

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

1. OGGETTO

- 1.1.** Ospedale San Raffaele s.r.l. (di seguito anche solo “**OSR**”), P.I. 07636600962, via Olgettina n. 60, 20132 Milano, email pec: hsrsanraffaele@hsr.postecert.it, è licenziatario del software denominato “Welmed”, di proprietà, fornito e gestito a livello tecnologico da Soluzioni Salute Informatica S.r.l. (di seguito la “**Società**”, “**SSI**” e/o “**Gestore del sito**”) con sede legale in Milano, Corso Indipendenza n. 5, iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. REA 2500917 - C.F. / P.I. 10044050960 - pec: soluzionisaluteinformaticasrl@legalmail.it.
- 1.2.** Le presenti condizioni generali (di seguito “**Condizioni generali**”) disciplinano le regole di utilizzo del Software Welmed (di seguito il “**Sito**”, la “**Piattaforma**”), attraverso il quale i Professionisti di OSR (di seguito “**Professionista**” o “**Professionisti**”) forniscono consulenza medico-sanitaria a distanza (di seguito il “**Teleconsulto**”) ai pazienti (di seguito “**Paziente**” o “**Pazienti**”) sulla base della documentazione medica caricata dagli stessi sulla Piattaforma in totale autonomia.
- 1.3.** OSR, opera pertanto quale **Centro Erogatore** di Telemedicina per mezzo dei suoi Professionisti, attraverso l’utilizzo della Piattaforma Welmed; SSI opera come mero **Centro Servizi** e si limita a fornire un servizio informatico per agevolare la comunicazione tra il Professionista di OSR e il Paziente (di seguito “**Utente**” e/o “**Utenti**”) al fine di consentire lo scambio di documenti, dati ed informazioni tra gli stessi, secondo le presenti Condizioni generali. Per tale motivo, gli Utenti prendono atto ed accettano espressamente che Welmed rappresenta un mero intermediario tecnologico tra Paziente e Professionista di OSR.
- 1.4.** Le presenti Condizioni generali devono essere esaminate *online* dagli Utenti prima della conclusione della procedura di registrazione e l’intervenuta iscrizione, a seguito della compilazione dei campi obbligatori e l’apposizione di apposito *flag*, ne comporta l’integrale conoscenza ed accettazione da parte degli Utenti.
- 1.5.** OSR e SSI si riservano il diritto di modificare e/o integrare le presenti Condizioni generali pubblicandole sul sito. Le modifiche alle Condizioni generali saranno efficaci dal momento della loro pubblicazione, fermo restando che non si applicheranno alle prestazioni già richieste dal Paziente e/o interamente eseguite dal Professionista.

2. REGISTRAZIONE

- 2.1.** L’Utente che intende utilizzare i servizi forniti da OSR deve registrarsi sulla Piattaforma, fornendo in maniera veritiera e corretta tutti i dati richiesti nella apposita scheda di registrazione, al fine di creare il proprio profilo utente (“**account**”).

- 2.2. Durante la fase di registrazione verrà fornita una password provvisoria e, al primo accesso, l'Utente dovrà effettuare il *login* al sistema con la password provvisoria e successivamente cambiare la password secondo i criteri di sicurezza indicati.
- 2.3. Tutti gli account devono essere registrati con un indirizzo e-mail personale valido, al quale l'Utente abbia regolarmente accesso. Gli account che sono stati registrati con indirizzi e-mail di persone terze diverse dall'intestatario del profilo o con indirizzi di posta elettronica temporanei potranno essere disabilitati da OSR senza alcun preavviso.
- 2.4. OSR si riserva il diritto di respingere una nuova registrazione o di cancellare un account in qualsiasi momento, nonché di chiedere la convalida dell'account qualora ritenga che siano stati utilizzati un indirizzo e-mail o credenziali non valide.
- 2.5. L'Utente si impegna a non cedere neanche temporaneamente a terzi ed a conservare con la dovuta cura, diligenza e segretezza sotto la propria responsabilità le credenziali di accesso alla Piattaforma ed è a conoscenza che tutti gli atti compiuti mediante l'utilizzo di dette credenziali saranno a lui attribuiti ed avranno efficacia vincolante nei confronti di tutti gli Utenti.
- 2.6. L'Utente è tenuto ad informare immediatamente OSR di qualsiasi utilizzo non autorizzato o improprio delle sue credenziali di accesso ovvero a segnalare eventuali violazioni da parte di terzi.
- 2.7. OSR declina ogni responsabilità nel caso in cui un soggetto terzo, cui l'Utente abbia comunicato le credenziali di accesso, utilizzi la Piattaforma senza il suo consenso.

3. UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

- 3.1. La registrazione alla Piattaforma in qualità di Paziente consente la visualizzazione dell'elenco dei Professionisti di OSR registrati sulla Piattaforma e l'invio di richieste relative ad una o più prestazioni sanitarie a distanza, ("**Info**", "**Consulto**" e "**Videovisita**") ad opera del Professionista prescelto, nonché l'utilizzo di ulteriori servizi accessori gratuiti secondo quanto previsto dalle presenti Condizioni generali.
- 3.2. La registrazione alla Piattaforma in qualità di Professionista consente la visualizzazione delle richieste di consulto medico presenti sulla Piattaforma e l'erogazione delle **prestazioni sanitarie a distanza** a favore dei Pazienti, nonché la **condivisione clinica multidisciplinare** con altri Professionisti registrati, l'invio di **referti** e **ricette** e l'impostazione di **reminder** per i propri Pazienti.
- 3.3. Al momento dell'iscrizione al sito il Paziente stipula apposito contratto di prestazione d'opera (**Regolamento di Prestazione Sanitaria**) il quale costituisce la fonte di regolamentazione del rapporto tra il Paziente e la Struttura Sanitaria presso cui opera il relativo Professionista.

- 3.4.** Gli Utenti riconoscono espressamente e accettano che la prestazione sanitaria sarà fornita dalla Struttura Sanitaria (di seguito “**Struttura sanitaria**” o “**Struttura**”), in persona dei propri Professionisti di volta in volta prescelti.
- 3.5.** La prestazione sarà resa secondo le modalità, le tariffe e nei tempi stabiliti in accordo tra la Struttura e il singolo Professionista prescelto.
- 3.6.** Il Paziente è consapevole che il Professionista prescelto può coinvolgere, senza alcun costo aggiuntivo per il Paziente, tramite il servizio “Intramed” della Piattaforma, altri Professionisti, anch’essi registrati alla Piattaforma, in tutti i casi in cui la richiesta di consulto necessiti l’intervento congiunto di più specialisti (**consulto multidisciplinare**).
- 3.7.** I Professionisti hanno la possibilità di scambiarsi file, immagini standard e anche radiologiche in formato DICOM, fotografie ed altri contenuti inerenti allo stato di salute del Paziente (di seguito “**Contenuti del paziente**”) mediante apposito *form* e/o altri mezzi di comunicazione disponibili sulla Piattaforma.
- 3.8.** Nel fornire i Contenuti, il Paziente dichiara e garantisce di esserne il proprietario o, qualora il paziente sia un minore o un soggetto incapace di agire, il genitore/tutore/amministratore di sostegno dichiara e garantisce di essere legittimato a inviare i suddetti contenuti, nonché di godere di tutti i diritti relativi alla concessione di licenze e di permessi di qualunque genere in relazione ad essi.
- 3.9.** I consulti e le videovisite effettuati dal Professionista tramite la Piattaforma sono sottoscritti ed autenticati mediante firma elettronica con sistema OTP (“*one time e password*”), la cui autenticità è garantita esclusivamente dal singolo Professionista.

