

My Digital Health

Termini e Condizioni generali del servizio e di utilizzo della Piattaforma

1. Oggetto dei presenti Termini e Condizioni

1.1. I presenti termini e condizioni regolamentano:

A) il rapporto contrattuale tra **Health Point S.p.A. – società unipersonale**, autorizzata all'esercizio dell'attività sanitaria con Determinazione della Direzione Salute e Integrazione Sociosanitaria della Regione Lazio n. G06722 del 17.05.2019, con sede in Via di S. Cornelia 9, 00060 Formello (Roma), capitale sociale interamente versato di € 100.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 14439951006, pari a C.F. e P.IVA, pec healthpoint@legalmail.it, (per il seguito, anche la "Società"), soggetta alla direzione e al coordinamento di Health Italia S.p.A, quest'ultima con sede in Via di S. Cornelia 9, 00060 Formello (Roma) iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 08424020967 pari a C.F. e P.IVA, e **il paziente** (per il seguito, anche "Utente"), il quale richiede, tramite applicazione mobile o mediante area riservata da web (di seguito, "la Piattaforma"), ed ottenga l'erogazione da parte della Società, per il tramite della medesima Piattaforma, di servizi di televisita e/o consulto telefonico, telemonitoraggio e telerefertazione tramite personale sanitario qualificato (per il seguito, anche "Personale Sanitario HP").

B) la procedura di accesso, tramite apposite credenziali, di utilizzo e di fruizione della suddetta Piattaforma da parte dell'Utente, dove per fruizione si intende: la prenotazione, il pagamento e l'erogazione di televisite e/o consulti telefonici, nonché lo svolgimento delle attività di telemonitoraggio e telereferatazione.

1.2 Tutto quanto sopra conformemente alle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, del Codice del Consumo, D.lgs. n. 206/2005, modificato dal D.lgs. n. 21/2014 e dal D.lgs. 70/2003 in materia di commercio elettronico. L'utente **può scaricare** il presente documento su supporto durevole.

2. Specifiche sul fornitore del servizio

2.1. La Società, in forza della succitata autorizzazione n. G06722 del 17.05.2019 all'esercizio dell'attività sanitaria, gestisce un centro polispecialistico, l'Health Point Medical Care Formello c/o Palasalute, sito in via di Santa Cornelia 9, Formello (RM), che funge da Centro Erogatore di servizi di telemedicina, avvalendosi del proprio personale sanitario e dell'utilizzo della Piattaforma, della quale essa stessa Società è titolare.

2.2. La Società mette, altresì, a disposizione dell'Utente tale Piattaforma e la gestisce a livello tecnologico come Centro Servizi, e, in tale veste, fornisce un servizio informatico finalizzato all'interazione a distanza tra il Personale Sanitario HP e Utente, permettendo la trasmissione di documenti, dati e informazioni tra di essi, in conformità ai presenti Termini e Condizioni.

3. Oggetto del servizio e del rapporto contrattuale con la Società. Informativa sulle prestazioni sanitarie.

3.1. Il rapporto contrattuale tra la Società e l'Utente ha ad oggetto l'erogazione di una prestazione sanitaria sottoforma di televisita e/o consulto telefonico, telemonitoraggio e telerefertazione da parte del Centro Erogatore, il quale si avvale del Personale Sanitario HP in possesso delle occorrenti qualifiche e specializzazioni. Di seguito una descrizione dei servizi offerti come da Linee Guida emanate dal Ministero della Salute.

3.2. La telemedicina è un metodo di erogazione di prestazioni sanitarie "in assenza", in casi in cui, cioè, il professionista sanitario e il paziente non si trovano nello stesso luogo, mediante il ricorso alle tecnologie ICT (Information and Communication Technologies) che consentono la trasmissione sicura di informazioni e dati di carattere medico nella forma di testi, suoni, immagini o altre forme necessarie per la prevenzione, la diagnosi, il trattamento e il successivo controllo dei pazienti. Le finalità della telemedicina sono la Diagnosi e la Cura (ossia l'effettuazione, mediante tecnologie digitali, di visite ed esami diagnostici refertati da uno specialista, garantendo la continuità delle cure a distanza e valutando, di volta in volta, le scelte terapeutiche, l'andamento patologico e, se necessario, la presa in carico delle cronicità), il Monitoraggio (ossia il controllo dell'andamento di alcuni parametri vitali mediante tecnologie digitali, per cui si parla appunto di "Telemonitoraggio") e la Prevenzione Secondaria (ossia il monitoraggio di parametri vitali in persone già classificate a rischio o persone già affette da patologie, al fine di ridurre il rischio di insorgenza di complicazioni).

