

## **CONDIZIONI DI SERVIZIO DOCTORIUM**

**Le presenti Condizioni disciplinano l'uso del servizio DOCTORIUM fornito dalla società DOCTORIUM SRL (da qui in avanti “la società”).**

### **PREMESSA**

Possono usufruire del servizio fornito da **DOCTORIUM S.R.L.** tutti i soggetti con età maggiore di 18 anni, laddove per i minorenni l'adesione potrà essere effettuata esclusivamente da colui che esercita la potestà, il quale assume contestualmente ogni e qualsiasi responsabilità in relazione ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese, alle decisioni prese nonché alle garanzie prestate. Nonostante il servizio Doctorium sia protetto contro possibili attacchi di hacker o virus, ed adottati tutte le cautele previste dalla Legge nazionale ed Europea, l'Utente, aderendo allo stesso, accetta le presenti Condizioni di Servizio ed è consapevole dei rischi connessi alla conservazione e alla trasmissione di qualunque tipo di informazione attraverso una rete pubblica di telecomunicazioni come ad esempio furto di dati, clonazione, perdita, malware, phishing ed altro ancora. A tal fine, si precisa che i dati personali sono conservati sulla piattaforma cloud POWERIZE alle cui condizioni di servizio si rinvia.

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Doctorium fornisce servizi di Telemedicina. Ai sensi delle Linee Guida del Ministero della Salute, anche per come modificate nel 2019, per Telemedicina si intende una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative, in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente non si trovano nella stessa località. La Telemedicina comporta 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. I servizi di Telemedicina vanno assimilati a qualunque servizio sanitario diagnostico/terapeutico. Tuttavia la prestazione in Telemedicina non sostituisce la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma la integra.

### **OPPORTUNITA' OFFERTE DAL SERVIZIO**

Lo sviluppo di strumenti per la Telemedicina consente sia di trovare nuove risposte a problemi tradizionali della medicina, sia di creare nuove opportunità per il miglioramento dei servizi sanitari tramite una maggiore collaborazione tra i vari professionisti sanitari coinvolti e i pazienti. La Telemedicina permette l'equità dell'accesso alle cure e la disponibilità di una assistenza sanitaria qualificata in aree remote difficilmente raggiungibili; la Telemedicina migliora la qualità dell'assistenza garantendo la continuità delle cure portando presso la casa del paziente il servizio del medico, senza che questo si allontani dal suo studio e senza che il paziente stesso sia costretto a muoversi. La cura delle malattie croniche può rappresentare un ambito prioritario per l'applicazione di modelli di Telemedicina. Il Telemonitoraggio può migliorare la qualità della vita di pazienti cronici attraverso soluzioni di auto-gestione e monitoraggio remoto, anche ai fini di una de-ospedalizzazione precoce. Inoltre l'utilizzo di strumenti di Telemedicina può anche essere a supporto della terapia farmacologica per migliorare la compliance del farmaco.

## **SEZIONE A: I SERVIZI**

### **Art. 1. DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZI**

Doctorium, nell'ambito della categoria della Telemedicina specialistica, offre un servizio di consulenza (cd Tele-Visita) con un medico specialista, uno psicologo/psicoterapeuta, un biotecnologo, un nutrizionista (di seguito specialista) on line e on demand, attivo 24 ore su 24, usufruibile attraverso l'apposito sito Web disponibile su [www.doctorium.it](http://www.doctorium.it), e comprensivo di:

1. Piattaforma web responsive, consultabile da tutti i device;
2. Servizio di Telemedicina con misurazioni dei parametri fisiologici;

L'utente, mediante l'accesso alla piattaforma, potrà usufruire dei seguenti servizi:

- A. Tele-Visita con uno specialista on line immediato o su prenotazione;
- B. Tele-Visita con il proprio medico di medicina generale qualora registrato al servizio;
- C. Tele-Visita con un direttore d'area per Second Opinion;
- D. Archivio clinico e area personale online;
- E. Upload di documenti clinici sulla propria pagina personale;
- F. Rete sanitaria e gestione dell'appuntamento con cliniche o studi medici convenzionati;
- G. Tele-Visita Psicologico, Psichiatrico, Psicoterapeutico su prenotazione;

L'utente, mediante l'accesso all'area di telemedicina presente nella piattaforma, potrà usufruire dei seguenti servizi:

- H) Servizio di Tele-Medicina con misurazione parametri fisiologici;
- I) Acquisto dei device di Tele-Medicina

### **Art. 2. MODALITÀ DI ACCESSO A DOCTORIUM E TIPOLOGIA DI SERVIZI**

Doctorium comprende:

1. La piattaforma Doctorium.it è raggiungibile da qualunque device con connessione ad internet ed è web-responsive adattandosi ai diversi dispositivi. Accedendo alla piattaforma, l'Utente può usufruire di servizi, come di seguito dettagliati.
2. Il servizio di Telemedicina di Doctorium consente, mediante l'impiego di tecnologie informatiche, il monitoraggio a distanza dei parametri clinici del paziente. In particolare comprende, oltre al detto monitoraggio, la visualizzazione dei parametri clinici sotto forma di grafico e di tabella (vedi condizioni di servizio telemedicina – link).

L'accesso alla piattaforma consente:

**A) Tele-Visita h 24 con uno specialista della durata di 30 minuti**

Come indicato dalle Linee Guida emanate dal Ministero della Salute, la Tele-Visita (di seguito anche Tele-Visita) è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla Tele-Visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Tele-Visita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Il collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale o differito.

