

## REGOLAMENTO DI PRESTAZIONE SANITARIA

### 1. OGGETTO

1.1 Il presente documento regola il rapporto contrattuale che si instaura tra il paziente (il "**Paziente**") registrato alla piattaforma di Teleconsulto (la "**Piattaforma**") e l'Ospedale San Raffaele (di seguito "**OSR**") per l'esecuzione di prestazioni sanitarie erogate a distanza tramite strumenti informatici dall'operatore sanitario (il "**Professionista**") scelto dal Paziente per ottenere una prestazione professionale di telemedicina (il "**Consulto**").

1.2 Il Paziente prende atto ed accetta che (i) la validità del presente Contratto è condizionata all'accettazione da parte del Professionista della richiesta di Consulto, e che (ii) il rapporto tra OSR e il Professionista e il Paziente è disciplinato dal presente "**Regolamento di prestazione sanitaria**" e dalle "**Condizioni Generali di Utilizzo**" della Piattaforma.

1.3 Nel caso in cui il richiedente sia legittimato ad ottenere un Consulto dal Professionista non per sé ma nell'interesse di un'altra persona (minore o incapace), il richiedente è da considerarsi la controparte di OSR e dei suoi Professionisti ai fini del presente contratto ed assume l'obbligo di pagare il corrispettivo a OSR, fermo restando che OSR e i suoi Professionisti assumono in ogni caso tutti gli obblighi deontologici e di legge direttamente nei confronti del terzo, anche per quanto concerne la responsabilità professionale. Il richiedente dichiara e garantisce, nel caso di richiesta di un Consulto nell'interesse di un soggetto minore o incapace, di disporre dei necessari poteri per agire in nome e per conto del soggetto minore o incapace.

1.4 Il Paziente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che:

- a) il consulto a distanza non è sostitutivo della visita effettuata dal medico specialista alla presenza del Paziente;
- b) la mancanza della visita limita la possibilità per il medico di ottenere informazioni complete sulle condizioni cliniche del Paziente;
- c) le indicazioni cliniche fornite con il Consulto a distanza si basano esclusivamente sulle informazioni rese disponibili dal Paziente;
- d) Ospedale San Raffaele non avrà alcuna responsabilità sull'accuratezza e/o completezza delle informazioni ricevute dal Paziente;
- e) il consulto a distanza non è uno strumento adatto a gestire situazioni di emergenza e non sostituisce una visita del medico specialista alla presenza del Paziente;
- f) in caso di emergenza, il Paziente deve immediatamente chiamare il 112 o recarsi in Pronto Soccorso.

### 2. MODALITÀ DI FORNITURA DEL CONSULTO

2.1. Ciascun Professionista indica nel proprio profilo la tempistica nella quale la richiesta di Consulto verrà evasa, sia per le richieste prioritarie sia per quelle non prioritarie.

2.2. Il Professionista si impegna a rifiutare la presa in carico, astenendosi dal fornire un Consulto al Paziente ed avvertendo prontamente quest'ultimo attraverso la Piattaforma, nel caso in cui, ricevuta la richiesta di Consulto del Paziente e/o ricevuta la documentazione medica caricata dal Paziente attraverso la Piattaforma, il Professionista si renda conto di non disporre della necessaria competenza ed esperienza per fornire il Consulto richiesto. In tal caso, nessun onorario o altro corrispettivo sarà dovuto dal Paziente al Professionista.

2.3 Nel caso in cui, dopo aver preso in carico la richiesta di Consulto, il Professionista abbia informato il Paziente attraverso la Piattaforma che, al fine di poter ricevere il Consulto, è necessario caricare sulla Piattaforma ulteriore documentazione medica, le tempistiche indicate dal Professionista decorrono dalla data in cui il Paziente ha effettivamente caricato l'ultimo dei documenti integrativi richiesti dal

Professionista. Nel caso in cui, in seguito all'esame dell'ulteriore documentazione caricata dal Paziente, il Professionista si dovesse rendere conto di non disporre della necessaria competenza ed esperienza per fornire il Consulto richiesto, il Professionista ne darà comunicazione al Paziente e nessun onorario o altro corrispettivo sarà dovuto dal Paziente al Professionista.

2.4. Qualora, a causa della particolare complessità del Consulto richiesto, il Professionista dovesse avere bisogno di più tempo per effettuare la propria valutazione professionale, il Professionista si impegna a darne notifica al Paziente attraverso la Piattaforma, indicando il diverso termine entro il quale sarà effettuato il Consulto.