4. **SERVIZI GRATUITI AGGIUNTIVI PER IL PROFILO “PAZIENTE”**

4.1. Con la registrazione, il paziente è attivo sulla Piattaforma ed ha:

- i) accesso ai **profili** di tutti i Professionisti iscritti, cui può inviare richieste di consulti e videovisite a pagamento, come specificato ai punti 5 e 6 delle presenti Condizioni Generali;
- ii) uno spazio cloud privato, denominato “**Documenti**”, dove il Paziente può salvare e organizzare la propria documentazione e storia clinica;
- iii) accesso al servizio “**Reminder**”, ovvero una agenda informatica nella quale ha la possibilità di impostare appuntamenti, memo di terapie e follow-up;
- iv) accesso al servizio “**Info**”, ovvero la possibilità di richiedere alle segreterie dei Professionisti registrati informazioni di tipo organizzativo-burocratico diverse da un parere professionale. La richiesta può essere rifiutata ove risulti incongruente con la tipologia di servizio prescelto, rimandando il Paziente alla corretta tipologia di servizio.

5. SERVIZI A PAGAMENTO AGGIUNTIVI PER IL PROFILO “PAZIENTE”

5.1. A pagamento, il Paziente può:

- i) richiedere “**Consulti**” (primi consulti e consulti di controllo), con testo scritto e documentazione allegata a supporto; è possibile l’invio nel consulto anche di dischetti radiologici, con eventuale tariffazione separata;
- ii) richiedere “**Videovisita**”;
- iii) impostare la richiesta di prestazione con “**Priorità**”.

6. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1. A fronte del Consulto fornito dal Professionista, il Paziente si impegna a corrispondere a OSR l’onorario richiesto dal Professionista di volta in volta indicato sulla Piattaforma ed espressamente accettato in sede di conferma della richiesta di Consulto.

6.2. Il corrispettivo totale dovrà essere pagato in un’unica soluzione a favore di OSR, che a fronte del pagamento emetterà proforma della fattura che il Paziente potrà stampare e visionare in qualsiasi momento nel dettaglio della singola prestazione conclusa nonché nell’apposita sezione “Contabilità” del proprio account; la fattura verrà caricata successivamente nella medesima sezione.

6.3. Per transazioni superiori a € 77,47 è necessaria una marca da bollo di importo pari a € 2,00 a carico del Paziente ed inserita automaticamente in fattura.

6.4. I metodi di pagamento accettati sono: carta di credito e carte prepagate accettate dal circuito Paypal.

7. SICUREZZA NELLE TRANSAZIONI

7.1. Nessuna responsabilità potrà essere attribuita a OSR e a SSI per qualsiasi utilizzo fraudolento da parte di terzi dei dati relativi al mezzo di pagamento utilizzato dal Paziente oppure per problematiche tecniche intervenute nel corso delle procedure di pagamento.

7.2. OSR e SSI non trattano e non conservano i dati degli strumenti di pagamento utilizzati per le transazioni e non hanno alcun potere sull’eventuale rifiuto della carta di credito utilizzata per il pagamento.

8. RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

8.1. Il Paziente dichiara e garantisce: (i) di essere maggiorenne o il rappresentante legale di minorenni; (ii) che i dati dallo stesso forniti con la scheda di registrazione sono corretti e veritieri; (iii) di aggiornare i dati forniti ogni qualvolta si renda necessario. In caso di servizi chiesti per i figli minori o per soggetti incapaci di agire, colui che procede alla richiesta dichiara e garantisce di esercitare legittimamente la responsabilità genitoriale/la

tutela/l'amministrazione di sostegno e, in ogni caso, di disporre dei necessari poteri o del diritto di chiedere il servizio al Professionista, nonché di poter caricare la documentazione sanitaria sul Sito.

8.2. Il Professionista dichiara che tutti i dati e/o le informazioni inerenti alla propria carriera scolastica e professionale, già comunicati a OSR, ivi inclusi quelli inerenti alle condizioni necessarie all'esercizio della professione medica, inserite al momento dell'iscrizione sono corrispondenti al vero e nei casi ammessi hanno, ai sensi della L. n. 191/1998 e D.P.R. n. 403/1998 e s.m.i., valore di autocertificazione o dichiarazione sostitutiva.

8.3. L'Utente si impegna a non utilizzare la Piattaforma in modo illecito.

8.4. L'Utente assicura che le informazioni fornite al momento della compilazione della scheda di registrazione sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi.

9. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

9.1. SSI non è a conoscenza e non può in alcun modo verificare la correttezza delle informazioni e dei referti forniti dal Professionista erogatore, il quale fornisce la prestazione sotto la sua esclusiva responsabilità medica e professionale.

9.2. SSI declina ogni responsabilità per il contenuto della prestazione sanitaria e per tutte le azioni e omissioni del Professionista e/o di OSR e non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per la mancata, ritardata o non corretta fornitura della prestazione sanitaria da parte del Professionista erogatore e/o di OSR, che risponderà direttamente e in proprio del suo operato.

9.3. L'Utente conviene e concorda che OSR e SSI non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili dei ritardi o malfunzionamenti del Sito dovuti a circostanze imprevedibili, nonché al di fuori del proprio controllo o a cause di forza maggiore tra cui, in via meramente esemplificativa e non esaustiva ed anche alternativa se del caso, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, sabotaggi, incendi, alluvioni, terremoti, scioperi di carattere nazionale, provvedimenti di legge e/o ordini di autorità pubbliche e giudiziarie, difettoso funzionamento della Piattaforma conseguente all'interruzione o al non corretto funzionamento di piattaforme di proprietà di terzi e/o di connessioni web, delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e/o nazionali, quali, a mero fine esemplificativo e non esaustivo, guasti, sovraccarichi, interruzioni.

9.4. OSR declina ogni responsabilità per eventuali errori od omissioni nella fase di conferma della tipologia della prestazione sanitaria, dell'onorario del Professionista e delle tempistiche di erogazione della prestazione sanitaria, di cui si fa carico il singolo Professionista.

10. UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

10.1. Sebbene OSR e SSI facciano il possibile per consentire un accesso ininterrotto, 24 ore su 24, alla Piattaforma, l'accesso può essere sospeso, limitato o interrotto in qualsiasi momento, anche in via occasionale al fine di consentire la riparazione, la manutenzione o l'introduzione di nuove strutture o servizi.

10.2. OSR e SSI non forniscono alcuna garanzia, implicita o esplicita, che l'erogazione del servizio sarà ininterrotta, corretta, non conterrà virus informatici, sarà puntuale, sicura, accurata, affidabile, di buona qualità o che qualsiasi contenuto fornito possa essere scaricato via internet con sicurezza.

10.3. OSR e SSI in nessun caso saranno responsabili per eventuali danni di qualsiasi specie e natura, diretti o indiretti, anche relativi a perdite di profitti, dati o altre perdite non tangibili, anche previo avvertimento della possibilità di verificarsi di tali perdite, risultanti da: (i) l'uso o la incapacità di usare la Piattaforma; (ii) costo per ottenere beni e servizi sostitutivi; (iii) l'accesso non autorizzato o la modifica dei dati; (iv) affermazioni o condotte di terzi.

11. USI VIETATI

11.1. I seguenti usi della Piattaforma sono espressamente vietati e l'Utente si impegna a non effettuare (né a consentire ad altri di effettuare) alcuna delle seguenti attività:

- utilizzare la Piattaforma in violazione delle presenti Condizioni Generali;
- intraprendere qualsiasi attività illegale in connessione con l'uso della Piattaforma;
- utilizzare la Piattaforma in caso di urgenza: la Piattaforma costituisce un'alternativa ai canali tradizionali per ottenere assistenza a distanza in caso di necessità ordinarie, ma non può mai essere utilizzata in casi straordinari di urgenza medica. In questi casi, contattare il 118 e/o recarsi in Pronto Soccorso e/o dal proprio Medico di MMG o specialista di fiducia;
- caricare e/o trasmettere dati o contenuti che non abbia il diritto di trasmettere o diffondere in forza di una previsione di legge, di contratto ovvero a causa di un rapporto fiduciario (per esempio informazioni riservate, informazioni confidenziali apprese in forza di un rapporto di lavoro o protette da un patto di riservatezza);
- caricare e/o trasmettere dati o contenuti che comportino la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti di autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di terzi soggetti;
- caricare e/o trasmettere pubblicità, materiale promozionale, "junk mail", "spam", catene di sant'Antonio, piramidi, o qualsiasi altra forma di sollecitazione non autorizzate o non richieste;