3.3. La televisita, nell'ambito della finalità di Diagnosi e Cura di cui sopra, è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente, mediante collegamento digitale, che deve consentire al medico di vedere il paziente e dialogarci in tempo reale o differito. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure nonché alla refertazione dei dati clinici raccolti, che vengono comunicati e messi a disposizione del paziente e archiviati tramite piattaforma informatica, nel caso di effettuazione di esami diagnostici a corredo della consulenza medica.

3.4. Il consulto telefonico, si colloca sempre nel suddetto ambito di Diagnosi e Cura e consiste in una indicazione di diagnosi e/o di scelta di una terapia senza la presenza fisica del paziente, mediante colloquio audio con quest'ultimo e sulla base di dati clinici eventualmente raccolti in precedenza.

3.5. Al seguente link <https://retail.mydigitalhealth.it/> è possibile consultare l'elenco completo delle prestazioni sanitarie erogate dalla Società in regime di telemedicina.

4. Descrizione della Piattaforma, della procedura e delle condizioni di utilizzo della stessa

4.1 La Piattaforma è volta all'erogazione in favore dell'Utente di servizi di televisita e/o consulto telefonico, telemonitoraggio e telerefertazione tramite personale sanitario qualificato. Attraverso la Piattaforma, gli utenti possono prenotare appuntamenti con il Personale Sanitario HP, in particolare medici e psicologi, per ricevere una consulenza sul loro stato di salute a mezzo audio o video. Al fine di facilitare la comunicazione tra l'Utente e il Personale Sanitario HP, la Piattaforma offre anche un servizio di Contact Center, come infra meglio precisato.

4.2. L'Utente, accedendo in Piattaforma per la prima volta, deve registrarsi, previa accettazione della Privacy Policy, fornendo i propri dati personali e di contatto, il numero di convenzione per l'Utente non *retail*, creando in questo modo una propria utenza con *username* e *password* che dovrà conservare per i successivi accessi.

4.3. Effettuata la registrazione, per avviare la richiesta di una consulenza medica, all'Utente sarà sottoposto un breve questionario anamnestico facoltativo, che, ove compilato, avrà la funzione di consentire al personale sanitario di svolgere una preliminare valutazione dello stato di salute del paziente. Esaurito il questionario, l'Utente potrà prenotare la televisita o il consulto telefonico, selezionando la specializzazione medica del consulto che intende ricevere e, conseguentemente, scegliere una tra le date disponibili nel calendario della Piattaforma per la prestazione selezionata. A questo punto, l'Utente dovrà accedere alla sezione di pagamento gestita dal *provider* esterno Stripe (Stripe, Inc è responsabile della gestione del pagamento e dell'archiviazione dei dati di pagamento. Maggiori informazioni sono reperibili al [seguinte link](#). Le modalità di pagamento opzionabili sul *provider* sono visualizzabili al [seguinte link](#)). Alla sezione di pagamento l'Utente accede previa accettazione della Privacy Policy, a cui si rinvia integralmente, e dei presenti Termini e Condizioni. In sede di prenotazione l'Utente acconsentirà ad una mera pre-autorizzazione dell'importo della prestazione e la transazione con relativo addebito sul metodo di pagamento prescelto verrà perfezionata a carico dell'Utente solo una volta erogata la televisita o il consulto telefonico.

4.4. Conclusi l'ordine, la Piattaforma invierà in automatico all'Utente un'e-mail di conferma con i dettagli dell'appuntamento. Tale e-mail, nel caso di televisita, conterrà anche un link mediante il quale l'Utente potrà collegarsi nel giorno e nell'ora stabilita per sostenere il consulto video con il Personale Sanitario HP. Avviato il consulto telefonico o la televisita con il Personale Sanitario HP, l'Utente descriverà a quest'ultimo le sue condizioni e le preoccupazioni sul proprio stato di salute, nonché trasmetterà allo stesso la documentazione sanitaria pertinente, ove richiesta. Il Personale Sanitario HP eseguirà, quindi, una valutazione dello stato di salute del paziente, effettuando, ove possibile, una preliminare diagnosi e suggerendo un ulteriore trattamento, che può includere o meno la prescrizione di farmaci.

4.5. La Piattaforma archivia e consente all'Utente di visionare in qualunque momento le telerefertazioni e i piani cure predisposti dal Personale Sanitario HP. La Piattaforma, previo esplicito consenso dell'Utente, è collegata ai dispositivi di autodiagnosi acquistati dall'Utente, con conseguente implementazione automatica delle misurazioni ai fini dell'attività di telemonitoraggio a cura del Personale Sanitario HP, il quale esaminerà a distanza i dati pervenuti, l'andamento dell'eventuale terapia prescritta all'Utente, ricontatterà l'Utente e rilascerà, se del caso, telerefertazioni.