2.5. Il Paziente è consapevole che, nell'ambito del trattamento condotto dal Professionista per finalità di cura, il Professionista potrà coinvolgere, tramite il servizio "INTRAMED" della Piattaforma, altri professionisti anch'essi registrati alla Piattaforma, appartenenti ad altre aree tematiche di specialità, laddove dovesse ritenere che la richiesta di Consulto che gli è stata presentata richieda l'intervento congiunto di più specialisti (consulto multidisciplinare)

### **3. ONORARI DEL PROFESSIONISTA**

3.1. A fronte del Consulto fornito dal Professionista, il Paziente si impegna a corrispondere a OSR l'onorario per la prestazione resa dal Professionista di volta in volta indicato sulla Piattaforma ed accettato dal Paziente in fase di conferma della richiesta di Consulto.

3.2. Il Paziente si impegna a corrispondere l'onorario del Professionista tramite pagamento ad Ospedale San Raffaele S.r.l. che incassa le relative somme per conto del professionista. Ospedale San Raffaele S.r.l., dietro presentazione di fattura da parte del Professionista, provvederà al pagamento del Professionista. La fattura relativa agli onorari pagati dal Paziente, sarà presente come pro-forma nella sezione "Contabilità" della propria area personale sulla piattaforma e caricata successivamente nella stessa sezione.

### **4. DURATA**

4.1. Il presente Contratto è valido ed efficace a partire dalla data di conferma da parte del Professionista della presa in carico della richiesta di Consulto, alle condizioni e termini indicati in fase di riepilogo sulla Piattaforma, e fino alla data in cui il Professionista ha fornito il Consulto al Paziente.

### **5. DIRITTO DI RECESSO DEL PAZIENTE**

5.1. Il Paziente ha il diritto di recedere dal contratto (ovvero da ciascuna richiesta di Consulto), senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dalla conclusione del contratto, ovvero dopo 14 giorni dalla conferma da parte del Professionista della presa in carico della richiesta di Consulto. Per esercitare il diritto di recesso, il Paziente è tenuto a informare il Professionista, attraverso la Piattaforma al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@welcomedicine.it](mailto:info@welcomedicine.it) della sua decisione di recedere dal contratto (ovvero da ciascuna richiesta di Consulto) dichiarando ciò esplicitamente. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Professionista riceva la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso e prima che il Consulto venga chiuso da parte del Professionista.

5.2. Se il Paziente recede tempestivamente dal contratto (ovvero da ciascuna richiesta di Consulto), il Paziente non dovrà sostenere alcun costo, nemmeno per le spese di gestione della Piattaforma.

5.3. Il Paziente è informato che, qualora abbia chiesto al Professionista che la fornitura della prestazione inizi durante il periodo di recesso di 14 giorni con contestuale accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della chiusura del Consulto, il diritto di recesso è escluso - ai sensi dell'art. 59 let. a) del

Codice del Consumo - nel momento in cui il Consulto acquistato sia stato già chiuso dal Professionista, essendo completata la prestazione anche se il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto non è ancora decorso.

5.4. Qualora il Paziente eserciti il proprio diritto di recesso dopo aver chiesto al Professionista che la fornitura della prestazione inizi durante il periodo di recesso di 14 giorni con contestuale accettazione della perdita del diritto di recesso, il Professionista potrà chiedere al Paziente di pagare dei ragionevoli costi in proporzione alla parte di prestazione già effettuata prima della data di comunicazione del recesso. A tal fine, il Paziente riconosce ed accetta che l'invio di una richiesta di Consulto sulla Piattaforma equivarrà ad una sua richiesta di iniziare la prestazione durante il periodo di recesso di 14 giorni.

## **6. RESPONSABILITÀ**

6.1. La responsabilità del Professionista nei confronti del Paziente in relazione al Consulto fornito al Paziente è regolata dalle previsioni del Codice Civile e dalla normativa applicabile in materia di svolgimento della professione medica.

## **7. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

7.1. Ospedale San Raffaele tratterà i dati in qualità di titolare del trattamento in conformità alle informazioni fornite tramite l'Informativa Privacy disponibile sulla Piattaforma.

Il Professionista tratterà i dati in qualità di soggetto autorizzato dall'Ospedale San Raffaele ai sensi dell'art. 29 GDPR.

## **8. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

8.1. Il presente Contatto è interamente regolato dalle leggi della Repubblica Italiana. Il Paziente che richiede un Consulto in veste di consumatore ha i diritti di cui al Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo (D.Lgs. 205/2006).

8.2. Qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto, o comunque relativa ad esso, è devoluta dalle Parti alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano. Tuttavia, qualora il Paziente agisca in veste di consumatore, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo in cui il Paziente ha la residenza o il domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato. Il Professionista informa il Paziente che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione on line delle controversie, accessibile tramite il seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.