La società mette a disposizione, 24 ore su 24, la piattaforma per il servizio di Visite specialistiche per qualsiasi informazione o suggerimento di carattere medico sanitario. Il costo della prestazione dovrà essere pagato tramite PayPal. La durata massima della Tele-Visita è di 30 minuti. L'utente potrà contattare, qualora necessario, il medesimo specialista con il quale ha fatto il primo video-consulto entro 48 ore gratuitamente e fare un secondo video consulto inerente all'argomento trattato nel precedente (approfondimento della terapia, esami clinici correlati e caricati successivamente al VideoConsulto ecc).

L'utente, approdando sulla home-page di "Doctorium", potrà registrarsi come utente-paziente e, una volta completata la registrazione, potrà accedere direttamente mediante la propria username e password. Per effettuare la registrazione, l'utente dovrà inserire i dati richiesti, accettare le condizioni di servizio, oltre che la privacy e autorizzare il trattamento dei dati personale.

L'utente, riceverà una mail attestante l'avvenuta registrazione e, una password temporanea inviata come SMS e generata casualmente dalla piattaforma, che dovrà obbligatoriamente sostituire al primo accesso con una password personale. La password personale potrà successivamente essere sostituita entrando nell'area personale.

La Tele-Visita può essere immediata, su prenotazione o su richiesta prioritaria. Per effettuare la Tele-Visita l'utente dovrà accedere all'apposita sezione.

L'utente, al termine della Tele-Visita riceverà un parere specialistico che sarà sempre reperibile nella propria area riservata.

L'utente potrà effettuare anche una Tele-Visita su prenotazione con uno specialista di suo gradimento, quando gli slot temporali di quest'ultimo risultino essere liberi.

Per venire incontro agli utenti che vogliono porre una semplice domanda e non necessitano di un Tele-Visita specialistico, sono state previste **Visite brevi**, ovvero Visite della durata massima di 5 minuti ai quali è praticato uno sconto del 15% sul prezzo del Tele-Visita. La Tele-Visita si intende aperta nel momento in cui, giunta la data e l'ora scelta per l'effettuazione della stessa Tele-Visita, lo specialista clicca l'apposito tasto dando avvio al Consulto. s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura.

**B) Tele- Tele-Visita con il proprio medico di medicina generale qualora registrato al servizio:**

Come indicato dalle Linee Guida emanate dal Ministero della Salute, la Tele-Visita è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla Tele-Visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Tele-Visita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Il

collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale o differito.

L'utente, qualora il proprio Medico di Medicina Generale (MMG) sia già registrato sulla piattaforma Doctorium, potrà relazionarsi direttamente con lui, gratuitamente, utilizzando la piattaforma Doctorium. A tal fine l'utente dovrà inserire, una sola volta, nell'apposita sezione il codice che gli verrà fornito direttamente dal proprio medico. La durata massima della Tele-Visita è di 30 minuti. La Tele-Visita si intende aperta nel momento in cui, giunta la data e l'ora scelta per l'effettuazione della stessa Tele-Visita, lo specialista clicca l'apposito tasto dando avvio al Consulto. s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura.

### **C) Tele - Tele-Visita con un Direttore d'area per Second Opinion;**

Come indicato dalle Linee Guida emanate dal Ministero della Salute, la Tele-Visita è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla Tele-Visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Tele-Visita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Il collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale o differito. È possibile effettuare una Tele-Visita con un direttore d'area per una second opinion o per una prima Tele-Visita. La Tele-Visita si effettua esclusivamente previa prenotazione. Per prenotare la Tele-Visita è necessario entrare nell'area della quale il medico specialista è il direttore e cliccare sul suo nome. La Tele-Visita si intende aperta nel momento in cui, giunta la data e l'ora scelta per l'effettuazione della stessa Tele-Visita, lo specialista clicca l'apposito tasto dando avvio al Consulto. s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura. La durata massima della Tele-Visita è di 30 minuti. L'utente potrà contattare, qualora necessario, il medesimo specialista con il quale ha fatto il primo video-consulto entro 48 ore gratuitamente e fare un secondo video consulto inerente all'argomento trattato nel precedente (approfondimento della terapia, esami clinici correlati e caricati successivamente al VideoConsulto ecc).

### **D) Archivio clinico e area personale online**

L'utente può consultare in qualsiasi momento la propria area personale raggiungendo il sito [www.doctorium.it](http://www.doctorium.it) e accedendo sulla propria Area Personale. Sono ivi reperibili le informazioni relative alle Visite effettuate e/o prenotate. La documentazione clinica, i pareri specialistici, lo storico visite, le informazioni contenute nella cartella personale sono accessibili, in qualunque momento all'utente, mentre allo specialista soltanto durante l'effettuazione della Tele-Visita. Nel momento in cui lo specialista chiude la Tele-Visita, inviando il proprio parere, ed in ogni caso entro 72 ore dal termine della Tele-Visita, lo specialista non avrà più accesso alle informazioni contenute nell'archivio clinico del paziente.