- caricare e/o trasmettere qualsivoglia materiale che contenga virus o altri codici, file o programmi creati per interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dei software, degli hardware o degli impianti di telecomunicazioni di terzi;
- interrompere il normale svolgimento dei servizi sulla Piattaforma o, comunque, agire in modo da incidere sulla capacità degli altri utenti di operare sulla stessa;
- interferire con la Piattaforma, i server o i network ad essa collegati, agire in contrasto con qualsivoglia requisito, procedura o regola dei network collegati con OSR;
- violare, intenzionalmente o no, qualsivoglia legge o regolamento applicabile;
- perseguire o in altro modo molestare altri utenti e/o terzi soggetti;
- fornire dati falsi inclusi nomi, indirizzi e contatti falsi, utilizzare fraudolentemente numeri di carte di credito/debito;
- tentare di eludere le misure di sicurezza di OSR o violare la rete, ad esempio accedendo a dati destinati ad altri, effettuando il login presso un server o un account ai quali non è espressamente autorizzato ad accedere o sondare la sicurezza di altre reti (ad esempio tramite port scanning);
- effettuare qualsiasi forma di monitoraggio di rete che intercetti dati destinati ad altri;
- interagire o concludere accordi fraudolentemente con OSR o con i Professionisti iscritti (incluso interagire o concludere accordi affermando di farlo in nome e per conto di una terza parte, in mancanza dell'autorità di vincolare tale terza parte, oppure presentandosi ingannevolmente come una terza parte);
- utilizzare le informazioni contenute nell'intestazione dei messaggi di posta elettronica in modo non autorizzato, o falsificare tali informazioni.

12. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

12.1. Nel caso in cui OSR, a suo insindacabile giudizio, ritenga che:

- il comportamento di un Utente non sia conforme alle presenti Condizioni Generali;
- sussistano fondati motivi per ritenere che un Utente abbia commesso, possa commettere o commetterà una violazione delle presenti Condizioni Generali e/o frodi a danno di OSR e/o di soggetti terzi;

la Società potrà in qualsiasi momento, senza necessità di preavviso: i) limitare e/o sospendere l'account di tale Utente; ii) sospendere l'utilizzo della Piattaforma da parte di soggetti che risultino essere collegati, in qualsiasi modo, a tale Utente (iii) risolvere immediatamente il presente accordo, vietando all'utente l'accesso alla

Piattaforma e/o ai suoi servizi, nonché (iv) respingere una eventuale nuova registrazione del medesimo.

- 12.2.** La risoluzione del presente accordo non pregiudica qualsiasi altro diritto o rimedio a disposizione di OSR in relazione a qualsivoglia violazione, o in relazione a eventuali diritti, obbligazioni o responsabilità maturati prima della risoluzione.
- 12.3.** OSR coopererà con tutte le autorità competenti che lo richiedano o ordinino di rilevare l'identità o individuare chiunque possa aver violato le presenti Condizioni Generali d'uso.

13. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 13.1.** La Piattaforma, le pagine che lo compongono, le tecnologie, le idee, i loghi, i marchi, la veste grafica, i testi, i file audio/video, e più in generale ogni altra creatività connessa alla Piattaforma e ai servizi sono e rimarranno di proprietà di SSI o dei suoi licenziatari e non possono essere riprodotti, usati o rappresentati dagli Utenti, ad eccezione dei casi in cui ciò è espressamente ammesso e nei limiti in cui è ammesso.
- 13.2.** Agli Utenti viene concesso esclusivamente un diritto d'uso della Piattaforma non trasferibile.
- 13.3.** L'Utente si impegna espressamente a non diffondere e/o riprodurre, anche parzialmente, quanto contenuto nella Piattaforma, salvo se espressamente autorizzato da OSR e SSI.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 14.1.** OSR e SSI garantiscono che i dati forniti dall'Utente saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018 e di ogni altra vigente normativa in materia di Privacy (Regolamento UE n. 2016/679, GDPR).
- 14.2.** OSR e SSI garantiscono che i dati degli Utenti saranno trattati con le modalità e per le finalità indicate nell'Informativa Privacy e nelle presenti Condizioni Generali, per le quali l'Utente abbia espresso laddove necessario il proprio consenso al momento della registrazione.

