telefoni spesso non adeguatamente protetti
- rischi di trasmissione errati
- rischio di perdere fatti clinici importanti dal punto di vista medico-legale
- difficoltà di coordinare la documentazione con la cartella clinica e/o scheda sanitaria.
- i documenti sanitari viaggiano su piattaforme commerciali e non garantiscono la riservatezza adeguata alla comunicazione sanitaria
- i messaggi possono essere letti in contesti non tranquilli con conseguente errore di valutazione

Segreto professionale e dignità del paziente nell'uso dei social e siti internet

La relazione medico-paziente è fondata sulla regola deontologica del rispetto e della fiducia.

Il precetto va ricordato ogni volta che si entra in un social per condividere uno stralcio detto dal paziente ma anche quando si intende pubblicare una sua foto su una prestigiosa rivista online.

Troppo spesso, aziende sanitarie ed enti pubblici o privati pubblicano sul proprio sito informazioni che dovrebbero restare riservate.

A tutti è capitato un paziente con la battuta pronta o che ha storpiato il nome di un farmaco, questo non autorizza il sanitario a burlarsi di lui sui social.

Il nome del paziente può non essere citato ma il paziente potrebbe riconoscersi o potrebbero riconoscerlo i loro vicini di casa.

Alcune regole in sintesi:

- medici ed aziende non possono pubblicare sui loro siti internet dati di persone identificate e/o identificabili percettori di sussidi e/o aventi avuto contenzioni in materia sanitaria con l'azienda
- non è deontologicamente corretto confrontarsi sui social sulla terapia da fare ad un paziente, pubblicando parti del suo corpo o spezzoni di comunicazioni affinché siano visti da altri medici, anche se il paziente è anonimo
- non è eticamente corretto commentare sui social frasi e/o comportamenti del paziente avvenuti all'interno dello studio.

È necessario ricordare se il fatto avvenire in un piccolo centro, il medico potrebbe essere riconosciuto come "il proprio medico".

- non è eticamente corretto commentare le scelte religiose di un paziente
- non è possibile utilizzare fotografie di parti anatomiche, anche per studi scientifici, senza il consenso del paziente. Il divieto è assoluto per l'uso sui social.

Alcuni casi, portati all'attenzione dell'opinione pubblica, nei quali l'uso disinvolto o superficiale della rete internet da parte dei sanitari sono stati sanzionati:

VIETATO COMMENTARE SUI SOCIAL LE SCELTE RELIGIOSE DEI PAZIENTI

Un noto chirurgo commentò, su un famoso social, la scelta della paziente di rifiutare le cure scrivendo: "Oggi sono triste e contemporaneamente inc...to nero. Una paziente è venuta meno nel mio reparto perché ha rifiutato una trasfusione di sangue. Era testimone di Geova. L'avrei salvata al 100% ma ha rifiutato ed è morta".

VIETATO PUBBLICARE FOTOGRAFIE SENZA IL CONSENSO

Il Garante ha sanzionato il medico, la struttura ospedaliera e la vista online che pubblicò la ricerca.

Nel corso dell'istruttoria emerse che il sanitario aveva scaricato documenti del paziente dagli archivi informatici dell'Azienda per inserirli in una relazione in un congresso medico.

Aveva, in seguito, utilizzato il materiale per aderire a un concorso coordinato da un'associazione di chirurghi.

Il suo lavoro scientifico era stato anche pubblicato in rete senza alcuna forma di ulteriore oscuramento. Il paziente si riconobbe e lo denunciò.

comparativa nei confronti di colleghi, rispettando i principi di massima prudenza e trasparenza.

VIETATO PUBBLICARE VIDEO DEI PAZIENTI SUI SOCIAL

In riferimento alla delicata vicenda concernente la diffusione della polmonite da nuovo coronavirus in tutto il territorio nazionale, la Fnomceo ricevette diverse segnalazioni circa l'uso sempre più comune e incontrollato di video, postati sui social, da parte dei professionisti sanitari, per veicolare messaggi sul contagio e sulla situazione degli Ospedali.

