REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO WHATSAPP E DEL NUMERO DI TELEFONO

Dott. Francesco Suraniti – Medico Psichiatra, Psicoterapeuta

Attività libero-professionale intramuraria – CSM Paternò (CT)

Il presente regolamento disciplina le modalità di utilizzo del numero telefonico e del canale WhatsApp messi a disposizione dal Dott. Francesco Suraniti esclusivamente per finalità organizzative connesse alla prenotazione di prestazioni erogate in regime di libera professione intramuraria, presso il Presidio Ospedaliero "SS. Salvatore", CSM, Via Livorno, Edificio 1, Piano 1, 95047 Paternò CT.

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico costituiscono strumenti organizzativi accessori e non sostituiscono, in alcun caso, il rapporto di cura, la visita medica, la valutazione clinica, la cartella clinica, la documentazione sanitaria, né i canali istituzionali di comunicazione con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania.

Il presente documento disciplina esclusivamente le modalità di utilizzo del numero telefonico e del canale WhatsApp dedicati alla prenotazione di visite in regime di libera professione intramuraria.

Art. 1 – Oggetto e finalità del canale

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico hanno la finalità esclusiva di agevolare la prenotazione di prime visite e visite di controllo in regime di libera professione intramuraria, nonché di fornire informazioni organizzative strettamente correlate, quali sede, giornate di ricevimento e modalità generali di accesso alla prestazione.

Il Dott. Francesco Suraniti riceve in regime di intramoenia presso il Presidio Ospedaliero "SS. Salvatore", CSM, Via Livorno, Edificio 1, Piano 1, 95047 Paternò CT, ordinariamente nelle giornate di lunedì mattina e martedì pomeriggio, secondo disponibilità dell'agenda.

Il canale non costituisce mezzo di consulenza clinica, non consente valutazioni diagnostiche o terapeutiche a distanza e non può essere utilizzato per finalità sanitarie diverse dalla richiesta organizzativa di prenotazione della visita.

Art. 2 – Ambito di applicazione

Il presente regolamento si applica a chiunque utilizzi il numero telefonico o il canale WhatsApp dedicato all'attività libero professionale intramuraria del Dott. Suraniti, siano essi pazienti, familiari, caregiver, accompagnatori o terzi.

L'utilizzo del canale comporta la presa d'atto delle presenti modalità di funzionamento. Chi non intenda attenersi alle presenti condizioni è invitato a non utilizzare WhatsApp o il recapito telefonico e a fare riferimento ai canali istituzionali ordinari per l'accesso alle prestazioni sanitarie.

Art. 3 – Orari e modalità di accesso

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico sono destinati esclusivamente a comunicazioni organizzative relative alla prenotazione di visite in regime di libera professione intramuraria.

Il canale può essere utilizzato esclusivamente nelle ore diurne, evitando comunicazioni in orario serale, notturno, nei giorni festivi, nel fine settimana o durante periodi di ferie o assenza del professionista, salvo diversa indicazione.

Non è previsto alcun presidio continuativo del canale, né tramite WhatsApp né tramite chiamata telefonica. La lettura dei messaggi, la risposta scritta o l’eventuale richiamata telefonica avvengono compatibilmente con gli impegni clinici, assistenziali e professionali del medico.

L’invio di un messaggio o l’effettuazione di una chiamata non comportano diritto a risposta immediata, né garanzia di riscontro entro un termine determinato. In caso di mancata risposta telefonica, l’utente è invitato a non insistere con chiamate ripetute e, se necessario, a inviare un unico messaggio scritto contenente esclusivamente la richiesta organizzativa.

Qualora il professionista lo ritenga opportuno per ragioni organizzative, potrà ricontattare l’utente telefonicamente. La mancata richiamata non può essere interpretata come rifiuto della prestazione, presa in carico clinica, conferma di appuntamento o valutazione della situazione rappresentata.

L’invio di messaggi ripetuti, chiamate reiterate, comunicazioni in orari incongrui o richieste non compatibili con la finalità organizzativa del canale costituiscono utilizzo improprio del servizio.