15. RESPONSABILITÀ E CONSERVAZIONE DEI DATI E DEL MATERIALE MEDICO

- 15.1.** SSI declina ogni responsabilità per qualunque danno derivante all'Utente o a terzi dalla diffusione, distruzione, perdita accidentale o meno di: (i) dati comuni; (ii) dati sensibili; (iii) documenti medici, imputabile alla condotta del Professionista, di OSR o

dei suoi collaboratori-dipendenti-tirocinanti-stagisti. La responsabilità di OSR sussiste, per qualsiasi titolo derivante dal presente Contratto, solamente per danni che siano conseguenza immediata e diretta di comportamenti imputabili a dolo o colpa grave di OSR e/o dei suoi Professionisti, collaboratori e dipendenti.

- 15.2.** SSI sarà responsabile dei danni causati agli Utenti o a terzi dalla diffusione, distruzione, perdita accidentale o meno di: (i) dati comuni; (ii) dati sensibili; (iii) documenti medici, imputabili alla colpa grave di SSI, anche con riferimento alla mancata implementazione di misure di sicurezza adeguate della Piattaforma ai sensi dell'art. 32 GDPR in qualità di Centro Servizi.

16. SICUREZZA

- 16.1.** OSR e SSI mettono in atto delle misure di sicurezza volte a proteggere e prevenire la perdita, l'uso errato e l'alterazione delle informazioni sotto il loro controllo. Degli standard adeguati, tra cui un potente sistema di criptazione, sono utilizzati per salvaguardare la sicurezza e riservatezza dei dati personali degli iscritti alla Piattaforma.
- 16.2.** OSR e SSI consigliano di uscire dal proprio account al termine di ogni sessione e di non salvare dati in locale.

17. SUPPORTO TECNICO

- 17.1.** Per informazioni o per qualsiasi disservizio, l'Utente può contattare il Supporto tecnico compilando l'apposito *form* di assistenza presente sulla Piattaforma.
- 17.2 Il Supporto tecnico o di customer care sarà fornito dal Personale di SSI.

18. ESCLUSIONE DI DEROGA

- 18.1.** Nessuna tolleranza da parte di OSR relativa a qualsiasi inadempimento dell'Utente potrà essere considerata o interpretata come una rinuncia a far valere i propri diritti e rimedi in relazione a qualsiasi violazione futura, sia essa di natura simile o diversa.

19. INVALIDITÀ PARZIALE

- 19.1.** Se per qualunque motivo una parte delle presenti condizioni risultasse invalida o inefficace, la validità e l'efficacia dei restanti termini e condizioni sarà pienamente conservata.

20. COMUNICAZIONI

20.1. Le comunicazioni dovranno essere effettuate per iscritto e spedite tramite posta elettronica, via fax o con posta raccomandata, all'Utente presso gli indirizzi e i recapiti forniti dallo stesso all'atto della registrazione, e a OSR/SSI ai recapiti indicati nelle presenti Condizioni generali.

21. LEGGE APPLICABILE, GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE

21.1. L'utilizzo della Piattaforma sarà disciplinato, oltre che dalle presenti Condizioni, dalla legge italiana e, in particolare, con esclusivo riferimento all'Utente che possa qualificarsi come Consumatore, dalle norme del Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo.

21.2. Qualsiasi controversia che dovesse insorgere in merito alla validità, interpretazione od esecuzione delle presenti Condizioni sarà sottoposta alla giurisdizione italiana.

21.3. Salvo quanto previsto dall'art. 66-bis del Codice del Consumo ed in ogni caso qualora l'Utente non possa qualificarsi come Consumatore, per la risoluzione delle controversie sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

21.4. OSR informa il Paziente che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione on line delle controversie, che è accessibile tramite il seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.