Al fine di realizzare una comunicazione più corretta e in linea con i principi dell'etica e della deontologia professionale, la Federazione ha ritenuto opportuno che i professionisti sanitari, prima di pubblicare i video sui social, indicassero la propria qualifica, l'Ordine di appartenenza e il numero di iscrizione.

Cassazione penale sez. III, 11/06/2020, n.27990

Commette interferenze illecite nella vita privata chi si procuri immagini di parti intime di paziente sottoposta ad esame diagnostico e le diffonde sui social.

Integra il reato di interferenze illecite nella vita privata la condotta di colui che, mediante strumenti di ripresa visiva, si procuri immagini delle parti intime di una paziente sottoposta ad esame diagnostico all'interno di uno studio medico privato e successivamente le diffonda attraverso i "social network", atteso che il bene giuridico tutelato dall'art. 615-bis c.p. concerne qualsiasi atto che la persona svolga nella vita privata in un luogo riservato.

VIETATO DENIGRARE I COLLEGHI SUI SOCIAL

La Commissione Centrale per le professioni sanitarie (CCEPS), ritenne corretta la violazione dell'art. 58 del Codice, stante il giudizio pubblicato sui social di disvalore dei propri colleghi.

Tale condotta non fu ritenuta consona ai principi di correttezza dell'attività professionale della categoria medica, non costituendo né la mera manifestazione di un'opinione, né una critica fondata su dati di fatto accertati. Inoltre, ai medici è rigorosamente vietato divulgare dati sanitari di un paziente a terzi o diffonderne i contatti e fare pubblicità denigratoria o comparativa nei confronti di colleghi, rispettando i principi di massima prudenza e trasparenza.

VIETATO PUBBLICARE VIDEO DEI PAZIENTI SUI SOCIAL

In riferimento alla delicata vicenda concernente la diffusione della polmonite da nuovo coronavirus in tutto il territorio nazionale, la Fnomceo ricevette diverse segnalazioni circa l'uso sempre più comune e incontrollato di video, postati sui social, da parte dei professionisti sanitari, per veicolare messaggi sul contagio e sulla situazione degli Ospedali.

Al fine di realizzare una comunicazione più corretta e in linea con i principi dell'etica e della deontologia professionale, la Federazione ha ritenuto opportuno che i professionisti sanitari, prima di pubblicare i video sui social, indicassero la propria qualifica, l'Ordine di appartenenza e il numero di iscrizione.

Cassazione civile sez. lav., 20/11/2019 n.30225

L'azienda ospedaliera avviò contestazioni disciplinari nei confronti di alcuni dipendenti in riferimento all'improprio utilizzo di materiali sanitari per finalità goliardiche (ove si vedevano persone camuffate con bende, a somigliare a mummie), alla violazione del divieto di fumo e alla pubblicazione sul social network Facebook di alcune fotografie idonee a creare discredito e danno all'immagine alla ASL, nonché alla potenziale violazione della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali degli utenti

NO AI DATI SANITARI E SOCIALI CHE IDENTIFICANO IL CITTADINO SU SITI ACCESSIBILI AL PUBBLICO

Il garante è intervenuto spesso per impedire l'uso di dati sanitari e sociali sui siti accessibili al pubblico.

Con il provvedimento n. 173 del 1° ottobre 2020, per esempio, sanzionò un'azienda sanitaria per avere diffuso online una delibera contenente dati personali delle persone fisiche aventi diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Azienda sanitaria, con indicazione dei dati identificativi (nome e cognome), residenza, codice fiscale, importo da liquidare, codice iban su cui accreditare le somme dei soggetti interessati. Ciò anche se nella delibera era espressamente riportato che «contenendo il presente provvedimento dati sensibili di soggetti terzi, se ne omette la pubblicazione integrale»