4.6. Avviando la richiesta di consulto telefonico o di televisita, nonché avvalendosi del servizio di telemonitoraggio e di telerefertazione, il paziente dichiara di essere a conoscenza e accetta i rischi connessi alla mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del medico, dell'impossibilità di una visita completa e di un intervento immediato fisico in caso di urgenza, rinunciando sin da subito a qualsivoglia pretesa nei confronti della Società in relazione a possibili danni e/o pregiudizi che derivino all'Utente stesso in conseguenza dei suesposti limiti insiti nel servizio erogato.

5. Dati e informazioni

5.1 L'instaurazione di un rapporto contrattuale con la Società, l'attivazione di un account e l'accesso alla Piattaforma sono possibili solo a condizione che il paziente disponga di un codice fiscale personale valido ed abbia compiuto diciotto (18) anni di età.

5.2 L'Utente è responsabile dell'utilizzo dell'account creato in Piattaforma in conformità con i presenti Termini e Condizioni, nonché con le altre condizioni contrattuali eventualmente comunicate tramite la Piattaforma per l'intera durata del rapporto contrattuale. L'Utente è responsabile di tutte le azioni compiute nell'utilizzo dell'account. L'account può essere utilizzato solo dall'Utente a cui il medesimo account è associato e non può essere utilizzato da un'altra persona. L'unica eccezione a

questa regola riguarda i genitori o tutori legali che possono utilizzare l'account per conto di un minore di anni diciotto. La Società non assume alcuna responsabilità per eventuali abusi e/o per l'uso improprio della Piattaforma che possano essere commessi dagli Utenti o da parte di terzi.

5.3 L'Utente è l'unico responsabile delle informazioni che trasmette attraverso la Piattaforma, di conseguenza, assume ogni responsabilità in relazione al loro contenuto. L'Utente è responsabile della correttezza e veridicità dei dati personali, di contatto e di pagamento forniti nella Piattaforma. Eventuali modifiche delle informazioni rese devono essere segnalate alla Società medesima senza indugio, al Contact Center al n 06.56556371.

5.4 Richiedendo il servizio, l'Utente conferma e accetta le specifiche tecniche, le condizioni del servizio e i limiti di funzionamento della Piattaforma qui precisati.

5.5 Richiedendo il servizio, l'Utente autorizza il trattamento dei suoi dati personali secondo quanto previsto dalla Privacy Policy presente sulla Piattaforma, a cui si rinvia.

5.6 Per cancellare il proprio account e/o revocare il consenso prestato per talune finalità del trattamento e/o opporsi al trattamento dei dati personali per attività di informazione e promozione è possibile scrivere all'indirizzo email privacy@healthpointitalia.com. Resta inteso che la revoca del consenso non ha effetto per i trattamenti effettuati prima della ricezione di detta comunicazione e per trattamenti fondati su altre basi giuridiche, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

6. Prezzi e pagamento della televisita e del consulto telefonico

6.1 A fronte del servizio fornito, l'Utente si impegna a corrispondere alla Società il prezzo della prestazione da lui selezionata. I prezzi per l'acquisto di un consulto telefonico o di una televisita con un professionista sanitario del Centro Erogatore e altri costi potenziali sono indicati nell'apposita sezione della Piattaforma, reperibile al seguente link <https://retail.mydigitalhealth.it/>. All'Utente è, in ogni caso, data la possibilità di prendere visione delle singole voci di cui si compone il totale da corrispondere alla Società prima dell'immissione dei dati per il pagamento. È fatta salva la possibilità che nella Piattaforma siano previste condizioni speciali di prezzo o di pagamento attraverso l'uso di codici di sconto.

6.2. Una volta selezionato il servizio e la data in cui si desidera riceverlo, si viene immessi nella sezione di pagamento gestita dal provider esterno con le modalità già descritte al punto 4.3) a cui si rinvia. Le comunicazioni relative al pagamento avvengono su apposite linee protette. La sicurezza del pagamento è garantita tramite la gestione completa della transazione a cura del provider esterno Stripe (Stripe, Inc).

6.3 L'Utente non avrà diritto all'erogazione del servizio sino a che il provider esterno non abbia verificato la presenza di fondi sul metodo di pagamento inserito e portato a buon fine la pre-autorizzazione.