**E) Up-Load di documenti sulla propria pagina personale**

L'utente, una volta acquistato il Video Consulto, potrà caricare sulla propria pagina personale, i documenti clinici che siano stati richiesti dal medico specialista o che abbia ritenuto utili per la buona riuscita della Tele-Visita. I files caricati dal paziente saranno criptati e in qualunque momento soltanto il paziente, potrà eliminarli. Lo Specialista sarà in grado di consultare i documenti clinici del paziente esclusivamente durante l'esecuzione della Tele-Visita e durante la scrittura del suo parere. Nel momento in cui lo specialista chiude il Tele-Visita, inviando il proprio parere, ed in ogni caso entro 72 ore dall'inizio della Tele-Visita, lo specialista non avrà più accesso alle informazioni contenute nell'archivio clinico del paziente. Trascorsi 7 giorni dal momento del caricamento o, in caso di acquisto di uno o più Video-Consulti, dall'ultimo Video-Consulto acquistato, tutti i documenti caricati dall'Utente saranno cancellati e non sarà più possibile recuperarli. L'utente dichiara fin da ora di esonerare e manlevare la società da qualsivoglia responsabilità per eventuali pregiudizi / danni / rischi comunque connessi all'eliminazione dei documenti. L'utente s'impegna a fare copia di tutti i documenti prima di caricare gli stessi sulla piattaforma.

**F) Rete sanitaria e gestione dell'appuntamento con cliniche o studi medici convenzionati**

Qualora fosse necessaria una Visita medica specialistica frontale e/o un esame diagnostico, l'utente potrà usufruire della rete sanitaria composta da cliniche private convenzionate con la società. **Non è possibile prenotare una Visita frontale senza aver effettuato almeno una Tele-Visita.** La prenotazione può essere effettuata mediante apposito link ovvero, l'utente può consultare, nella sezione dedicata, le cliniche e gli specialisti convenzionati con Doctorium e scegliere, in base alla sede, al tariffario, al curriculum ecc. la clinica o lo specialista più appropriato a cui richiedere una Visita frontale. Al fine di prenotare una Visita, è necessario compilare il modello di "Richiesta Visita" che si trova nello spazio della struttura scelta. Le informazioni inerenti la prenotazione saranno comunicate via mail e risulteranno anche presenti nella propria pagina personale.

**G) Tele-Visita Psicologica, Psichiatrica, Psicoterapeutica o con altro Specialista della Durata di 60 minuti**

Come indicato dalle Linee Guida emanate dal Ministero della Salute, la Tele-Visita è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla Tele-Visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Tele-Visita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Il collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale o differito. L'utente può effettuare una Tele-Visita per problematiche di natura psichiatrica o psicologica con un medico specialista in psichiatria, con uno psicologo, con uno psicoterapeuta o con altro medico specialista. La Tele-Visita può essere immediata, su prenotazione o su richiesta prioritaria. Per effettuare la Tele-Visita l'utente dovrà accedere all'apposita sezione. La procedura per la richiesta di tale prestazione è la medesima della Tele-Visita medico specialistica. La durata massima del Tele-Visita è di 60 minuti.

### **H) Tipologia di Visite Richiedibili**

Le Visite che vengono ad essere effettuati sulla piattaforma Doctorium sono di tre tipi:

1. Tele-Visita Immediata
2. Tele-Visita Prenotata
3. Tele-Visita Prioritaria

**Tele-Visita Immediata:** La Tele-Visita immediata è un Tele-Visita che lo specialista presta nell'immediato senza prenotazione. Affinché questa Tele-Visita possa essere effettuata è necessario che lo specialista sia posto in "modalità disponibile". In questo caso, e solo in questo, l'utente di fianco al nome dello specialista troverà un tasto con la dicitura "SPECIALISTA ONLINE". **Attenzione la Tele-Visita Immediata può essere effettuata solo secondo disponibilità dello specialista e in ogni caso non deve considerarsi sostitutiva di una Visita frontale o di un servizio di Urgenza – Emergenza per il quale Vi preghiamo di rivolgervi alle unità preposte.**

**Tele-Visita Prenotata:** La Tele-Visita Prenotata si effettua previo acquisto di un appuntamento che lo specialista ha messo a disposizione sulla piattaforma. Per prenotare una Tele-Visita-Specialistica è sufficiente cliccare l'icona "calendario" posta di fianco al nome dello specialista. **Attenzione la Tele-Visita Prenotata può essere effettuata solo secondo disponibilità dello specialista e in ogni caso non deve considerarsi sostitutiva di una Visita frontale o di un servizio di Urgenza – Emergenza per il quale Vi preghiamo di rivolgervi alle unità preposte.**

**Tele-Visita Prioritaria:** La Tele-Visita Prioritaria può essere chiesta in qualunque momento cliccando l'apposito tasto. La Tele-Visita Prioritaria permette ad un utente di ricevere un Tele-Visita entro le 72 ore dal giorno della richiesta. L'utente che desidera effettuare una Tele-Visita nel corso della giornata può effettuare la richiesta cliccando l'apposito tasto. Entro 6 ore dalla richiesta riceverà la notifica se lo specialista è in grado di soddisfare la richiesta oppure no. Qualora lo specialista fosse disponibile per effettuare la Tele-Visita potrà inserire un appuntamento entro le 72 ore dal giorno della richiesta. **Attenzione la Tele-Visita Prioritaria può essere effettuata solo secondo disponibilità dello specialista e in ogni caso non deve considerarsi sostitutiva di una Visita frontale o di un servizio di Urgenza – Emergenza per il quale Vi preghiamo di rivolgervi alle unità preposte.**

L'utente, mediante l'accesso all'area di telemedicina presente nella piattaforma, potrà usufruire dei seguenti servizi:

