

**ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI  
DELLA PROVINCIA DI FIRENZE**

**CONSULENZE MEDICHE ON-LINE**

**LINEE DI INDIRIZZO**

**(Allegato alla Deliberazione Consiliare n. 89 del 14/09/2009)**

**CONTESTO DI RIFERIMENTO**

La rete internet, grazie alla sua natura che consente di veicolare velocemente e in maniera altamente fruibile contenuti di carattere variegato e poliedrico, viene sempre più utilizzata anche in ambito medico e sanitario, sia da parte dei cittadini-utenti per il reperimento di informazioni, sia da parte dei professionisti per interloquire con i pazienti e, più in generale, con il pubblico.

La rete internet, quindi, rappresenta anche un modo assolutamente innovativo di relazione fra professionisti e cittadini che, nella società dell'informazione, deve essere valorizzato per le sue caratteristiche di immediatezza ed efficacia.

Tuttavia ciò non deve prescindere dal doveroso rispetto, da parte dei professionisti, dei principi etici e deontologici fondamentali per la professione, che si riassumono nei doveri di veridicità, trasparenza e decorosità dell'informazione resa ai cittadini.

Proprio a questo scopo, il Codice di Deontologia Medica approvato dalla Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici nel 2006, per la prima volta nella sua storia dedica uno specifico allegato alla pubblicità dell'informazione sanitaria, con precisi riferimenti all'utilizzo della rete internet nel rapporto medico-paziente.

A corollario di quanto sopra, l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Firenze ha adottato delle Linee di indirizzo in materia di pubblicità sanitaria ove sono fornite indicazioni operative ed attuative, anche relativamente all'uso degli strumenti informatici nel rapporto medico-paziente.

Il primo punto fermo da cui partire, è rappresentato, in ogni caso, dalla relazione medico-paziente e dal rapporto personale e di fiducia che si instaura fra curante ed assistito, premessa indispensabile di ogni efficace trattamento terapeutico.

In questo senso, è da distinguere il caso in cui gli strumenti di comunicazione on-line vengono utilizzati dal medico per relazionarsi con un paziente già visitato, già conosciuto e del quale è noto il quadro clinico, rispetto al caso in cui il medico fornisce una consulenza o un suggerimento ad un cittadino nei confronti del quale non esiste alcuna relazione di cura.

Nel primo caso (rapporto fiduciario consolidato), valgono le regole di comportamento già previste dal Codice Deontologico e dalle Linee di indirizzo già adottate dall'Ordine dei Medici di Firenze. Nel secondo caso (assenza di relazione di cura) è necessario puntualizzare che l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla tecnologia informatica non potrà in nessun caso sostituirsi completamente al rapporto umano di relazione. Sulla base di questa premessa, è da ritenersi deontologicamente non consentita l'attività medica resa unicamente on-line, perché nessun trattamento

terapeutico può dirsi appropriato se avulso dal rapporto personale col paziente e se non preceduto da una accurata visita medica condotta personalmente dal professionista.

## **CONSULENZE ON-LINE**

Fra le varie possibilità ed opportunità offerte dalla rete internet di relazione fra il professionista e il cittadino, si assiste alla cosiddetta “consulenza on-line”, ossia al professionista che fornisce all’utente del sito informazioni, consigli, suggerimenti e indicazioni in campo medico-sanitario.

Questa attività di consulenza on-line può avvenire sia attraverso siti internet direttamente posseduti o coordinati dal professionista, sia partecipando ad attività di consulenza promosse o coordinate da terzi.

Qualunque sia il ruolo e le modalità di partecipazione del professionista all’attività di consulenza on-line, è necessario che si attenga ai seguenti principi deontologici.

## **DOVERE DI TRASPARENZA: CORRETTA IDENTIFICAZIONE**

Il medico e l’odontoiatra deve sempre identificarsi in maniera chiara ed inequivocabile, fornendo agli utenti almeno i seguenti dati identificativi:

- Nome e cognome;
- Data e luogo di laurea;
- Ordine professionale di appartenenza e numero di iscrizione.

E’ altresì raccomandato che il professionista fornisca (qualora disponibili) anche le seguenti informazioni:

- Eventuali altri titoli di studio accademici, con indicazione del luogo e della data di conseguimento e semprechè si tratti di titoli riconosciuti dallo Stato italiano;
- Curriculum vitae con indicazione di tutte le altre informazioni che potrebbero essere d’interesse per l’utente (ad esempio: corsi di perfezionamento o esperienze lavorative e professionali).

Tutte queste informazioni devono essere esplicitamente riportate in una apposita sezione del sito, sia che si tratti di un sito gestito direttamente dal professionista, sia che si tratti di un sito gestito da terzi. A questo proposito, il professionista deve astenersi dal partecipare ad attività di consulenza on-line su siti gestiti da terzi, nei quali l’identificazione del professionista non risponda ai requisiti di trasparenza indicati.

## **DOVERE DI VERIDICITA’: CORRETTA INFORMAZIONE**

Il medico e l’odontoiatra, anche nell’attività di consulenza on-line, deve sempre tenere presente i limiti impliciti di un parere fornito a distanza e non preceduto da una visita personale del paziente. In particolare il professionista deve:

- Pretendere che il sito che ospita le consulenze on-line riporti chiaramente l'avvertimento che la visita medica rappresenta il solo strumento diagnostico per un efficace trattamento terapeutico e che i consigli forniti dalla consulenza on-line vanno intesi come meri suggerimenti di comportamento;
- A corollario di quanto sopra, astenersi dal fare diagnosi o prescrivere trattamenti on-line e, in caso di eccessive aspettative da parte dell'utente, sottolineare ancora una volta i limiti della consulenza on-line, rimandando esplicitamente al medico curante per la miglior definizione del caso;
- Fornire, ove possibile, le fonti ed i riferimenti scientifici delle proprie affermazioni. Qualora il professionista esponga ipotesi personali o sostenga posizioni non generalmente condivise dalla comunità scientifica, dovrà dichiararlo esplicitamente all'utente.

### **DOVERE DI DECOROSITA': CORRETTEZZA DEONTOLOGICA**

Il medico e l'odontoiatra, anche nell'attività di consulenza on-line, deve mantenere sempre un comportamento consono ed adeguato, ponendo particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- In caso di opinione discorde con colleghi, deve evitare di screditarli agli occhi degli utenti del sito con affermazioni negative o discriminanti;
- Evitare assolutamente di indirizzare esplicitamente gli utenti alla propria attività privata come soluzione privilegiata del loro problema clinico. E' ammesso fornire riferimenti e contatti a strutture pubbliche o private cui l'utente potrà rivolgersi, ma senza indirizzare la scelta dell'utente in maniera esplicita. Fanno eccezione i centri di riferimento nazionali ed internazionali per le specifiche attività di competenza;
- Utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile per l'utente, evitando l'eccesso di terminologia tecnica, ma senza scadere nell'utilizzo di espressioni troppo colloquiali, in modo da mantenere un linguaggio consono al decoro professionale, sia nei contenuti che nella forma.