7. Recesso dal servizio. Cancellazione/modifica prenotazione

7.1. L'Utente ha il diritto di recedere, senza spese, da ciascuna richiesta di televisita o consulto telefonico, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla comunicazione di conferma dell'appuntamento da parte della Piattaforma. Per esercitare il diritto di recesso, il Paziente è tenuto ad inviare una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica info@healthpointitalia.com.

Clicca [qui](#) per scaricare il modulo di recesso standard.

7.2. L'Utente accetta sin da subito la perdita del diritto di recesso dopo la completa prestazione del servizio ad opera della Società, ai sensi dell'art. 59, comma 1 lett. a), D.LGS. 206/2005.

7.3. Anche oltre il termine di 14 gg di cui sopra, l'Utente, che ha prenotato tramite la Piattaforma, può annullare autonomamente e gratuitamente un appuntamento programmato, entro 24 h prima dello stesso. Qualora, l'Utente abbia, invece, prenotato tramite la segreteria del medico o tramite BackOffice di Health Point potrà cancellare l'appuntamento, entro 24 h prima dello stesso, senza ulteriori costi, tramite Contact Center al numero 06 56556371. Oltre tale termine di 24 h prima dell'appuntamento, solo ove sia già spirato il termine per l'esercizio del recesso senza spese di cui sopra, all'Utente sarà addebitato il relativo costo. Sempre entro 24 h prima del consulto programmato, sarà possibile richiedere la modifica senza ulteriori costi della prenotazione ad altra data e ora, tramite Piattaforma o Contact Center al numero 06 56556371.

7.4 Nel caso in cui l'Utente abbia problemi tecnici strettamente connessi alla Piattaforma al momento della consulenza, lo stesso deve informare la Società tramite il Contact Center al numero sopra indicato entro dieci (10) minuti dal momento dell'avvio della consulenza. Dopo le verifiche effettuate, se il problema viene confermato, la Società consentirà all'Utente di riprogrammare la consulenza senza ulteriori costi.

8. Responsabilità della Società quale Centro Erogatore

8.1. In conformità alle vigenti disposizioni di legge e nei limiti dettati dalle stesse, la Società, come Centro Erogatore dei servizi di telemedicina, è responsabile verso l'Utente per i pregiudizi allo stesso eventualmente occorsi in diretta conseguenza della prestazione sanitaria erogata dal Personale Sanitario HP. A tale riguardo, la Società comunica che gli estremi della propria polizza assicurativa per la responsabilità sanitaria sono i seguenti: **Polizza n.: RCI00010000215 - Amtrust IstitutiClinici.**

8.2. L'Utente prende atto e accetta espressamente e senza riserva alcuna che qualunque contestazione in ordine a pregiudizi subiti in conseguenza delle prestazioni sanitarie erogate in regime di telemedicina dal Personale Sanitario HP debba essere, prima dell'attivazione di qualunque rimedio giudiziale, resa oggetto di un tentativo di bonario componimento con la Società, mediante presentazione a quest'ultima di apposito reclamo, come meglio indicato nel successivo art. 16).

9. Responsabilità della Società quale Centro Servizi

9.1 La Società, nella qualità di Centro Servizi, è responsabile di assicurare che:

- a) il servizio sia reso disponibile ai sensi degli artt. 9.2 – 9.4 che seguono;
- b) la Piattaforma memorizzi e renda accessibili le informazioni inviate dall'Utente o dal Personale Sanitario HP a seguito di un consulto telefonico e/o di una televisita, anche ai fini del telemonitoraggio e delle telerefertazioni.

9.2 La Società, salve le limitazioni di cui al successivo punto 9.4.) lett. b), garantisce la continua disponibilità e fruibilità della Piattaforma e del servizio di Contact Center. L'Utente può prenotare un appuntamento per una data e ora futura in base alle disponibilità di calendario aggiornate in Piattaforma. In ogni caso, l'Utente prende atto di non poter selezionare un particolare professionista sanitario appartenente al Personale Sanitario HP per il consulto telefonico o televisita; la scelta dell'Erogatore di servizi sanitari viene effettuata automaticamente dalla Piattaforma o dal Contact Center in base alle condizioni/specialità selezionate dall'Utente, la descrizione dei sintomi e la disponibilità del Personale Sanitario HP.

9.3. L'utente prende atto senza riserve che la stima dei tempi di attesa per accedere alla consulenza è solo approssimativa. L'Utente, pertanto, rinuncia sin da subito a pretendere dalla Società rimborsi in base ai tempi di attesa o altre stime di tempo non accurate. Nel caso in cui il servizio non possa più essere erogato dal Personale Sanitario HP per la data/ore di prenotazione, la Società provvederà a riprogrammare il consulto telefonico o la televisita richiesti il prima possibile, dandone comunicazione all'Utente.