### **I) Servizio di TeleSalute con misurazione parametri fisiologici;**

Ai sensi delle Linee Guida del Ministero della Salute, la Telesalute attiene principalmente al dominio della assistenza primaria. Riguarda i sistemi e i servizi che collegano i pazienti, in particolar modo i cronici, con i medici per assistere nella diagnosi, monitoraggio, gestione, responsabilizzazione degli stessi. Permette a un medico (spesso un medico di medicina generale in collaborazione con uno specialista) di interpretare a distanza i dati necessari al Telemonitoraggio di un paziente, e, in quel caso, alla presa in carico del paziente stesso. La registrazione e trasmissione dei dati può essere automatizzata o realizzata da parte del paziente stesso o di un operatore sanitario. La Telesalute prevede un ruolo attivo del medico (presa in

carico del paziente) e un ruolo attivo del paziente (autocura), prevalentemente pazienti affetti da patologie croniche, e in questo si differenzia dal Telemonitoraggio. La Telesalute comprende il Telemonitoraggio, ma lo scambio di dati (parametri vitali) tra il paziente (a casa, in farmacia, in strutture assistenziali dedicate,...) e una postazione di monitoraggio non avviene solo per l'interpretazione dei dati, ma anche per supportare i programmi di gestione della terapia e per migliorare la informazione e formazione (knowledge and behaviour) del paziente.

Il Servizio si prefigge l'obiettivo di seguire l'andamento dei parametri clinici di un Utente e migliorare l'adesione alla terapia farmacologica, pertanto non dev'essere utilizzato ai fini clinici/diagnostici.

Il Servizio di Telesalute di Doctorium è fornito in collaborazione con la società Aenduo s.r.l.

L'utente che si abbona al servizio di telesalute riceverà, direttamente dalla società Aenduo e in comodato d'uso gratuito, il dispositivo "Cozy", necessario per l'invio dei dati relativi ai parametri clinici.

L'utente che non possiede o non adopera il dispositivo Cozy e/o i device compatibili, non potrà fare uso dei servizi Telesalute di Doctorium.

L'utente abbonato al servizio di telesalute potrà visionare, nella relativa sezione della propria pagina personale, i valori dei parametri fisiologici misurati, in forma grafica e tabellare.

#### **J) Acquisto dei Device di Tele-Salute**

L'utente potrà acquistare i device compatibili con il servizio di Telesalute di Doctorium presso farmacie o negozi specializzati. Nella pagina dedicata del sito web di Doctorium è presente un elenco dei device compatibili con il servizio di telemedicina. L'utente che, al fine di usufruire di uno sconto, desidera acquistare uno o più device, presso un rivenditore convenzionato con Doctorium, dovrà cliccare l'apposito link e verrà reindirizzato, al sito del venditore ove, seguendo le istruzioni e le condizioni di servizio del rivenditore medesimo potrà completare il suo acquisto.

Si fa presente fin da ora che Doctorium non è intermediario o rivenditore dei device e che, per tale motivo, rimane completamente estraneo alla vendita stessa e ad ogni vicenda ad essa connessa. Pertanto, Doctorium non è responsabile in alcun modo degli eventuali disservizi e/o malfunzionamenti e/o danni arrecati, comunque ricollegabili ai device suddetti.

## **SEZIONE B: COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **Art. 1. COSTO DELLA TELE-VISITA MEDICO SPECIALISTICA DELLA DURATA DI 30 MINUTI H 24 E DELLA TELE-VISITA BREVE**

La Tele-Visita specialistica ha una durata massima di 30 minuti, è svolta con uno specialista e ha un costo compreso tra € 45,00 e € 100,00. La cifra è a discrezione dello specialista ed è indicata accanto al nome dello stesso visibile prima dell'acquisto. In caso di ulteriore richiesta di Consulto entro le 48 ore successive all'ultimo Video-Consulto effettuato e con il medesimo Specialista, il Consulto sarà gratuito. **La cifra verrà prelevata al momento della richiesta di Tele-Visita, nel caso di Tele-Visita immediata o al momento della prenotazione nel caso di Tele-Visita prenotata.**

**L'utente al termine del Tele-Visita riceverà la documentazione fiscale attestante il pagamento ricevuto. Si ricorda che, solo la ricevuta relativa alla spesa sanitaria è fiscalmente detraibile dalla dichiarazione dei redditi.**

Durante la procedura di prenotazione di una Tele-Visita l'utente, appena seleziona lo slot desiderato, sarà indirizzato al servizio di pagamento PayPal. Dal momento della prenotazione l'utente ha 20 minuti di tempo per pagare la Tele-Visita prenotata. Trascorso l'intervallo di tempo destinato al pagamento della Tele-Visita prenotata, qualora il pagamento non andasse a buon fine, la prenotazione non risulterà effettuata e quindi lo slot si renderà nuovamente disponibile per altri utenti.

Qualora l'utente decidesse di cancellare la prenotazione e comunque entro e non oltre 12 ore prima della Tele-Visita, il pagamento effettuato sarà completamente stornato. Oltre detto termine non è possibile effettuare la cancellazione della prenotazione e dunque non avverrà lo storno della cifra.

Laddove l'utente intenda porre una semplice domanda e non necessiti di una Tele-Visita specialistica, potrà usufruire delle **Visite brevi** ovvero Visite di durata inferiore ai 5 minuti con uno sconto del 15% sull'importo totale del Tele-Visita.

Si precisa fin da ora che, l'addebito in fase di richiesta della Tele-Visita avviene a titolo di Caparra / Cauzione e che la definitiva transazione avverrà a fine Tele-Visita con l'emissione del documento fiscale. A tal proposito l'Utente può, entro le 12 ore che precedono la Tele-Visita, cancellare la stessa ricevendo l'intera somma prelevata come caparra. In caso di impossibilità ad effettuare la Tele-Visita per motivi imputabili alla piattaforma, la somma trattenuta a titolo di caparra sarà svincolata e restituita al cliente. Il Documento fiscale riporterà un numero e, come data, la data di chiusura della Tele-Visita. Nei dettagli del documento fiscale sarà riportata la data di apertura e di chiusura della Tele-Visita. La Tele-Visita s'intende aperta nel momento in cui è giunta la data e l'ora scelta per effettuare la stessa Tele-Visita e lo specialista ha cliccato sull'apposito tasto dando l'avvio alla Tele-Visita; s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura. Dal momento in cui lo specialista chiude la Tele-Visita nessuna modifica può essere ulteriormente apportata e il pagamento si considererà definitivamente acquisito.