Art. 4 – Modalità e limiti delle chiamate telefoniche e vocali

Le chiamate telefoniche ordinarie e le chiamate vocali tramite WhatsApp sono ammesse esclusivamente per comunicazioni organizzative che non possano essere gestite mediante messaggio scritto.

Il numero non garantisce reperibilità telefonica continuativa. In assenza di risposta, l’utente è invitato a non insistere con chiamate ripetute e a inviare, se necessario, un unico messaggio scritto, limitato alla richiesta organizzativa.

Le chiamate effettuate in orario serale, notturno, nei giorni festivi, nel fine settimana o in modo reiterato in assenza di risposta costituiscono utilizzo improprio del canale.

La chiamata telefonica o vocale non può in alcun caso essere utilizzata per comunicare sintomatologie, richiedere prescrizioni, richiedere modifiche terapeutiche, segnalare urgenze cliniche, sollecitare certificazioni o trasmettere contenuti clinici rientranti tra le esclusioni previste dal presente regolamento.

Art. 5 – Informazioni necessarie per la prenotazione

Per la prenotazione di una prima visita è necessario comunicare esclusivamente i dati anagrafici minimi utili alla corretta gestione amministrativa della prestazione, e in particolare: nome e cognome, data e luogo di nascita, residenza o domicilio, codice fiscale e recapito telefonico.

Per la prenotazione di una visita di controllo è possibile indicare il giorno preferito tra quelli ordinariamente previsti per l’attività intramuraria, ovvero lunedì mattina o martedì pomeriggio. La disponibilità dell’appuntamento dovrà comunque essere confermata in base all’agenda.

Il conferimento di tali dati è necessario alla gestione della prenotazione. Non devono essere inviati tramite WhatsApp referti, esami, prescrizioni, certificazioni, relazioni cliniche, fotografie, screenshot, documenti sanitari o ulteriori informazioni relative allo stato di salute, salvo diversa specifica indicazione fornita nell’ambito di una visita medica o attraverso canali istituzionali appropriati.

Art. 6 – Limiti di utilizzo del canale

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico non possono essere utilizzati per richieste di natura clinica, diagnostica o terapeutica.

In particolare, non è consentito utilizzare il canale per comunicare sintomatologia, anche a carattere di urgenza; richiedere prescrizioni farmacologiche; richiedere modifiche della terapia; richiedere certificazioni, referti o documentazione sanitaria; inviare esami, referti, fotografie, screenshot, piani terapeutici, ricette, documenti sanitari o documenti di identità; inviare messaggi vocali contenenti informazioni cliniche; richiedere valutazioni su condizioni di terze persone, anche se familiari dell'interessato; richiedere pareri clinici al di fuori di una visita medica.

Eventuali messaggi contenenti richieste non compatibili con le finalità del canale potranno non ricevere risposta o ricevere esclusivamente un richiamo alle presenti modalità di utilizzo.

Art. 7 – Tempi e modalità di risposta

Le risposte, scritte o telefoniche, sono fornite compatibilmente con gli impegni clinici, assistenziali, professionali e personali del medico e non sono garantite entro un termine determinato.

Il mancato riscontro tempestivo, la mancata lettura di un messaggio o la mancata risposta a una chiamata non possono in alcun caso essere interpretati come conferma implicita della richiesta, presa in carico clinica della situazione rappresentata, rifiuto della prestazione, indicazione terapeutica o valutazione sanitaria.

Le richieste di prenotazione si intendono confermate solo a seguito di esplicita comunicazione di conferma dell'appuntamento con invio di documentazione ufficiale dell'ASP di Catania.

Art. 8 – Trattamento dei dati personali

I dati personali eventualmente comunicati tramite il presente canale sono trattati esclusivamente per finalità organizzative connesse alla prenotazione di visite in regime di libera professione intramuraria, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

Per la prenotazione di una prima visita possono essere richiesti esclusivamente i dati anagrafici minimi necessari alla corretta identificazione dell'interessato e alla gestione amministrativa della prestazione richieste dall'ASP di Catania.