9.4. La Società non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per quanto segue:

1. a) eventuali danni o conseguenze personali che potrebbero derivare, direttamente o indirettamente, all'Utente dall'uso improprio da parte dello stesso delle informazioni fornite dal Personale Sanitario HP tramite la Piattaforma e/o dei contenuti in qualunque altro modo reperibili in Piattaforma dall'Utente;
2. b) eventuali disservizi, interruzioni, sospensione del servizio, della rete, dei flussi di comunicazione e qualsivoglia altro mancato funzionamento della Piattaforma o del Contact Center, dovuti a cause di forza maggiore non imputabili alla Società e indipendenti dalla sua volontà. Eventuali interruzioni o errori nella disponibilità della Piattaforma o del Contact Center devono essere segnalati senza indugio al servizio clienti della Società all'indirizzo info@healthpointitalia.com

10. Contenuti e marchi

10.1. I contenuti, i marchi e i loghi presenti nella Piattaforma appartengono esclusivamente alla Società.

10.2. La Società si riserva, quindi, il diritto esclusivo di utilizzare il materiale sopra menzionato e ne è severamente vietata la duplicazione.

11. Divieti

11.1 È vietato all'Utente registrare qualsiasi consulto medico o in qualunque altro modo distribuire materiale relativo ad esso.

11.2 La Società potrà chiudere l'account dell'Utente a fronte della violazione del precedente punto 11.1.) ovvero a fronte di qualunque altro uso contrario ai presenti Termini e Condizioni oppure illegale della Piattaforma da parte dell'Utente stesso, salvo il diritto al risarcimento del danno nei confronti di quest'ultimo.

12. Vigenza e Durata del rapporto contrattuale

12.1 La Società si riserva il diritto di modificare i presenti Termini e Condizioni, che sono, pertanto, validi nella versione di volta in volta pubblicata nella Piattaforma. L'Utente accetta sin da subito detta variazione unilaterale da parte della Società e si impegna a rispettare i Termini e Condizioni nella versione aggiornata e pubblicata sulla Piattaforma alla data di ogni richiesta presentata mediante la Piattaforma stessa.

12.2. L'utente ha sempre il diritto di risolvere il contratto con la Società, cancellando l'account creato nella Piattaforma. In caso di cancellazione, la Società rimuoverà l'account annullato conservando, nei limiti e in conformità agli obblighi di legge, le informazioni acquisite sull'Utente tramite la Piattaforma, fermo restando l'impegno della Società a non far uso in alcun modo dei suddetti dati, al di fuori di casi in cui la comunicazione degli stessi sia necessaria ad ottemperare ad un obbligo di legge o ad un ordine dell'autorità. Resta inteso, nel caso di risoluzione, l'addebito dei costi dei servizi

già erogati, in fase antecedente alla comunicazione di risoluzione del rapporto contrattuale, come da art. 6) che precede.

12.3 La Società ha il diritto di risolvere il contratto, con effetto immediato, nell'ipotesi di cui all'art 11.2) che precede.

13. Notifiche

L'utente deve indicare in Piattaforma l'indirizzo e-mail e il numero di telefono sul quale desidera ricevere conferme, promemoria e altre notifiche da parte della Società. Nel caso in cui i suoi dettagli di contatto cambino, in qualsiasi momento, durante il periodo di validità del contratto, l'Utente è tenuto ad aggiornarli in Piattaforma.

14. Trattamento dei dati personali

Sul trattamento dei dati personali dell'Utente da parte della Società si rinvia alla Privacy Policy dettagliata presente in Piattaforma.

15. Legge applicabile e Foro Competente

15.1. Per tutto quanto non regolato dai presenti Termini e Condizioni si rinvia alla legge italiana

15.2. Eventuali controversie relative al presente rapporto contrattuale saranno oggetto di preventivo tentativo di bonario componimento tra la Società e l'Utente, il quale dovrà, a tal fine, presentare alla Società apposito reclamo, come meglio descritto nel successivo art. 16).

15.3. Solo in caso di fallimento del tentativo di cui sopra, sarà possibile ricorrere all'Autorità Giudiziaria, fermo restando che tutte le controversie inerenti al rapporto contrattuale tra Utente e Società dovranno essere devolute alla cognizione esclusiva del Foro di Roma.

16. Supporto, comunicazioni e reclami

L'Utente può comunicare con la Società, inoltrare richieste di supporto tecnico e di informazioni nonché reclami tramite il Contact Center reperibile al n. 06.56556371 ovvero tramite mail all'indirizzo info@healthpointitalia.com

Valide al 23/01/2022