### **Art. 2. COSTO DELLA TELE-VISITA PSICOLOGICA, PSICHIATRICA O CON UNO SPECIALISTA DELLA DURATA DI 60 MINUTI**

La Tele-Visita specialistica ha una durata massima di 60 minuti, è svolta con uno specialista e ha un costo compreso tra € 65,00 e € 150,00. La cifra è a discrezione dello specialista ed è indicata accanto



al nome dello stesso visibile prima dell'acquisto. Si precisa fin da ora che, l'addebito in fase di richiesta della Tele-Visita avviene a titolo di Caparra / Cauzione e che la definitiva transazione avverrà a fine Tele-Visita con l'emissione del documento fiscale. A tal proposito l'Utente può, entro le 12 ore che precedono la Tele-Visita, cancellare la stessa ricevendo l'intera somma prelevata come caparra. In caso di impossibilità ad effettuare la Tele-Visita per motivi imputabili alla piattaforma, la somma trattenuta a titolo di caparra sarà svincolata e restituita al cliente.

### **Art. 3. COSTO DELLA TELE-VISITA CON IL PROPRIO MEDICO DI MEDICINA GENERALE**

La Tele-Visita con il proprio Medico di Medicina Generale, qualora quest'ultimo sia già registrato sulla piattaforma Doctorium, è completamente gratuita per ciò che attiene esclusivamente all'utilizzo della piattaforma Doctorium. La società è completamente estranea a qualsiasi rapporto, professionale e/o economico tra il Medico di Medicina generale e il proprio paziente che comunque non può avvenire sulla stessa piattaforma Doctorium.

### **Art. 4. COSTO DELLA TELE-VISITA CON UN DIRETTORE D'AREA PER UNA SECOND OPINION.**

È possibile effettuare una Tele-Visita con un direttore d'area per una second opinion o per un prima Tele-Visita. La Tele-Visita si effettua esclusivamente previa prenotazione e la cifra varia a seconda del direttore d'area interpellato. La cifra è visibile prima di effettuare la prenotazione. La Tele-Visita specialistica ha una durata massima di 30 minuti. La cifra è a discrezione dello specialista ed è indicata accanto al nome dello stesso visibile prima dell'acquisto. In caso di ulteriore richiesta di Consulto entro le 48 ore successive all'ultimo Video-Consulto effettuato e con il medesimo Specialista, il Consulto sarà gratuito. **La cifra verrà prelevata al momento della richiesta di Tele-Visita, nel caso di Tele-Visita immediata o al momento della prenotazione nel caso di Tele-Visita prenotata.**

**L'utente al termine del Tele-Visita riceverà la documentazione fiscale attestante il pagamento ricevuto. Si ricorda che, solo la ricevuta relativa alla spesa sanitaria è fiscalmente detraibile dalla dichiarazione dei redditi.**

Si precisa fin da ora che, l'addebito in fase di richiesta della Tele-Visita avviene a titolo di Caparra / Cauzione e che la definitiva transazione avverrà a fine Tele-Visita con l'emissione del documento fiscale. A tal proposito l'Utente può, entro le 12 ore che precedono la Tele-Visita, cancellare la stessa ricevendo l'intera somma prelevata come caparra. In caso di impossibilità ad effettuare la Tele-Visita per motivi imputabili alla piattaforma, la somma trattenuta a titolo di caparra sarà svincolata e restituita al cliente. Il Documento fiscale riporterà un numero e, come data, la data di chiusura della Tele-Visita. Nei dettagli del documento fiscale sarà riportata la data di apertura e di chiusura della Tele-Visita. La Tele-Visita s'intende aperta nel momento in cui è giunta la data e l'ora scelta per effettuare la stessa Tele-Visita e lo specialista ha cliccato sull'apposito tasto dando l'avvio alla Tele-Visita; s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura. Dal momento in cui lo specialista chiude la Tele-Visita nessuna modifica può essere ulteriormente apportata e il pagamento si considererà definitivamente acquisito.

### **Art. 5. COSTO PRENOTAZIONE TELE-VISITA CON MEDICO SPECIALISTA O**

## **PRESSO CLINICA CONVENZIONATA**

La prenotazione attraverso il portale Doctorium di una Visita frontale con un medico specialista convenzionato o presso una clinica convenzionata dà diritto ad un accesso prioritario rispetto alle liste d'attesa della clinica prescelta dall'utente riducendo notevolmente il tempo di attesa. Inoltre dà diritto ad uno sconto sulla prestazione variabile in base alle cliniche, alle prestazioni e ai medici convenzionati e consultabile nell'apposita sezione. La procedura di prenotazione attraverso la piattaforma Doctorium ha un costo di € 10,00, che verranno addebitate direttamente all'atto della prenotazione della Tele-Visita. La società Doctorium è completamente estranea a qualsiasi rapporto, professionale e/o economico tra la clinica e l'utente.