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico ordinario non sono destinati alla trasmissione o alla gestione di dati sanitari, referti, esami, prescrizioni, certificazioni, documentazione clinica, immagini, screenshot o informazioni relative allo stato di salute. Tali contenuti non devono essere inviati tramite questo canale e verranno eventualmente presi in considerazione solo nell'ambito della visita medica o attraverso i canali istituzionali previsti.

WhatsApp e la comunicazione telefonica ordinaria non sono equiparabili, per garanzie di sicurezza, tracciabilità e integrazione documentale, ai sistemi informativi sanitari aziendali o agli altri canali istituzionali dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Catania.

Art. 9 – Comportamenti non consentiti e conseguenze

Non sono consentiti l’invio di messaggi multipli o ripetuti a fronte di una richiesta già inoltrata; le chiamate telefoniche o vocali reiterate, in particolare in assenza di risposta; le comunicazioni in orario serale, notturno, festivo o comunque incompatibile con la finalità organizzativa del canale; l’uso di toni minacciosi, offensivi, intimidatori, aggressivi o impropri; l’invio di contenuti clinici o documentazione sanitaria non richiesta; ogni utilizzo difforme da quanto previsto dal presente regolamento.

La violazione delle presenti disposizioni potrà comportare, a discrezione del professionista, il blocco temporaneo o definitivo del contatto WhatsApp e, ove necessario, l’adozione di analoghe misure rispetto alle chiamate telefoniche, con comunicazione preventiva ove possibile.

Il blocco del contatto riguarda esclusivamente il canale WhatsApp o telefonico e non pregiudica in alcun modo il diritto dell’interessato ad accedere alle prestazioni sanitarie attraverso i canali istituzionali ordinari, il CUP, l’Azienda Sanitaria Provinciale, il Centro di Salute Mentale, il Pronto Soccorso o gli altri servizi sanitari competenti.

Art. 10 – Urgenze cliniche, emergenze psichiatriche e situazioni di rischio

Per urgenze cliniche, emergenze psichiatriche, peggioramento acuto delle condizioni di salute, rischio suicidario, agitazione psicomotoria, condotte aggressive, abuso di sostanze, alterazioni dello stato di coscienza o qualsiasi situazione che richieda valutazione immediata, non deve essere utilizzato il canale WhatsApp né il recapito telefonico ordinario.

In tali circostanze è necessario rivolgersi al numero unico di emergenza 112, al Pronto Soccorso più vicino o ai servizi sanitari territoriali competenti, inclusi il Centro di Salute Mentale e il Dipartimento di Salute Mentale dell’Azienda Sanitaria Provinciale di Catania.

Il canale WhatsApp e il recapito telefonico ordinario non costituiscono, in alcun caso, un presidio per la gestione di situazioni di urgenza, emergenza o rischio clinico.

Art. 11 – Comunicazioni con familiari, caregiver o terzi

Eventuali comunicazioni provenienti da familiari, caregiver o terzi potranno essere prese in considerazione esclusivamente per finalità organizzative connesse alla prenotazione della visita.

Non verranno fornite tramite WhatsApp o telefonicamente informazioni cliniche relative a pazienti o terze persone, in assenza dei presupposti previsti dalla normativa vigente e dagli obblighi di riservatezza professionale.

Eventuali informazioni cliniche trasmesse da familiari o terzi tramite il canale WhatsApp o telefonico non determinano presa in carico, valutazione clinica a distanza o obbligo di risposta da parte del professionista.

Art. 12 – Disposizioni finali

Il presente regolamento potrà essere modificato in qualunque momento dal professionista per esigenze organizzative, professionali, normative o di tutela del corretto utilizzo del canale.

La versione aggiornata potrà essere comunicata tramite il medesimo canale WhatsApp o resa disponibile sul sito www.suraniti.it.

L’utilizzo del canale successivo alla comunicazione o pubblicazione delle modifiche comporta presa d’atto delle condizioni aggiornate.

Il presente canale resta esclusivamente uno strumento accessorio per la prenotazione di visite in regime di libera professione intramuraria e non sostituisce in alcun caso i canali istituzionali dell’Azienda Sanitaria Provinciale di Catania, la visita medica o i servizi sanitari deputati alla gestione delle urgenze.

Dott. Francesco Suraniti
Medico Psichiatra – Psicoterapeuta