## **Art. 6. COSTO SERVIZIO DI TELE-SALUTE**

Il servizio di tele-salute è disponibile solo previo abbonamento annuale con un costo di € 367,00/anno ed è usufruibile soltanto da chi abbia acquistato uno o più device compatibili. Nell'abbonamento sono compresi:

- a) Un numero illimitato di misurazioni dei parametri clinici;
- b) Un device a scelta dell'utente tra quelli proposti in fase di registrazione al servizio di telemedicina;
- c) Lo sconto sull'acquisto dei device per la misurazione dei propri parametri fisiologici;
- d) Lo sconto del 15% su tutti le Visite effettuate durante la validità dell'abbonamento.

La cifra di € 367,00 verrà addebitata al momento della sottoscrizione dell'abbonamento annuale, data da cui decorrerà la prima annualità. L'abbonamento terminerà dopo 365 giorni a partire da quello di attivazione e, salvo disdetta scritta, si rinnoverà automaticamente.

La cifra dà diritto a ricevere l'apparato Cozy (meglio dettagliato nelle condizioni di servizio della telemedicina) e un dispositivo a scelta tra (un misuratore di pressione, un glucometro o un saturimetro).

## **Art. 7 COSTO CARICAMENTO DOCUMENTI CLINICI e MISURAZIONI TELEMEDICINA**

La misurazione dei parametri medici ed il caricamento sulla propria area personale dei propri documenti clinici, sono completamente gratuiti. L'up-load dei valori relativi ai propri parametri fisiologici è automatico per chi ha sottoscritto l'abbonamento al servizio di telemedicina e ha acquistato i device compatibili.

## **Art. 8 FATTURAZIONE**

La piattaforma genera automaticamente un documento fiscale avente tra le parti il medico e l'utente, come prestazione specialistica, e un documento fiscale come servizio di intermediazione. Il Documento fiscale riporterà un numero progressivo e, come data, la data di chiusura del Tele-Visita. Nei dettagli del documento fiscale sarà riportata la data di apertura e di chiusura della Tele-Visita. La Tele-Visita s'intende aperta nel momento in cui è giunta la data e l'ora scelta per effettuare la stessa Tele-Visita e quando lo specialista abbia cliccato l'apposito tasto per l'inizio del Consulto; s'intende chiusa, non quando ha termine la sessione Video, ma quando lo specialista chiude definitivamente la Tele-Visita scrivendo le sue conclusioni e passando al pagamento effettivo. In ogni caso la Tele-Visita si chiude automaticamente trascorse 72 ore dal momento dell'apertura. Dal momento in cui lo specialista chiude la Tele-Visita nessuna modifica può essere ulteriormente apportata e il pagamento si considererà definitivamente acquisito.

**Art. 9. TABELLA RIASSUNTIVA DEI COSTI PER LE DIVERSE PRESTAZIONI**

La tabella in basso riporta i diversi costi IVA esclusa. Attenzione i costi possono essere soggetti a variazione che verranno tempestivamente segnalati sul sito.

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>
Tele-Visita Medico Specialistico della durata di 30 minuti h 24 (con ulteriore consulto gratuito secondo le modalità sopra riportate)	€ 45,00 – 100,00
Tele-Visita Medico Specialistico breve (5 min.) h 24	€ -15% sul Prezzo di Listino
Tele-Visita Medico Psichiatrico/Psicoterapeutico di 50 minuti	€ 65,00 – 150,00
Tele-Visita con un Professore o Direttore di Area	€ Indicato fianco nome
Tele-Visita con il proprio Medico di Medicina Generale	€ 0,00
Servizio di prenotazione presso Studio Medico o clinica convenzionata	€ 10,00
Abbonamento annuo servizio di telemedicina	€ 367,00
Misurazione parametri fisiologici	€ 0,00
Tele-Visita Medico Specialistico della durata di 30 minuti h 24 per gli abbonati alla telemedicina	€ -15% sul prezzo di listino

## **SEZIONE C: LE GARANZIE E CONSENSO INFORMATO**

### **Art. 1. CLAUSOLA DI ESONERO DI RESPONSABILITÀ DA PARTE DELLA SOCIETÀ**

L'utente, mediante l'espressa e consapevole accettazione delle presenti condizioni di servizio, prende atto e si dichiara pienamente consapevole del fatto che in nessun caso e in alcun modo il servizio può sostituirsi all'esame obiettivo o alla Visita frontale con un medico o con uno psicologo/psicoterapeuta. Pertanto, l'utente dichiara fin d'ora di esonerare la società da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento, totale e/o parziale, di DOCTORIUM a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet, attraverso il quale il servizio funziona in modo adeguato. L'utente dichiara, altresì, di esonerare la società da qualsivoglia responsabilità derivante dall'utilizzo errato/improprio – comunque inteso – della connessione internet e/o degli strumenti che utilizzano la suddetta connessione dichiarandosi altresì espressamente consapevole anche delle vigenti norme penali all'uopo previste dal Legislatore. Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza consente interventi di e-health ma, per la complessità e la specificità che li caratterizza, richiedono all'utente la disponibilità di tecnologie adeguate e il possesso di particolari competenze nel loro uso.

Quanto alle visite e/o Visite specialistiche, l'utente dichiara fin da ora di esonerare e manlevare la società da qualsivoglia responsabilità per eventuali pregiudizi / danni / rischi comunque connessi al servizio, in quanto la società non è in alcun modo e per nessun motivo responsabile del responso / diagnosi / prognosi / prescrizione fornita dagli specialisti che ne assumono la piena e totale responsabilità personale. Quanto agli strumenti di misurazione compatibili con la piattaforma Doctorium l'utente prende atto che - nel caso in cui il dato indicato sullo schermo dello strumento compatibile con Doctorium fosse diverso da quello presente nella propria area personale della piattaforma Doctorium - è da ritenersi valido quello indicato dallo strumento di misurazione. L'utente prende atto, altresì, che per qualsiasi rischio e/o pregiudizio/danno diretto e/o indiretto subito dall'utente e/o da terzi e/o prodotto a cose e a persone, a qualsiasi titolo e/o causa, connessi all'apparecchiatura elettromedicale oggetto del servizio prestato, anche derivante da vizi occulti e/o difetto di costruzione e/o di manutenzione e/o di materiale e/o mancanza dei requisiti essenziali è Responsabile unico il produttore/rivenditore.

### **Art. 2. CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DA PARTE DELLA SOCIETÀ**

La responsabilità della società sussisterà unicamente nei casi di dolo o colpa grave imputabile direttamente a fatto/atto della società stessa. L'utente prende atto che la società non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da lui autorizzate per l'effettuazione delle Visite per gli eventuali pregiudizi / rischi / danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi. La società non è inoltre responsabile per ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio, ed in generale per la mancata esecuzione da parte della società stessa di qualunque obbligo da essa assunto, causati da circostanze indipendenti dalla sua volontà e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo. La società non sarà, altresì, responsabile nei confronti dell'utente, ovvero di terzi, per eventuali disservizi e/o pregiudizi e/o danni di qualsiasi genere e titolo, al di fuori della propria sfera di competenza ed, in particolare, derivanti dal mancato rispetto ovvero mancata conoscenza, da parte del Utente, delle specifiche tecnico-procedurali del servizio.

### **Art. 3. DIRITTO DI RECESSO (INFORMATIVA RELATIVA ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DEL D.LGS. N.205/2006 E SUCCESSIVE MODIFICHE)**

### **3.1. Recesso dall'abbonamento al servizio di tele salute**

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 206/05 e ss.mm.ii., l'utente può esercitare il diritto di recesso dal servizio di tele salute entro quattordici giorni dalla sottoscrizione del contratto, mediante l'invio di una comunicazione scritta alla sede della società a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Doctorium SRL Via Vercillo, 17 – 88100 Catanzaro nella quale l'utente dovrà indicare i propri dati, quelli relativi all'ordine e all'acquisto effettuati, comunicando l'intenzione di recedere dal contratto ed indicando le proprie coordinate bancarie. Ai fini del corretto esercizio del diritto di recesso, l'utente non deve aver mai collegato on line l'apparecchio Cozy. Si precisa che, ai fini del collegamento on line, basta accendere il dispositivo. La società si riserva il diritto di verificare il rispetto delle condizioni per l'esercizio del diritto di recesso, e di seguito si impegnerà a restituire il prezzo pagato entro 30 giorni dal ricevimento della raccomandata.

### **3.2. Restituzione/sostituzione del Cozy**

L'utente avrà diritto alla sostituzione del "Cozy", esclusivamente laddove fornisca prova che detto apparecchio gli è pervenuto danneggiato e/o non funzionante. In tal caso, l'utente, dovrà immediatamente attivare la procedura di restituzione/sostituzione del prodotto. Ovvero, l'utente dovrà telefonare al numero di telefono o inviare una mail all'indirizzo corrispondente alla società AENDUO produttrice del Cozy, fornendo i propri dati, il numero seriale del Cozy ed il motivo della sua richiesta. Laddove a seguito del contatto intercorso, l'utente abbia risolto il problema, la procedura si chiude automaticamente. Laddove, invece, anche a seguito del contatto telefonico, il problema persista, l'utente dovrà restituire l'apparecchio "Cozy" all'indirizzo della società AENDUO comunque entro e non oltre dieci giorni dal ricevimento della merce. Il numero di Telefono e l'indirizzo della società AENDUO SRL sono reperibili sul sito aenduo.com

L'utente, in ogni caso, ai fini del perfezionamento della procedura di restituzione/sostituzione, è tenuto a restituire, a proprie spese, il Cozy nei termini di cui sopra, completamente integro, ovvero senza che sia stato mai collegato on line. Si precisa che, ai fini del collegamento on line, basta accendere il dispositivo. Si precisa, inoltre, che, in caso di procedura di sostituzione del Cozy, all'utente sarà riconosciuto un ulteriore periodo di validità del proprio abbonamento pari al tempo trascorso per la conclusione della procedura.

### **3.3. Restituzione dei device**

In merito alla restituzione/sostituzione dei device, l'utente dovrà attivare la procedura presso il rivenditore. La società Doctorium non assume alcun obbligo e/o alcuna responsabilità in merito ai device, in quanto si ribadisce, essa società non assume la qualità di rivenditore né intermediario della vendita, restando dunque completamente estranea alla vendita dei device ed a tutte le vicende ad essa connesse.

## **Art. 4. RESTITUZIONE DELLA CIFRA PER MANCATA TELE-VISITA**

Qualora per motivi tecnici di rilevante importanza, la Tele-Visita non possa essere portata a termine, la cifra prelevata sulla carta di credito dell'utente è riaccredita automaticamente, secondo le modalità tecniche previste dalla piattaforma. Per "motivi di rilevante importanza" si intende esclusivamente:

- a) Malfunzionamento della piattaforma certificato dalla società;
- b) Continue cadute della connessione, imputabili a Doctorium, che rendono impossibile lo svolgimento della Tele-Visita, anche dopo ripetuti tentativi;

c) Scarsa qualità della trasmissione audio-video che rende impossibile l'esecuzione della Tele-Visita.

In tali casi lo specialista ha l'obbligo di chiudere negativamente la Tele-Visita con la dicitura "non pagabile per motivi tecnici".

Qualora lo specialista non ritenga sussistenti le condizioni per poter portare a termine la Tele-Visita, deciderà, discrezionalmente, di chiudere negativamente la Tele-Visita con la dicitura "non pagabile per motivi tecnici".

Si precisa che, in tali casi, l'utente, mediante l'accettazione delle presenti condizioni di servizio, accetta, senza riserve, la decisione assunta dal medico a sua esclusiva e totale discrezione.

#### **Art. 5. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO**

La società si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni di Servizio nel caso di adeguamento delle stesse a disposizioni normative o regolamentari ovvero per proprie esigenze organizzative. Tali modifiche verranno comunicate dalla società mediante pubblicazione sul sito: [www.doctorium.it](http://www.doctorium.it) che varrà a tutti gli effetti quale notifica a tutti i clienti/utenti.

#### **Art. 6. CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO COMPETENTE**

Eventuali controversie relative all'utilizzo del servizio DOCTORIUM saranno deferite preliminarmente ad un collegio di probiviri interno alla società che provvederà a valutare la controversia - anche eventualmente sentendo l'utente che potrà presentare memorie e documenti - e di seguito fornirà un responso scritto. In caso di mancato accordo, sarà tentata un'eventuale mediazione presso organismo accreditato con sede a Catanzaro, In extrema ratio, il foro competente è quello di Catanzaro.

#### **Art. 7. COMUNICAZIONI**

La società e l'Utente convengono che tutte le comunicazioni inerenti il servizio DOCTORIUM saranno validamente effettuate e pienamente efficaci ove pubblicate sul sito [www.doctorium.it](http://www.doctorium.it) e, in relazione a quelle di carattere personale, effettuate a mezzo posta elettronica, agli indirizzi indicati dal Utente in fase di registrazione.

#### **Art. 8. LEGGE APPLICABILE**

Per quanto non espressamente regolamentato dalle presenti condizioni di servizio, si rinvia alle norme generali dell'ordinamento Italiano

## **INFORMATIVA**

La Telemedicina utilizza attrezzature mediche, informatiche e tecnologie di comunicazione elettronica che permettono di poter erogare servizi di refertazione, analisi, telemonitoraggio, attraverso l'ausilio di strutture cliniche che si trovano in altre località.

Sono stato informato di quanto segue:

Il medico che refererà i dati non sarà fisicamente nella stessa stanza con me. Il medico o il personale infermieristico e tecnico potranno assistere all'esame per ogni fase necessaria alla buona riuscita.

Doctorium garantisce che lo specialista di cui si servirà è specialista o esperto nella materia oggetto del servizio medico da me richiesto. Sono, in ogni caso informato che la responsabilità dell'esame dipenderà dal medico specialista refertatore e dall'eventuale struttura sanitaria dalla quale questo dipende.

I dati raccolti clinici, biologici, audio e video necessari ai fini dell'obiettivo da raggiungere, entreranno a far parte della cartella clinica del mio medico e del medico refertatore. Possono essere utilizzati solo a scopo di documentazione o di assistenza sanitaria da parte di tutti coloro che sono coinvolti nel passaggio di informazioni al fine di eseguire la prestazione richiesta e per ogni altro aspetto organizzativo ed amministrativo ma nei soli limiti richiesti in ragione della finalità di raccolta e trattamento.

Ho il diritto di rifiutare o revocare il mio consenso per la telemedicina in qualsiasi momento senza influire sul diritto alle cure future.

Sono stato informato del fatto che esistono metodi alternativi per eseguire l'esame ed, in particolare, che posso rivolgermi a strutture del servizio sanitario nazionale, aziende convenzionate con il servizio sanitario e/o aziende e laboratori privati che erogano la prestazione con metodi tradizionale.

Ho il diritto di accesso alle mie informazioni mediche. Posso esaminare tutte le informazioni mediche documentate nel corso di un incontro telemedicina e posso ottenere copia di tali informazioni in conformità con la legge Italiana

## **CONSENSO INFORMATO**

Ho perfettamente compreso tutte le informazioni fornitemi con la presente informativa sulla prestazione diagnostica di telemedicina e sulle modalità di trattamento e conservazione dei dati. Acconsento alla esecuzione dell'esame nella modalità telemedicina e con le garanzie espresse nella presente informativa. Acconsento alla registrazione di ogni dato clinico, biologico, audio e video necessario ai fini dell'obiettivo da raggiungere nella cartella clinica del mio medico e del medico refertatore. Nel caso di necessità o dubbio che richieda una seconda opinione, il presente consenso è esteso ai soggetti che saranno individuati dal medico di riferimento o dallo specialista refertatore. Sono specificamente al corrente ed accetto i rischi che si possono correre quando si richiedono prestazioni di telemedicina: ovvero i rischi connessi alla mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del medico, l'impossibilità di una Tele-Visita completa, della somministrazione della terapia e di un intervento immediato in caso di urgenza. Autorizzo il medico ad utilizzare i miei dati sanitari,



ma solo in forma anonima ed aggregata, al fine di studio scientifico, controllo economico delle prestazioni, elaborazioni di dati epidemiologici e pubblicazioni scientifiche o congressuali ed in ogni caso, nel rispetto delle normative vigenti in materia. Autorizzo, inoltre, alla trasmissione dei dati, delle fatture e dei referti, se richiesto, alla compagnie di assicurazione che copriranno i costi delle mie prestazioni e che indicherò esplicitamente, o nel caso il presente accordo sia finalizzata all'erogazione, in tutto o in parte, al servizio sanitario nazionale.