

# **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE TELEMATICA DEI DOCUMENTI CLINICI**

denominato brevemente "Referti via WEB"

## **ART. 1**

1. L'Ente ospedaliero Ospedali Galliera, con sede in Genova, Mura delle Cappuccine 14, di seguito brevemente indicato "Galliera", al fine di agevolare i rapporti con i propri pazienti, offre il servizio gratuito di consultazione dei documenti clinici via Web di seguito indicato "Referti via WEB", attualmente attivo per i referti delle analisi cliniche, che via via sarà esteso anche ad altri documenti clinici.
2. Il servizio "Referti via WEB", al momento, consente ai pazienti di visualizzare, per via telematica attraverso la rete Internet, i risultati degli esami da loro effettuati presso i laboratori di analisi del Galliera. Il servizio fornisce i risultati di tutte le analisi cliniche, sempre che sia stata richiesta:
  1. l'attivazione - una tantum - del servizio "Referti via WEB" (sottoscrivendo l'apposito consenso di approvazione del presente regolamento del servizio - con attribuzione del codice segreto di cui al successivo art.4);
  2. la consultazione via WEB del singolo referto o documento clinico (la richiesta va rinnovata ad ogni episodio).
3. Il servizio "Referti via WEB" è erogato all'indirizzo <https://referti.galliera.it> ed è disciplinato dal presente regolamento.
4. E' importante che il paziente faccia pervenire copia del referto al medico prescrittore per le opportune valutazioni.
5. Per accedere al servizio, il paziente deve farne espressa richiesta al Galliera, consegnando l'apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto a titolo di richiesta del servizio e di accettazione delle norme contenute nel presente regolamento.

## **ART. 2**

I risultati delle analisi di cui è stata richiesta la consultazione via Web vengono inseriti nel sistema informativo con le medesime modalità di validazione dal personale medico e tecnico dei servizi refertanti e sono resi accessibili in formato PDF tramite la funzione "Consulta i tuoi referti".

## **ART. 3**

Per usufruire del servizio "Referti via WEB" il paziente deve utilizzare la rete Internet, un browser che supporti il protocollo https ed un visualizzatore di file PDF, eventualmente scaricabile mediante link ai siti dei fornitori.

## **ART. 4**

1. Contestualmente alla prima richiesta di cui all'art.1, sarà attribuito al paziente un "codice personale segreto di accesso".
2. Il "codice personale segreto di accesso" è fornito su una scheda plastificata, oscurato da vernice a copertura scratch-off, visualizzabile previa asportazione della vernice con una moneta (tipo "gratta e vinci").
3. Il "codice personale segreto di accesso" è di esclusiva conoscenza del paziente e resta valido anche per i successivi referti e documenti clinici, a meno che, nel frattempo, non sia stato revocato secondo le modalità indicate nel successivo articolo 9.
4. Una volta effettuato l'accesso (mediante l'inserimento nel sistema del proprio codice fiscale e del codice segreto) verrà mostrata la lista dei referti esistenti. Sulla propria lista il singolo referto, una volta selezionato, potrà essere:
  1. visualizzato in formato PDF;
  2. stampato;
  3. salvato sulla postazione dell'utente.

## **ART. 5**

1. Il Galliera si impegna a rendere accessibili i risultati delle analisi attraverso il servizio "Referti via WEB" per almeno 60 (sessanta) giorni a decorrere dalla data indicata nel "Promemoria ritiro referto", ovvero dall'ultima data indicata nello stesso, nel caso di referto soggetto a più date di consegna. In tal caso i risultati del servizio sono riferiti alla situazione esistente al momento dell'accesso da parte del paziente.
2. L'effettiva disponibilità massima della funzione di consultazione del singolo episodio è pubblicata sulle pagine esplicative del servizio.

## **ART. 6**

Nel periodo di disponibilità dei risultati di cui al precedente art.5, il paziente può accedere al servizio "Referti via WEB" senza limitazioni di orario e di giorni.

## **ART. 7**

1. Il servizio "Referti via WEB" può essere sospeso o interrotto per motivi tecnici o di forza maggiore, senza che il Galliera possa essere ritenuto responsabile delle conseguenze derivanti da dette eventuali interruzioni.
2. Il Galliera, si riserva la facoltà di accrescere o ridurre l'ambito di operatività del servizio, ovvero di disattivarlo in ogni momento, dandone comunicazione sul sito dell'Ente via e-mail all'ultimo indirizzo dichiarato dal paziente.
3. Al fine di facilitare le comunicazioni fra il paziente ed il Galliera, nella visualizzazione, sarà resa disponibile una funzione di aggiornamento dei recapiti, nella quale sarà richiesta almeno la compilazione di un indirizzo e-mail, che il Galliera si impegna a non utilizzare per scopi diversi da quanto previsto nel presente regolamento.
4. Viene comunque sempre garantita, a richiesta, la consegna del referto su supporto cartaceo.

## **ART. 8**

1. Al fine di garantire la riservatezza dei dati trattati il Galliera si impegna ad attivare meccanismi e dispositivi atti a proteggere tali dati da accessi non autorizzati. In particolare, la connessione al server per l'accesso al servizio "Referti via WEB" avviene mediante protocollo HTTPS (HTTP sicuro: la connessione è cifrata) mediante l'inserimento dei seguenti dati:
  1. codice fiscale del paziente;
  2. codice personale segreto di accesso.
2. Il Galliera garantisce la sicurezza e la segretezza della connessione; la gestione della sicurezza per i dati eventualmente salvati sul personal computer del paziente e l'eventuale ritrasmissione del referto a terzi non rientrano nelle responsabilità dell'Ente.

## **ART. 9**

1. Il paziente ha l'esclusiva responsabilità del "codice personale segreto di accesso" ed il Galliera non sarà responsabile per informazioni acquisite mediante utilizzazione del codice da parte di terzi.
2. In caso di dimenticanza o smarrimento del "codice personale segreto di accesso" o per volontà esplicita di rinuncia al servizio, il "codice personale segreto di accesso" potrà essere revocato presso gli sportelli di accettazione o tramite la funzione "revoca il codice" presente all'interno delle pagina <https://referti.galliera.it/>, Il Galliera, entro il primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della suddetta comunicazione, provvederà alla disattivazione del codice ovvero alla consegna del nuovo "codice personale segreto di accesso", in sostituzione del precedente non più utilizzabile.
3. Il Galliera provvederà a notificare l'avvenuta revoca al primo recapito del paziente disponibile con comunicazione nel seguente ordine:
  1. e-mail;
  2. telefonico;
  3. postale al domicilio;
  4. postale alla residenza
4. In tale occasione il paziente potrà ritirare o confermare la revoca.

## **ART. 10**

1. Il Galliera si riserva in via autonoma la disattivazione del "codice personale segreto di accesso" e del servizio, nei seguenti casi:
  1. qualora il paziente usi detto codice e/o servizio in violazione di disposizioni di legge o comunque in modo contrario ai principi di correttezza e sicurezza,
  2. qualora il personale del Galliera lo ritenga necessario per salvaguardare la privacy del paziente.
2. Della intervenuta disattivazione sarà data comunicazione con le modalità indicate al precedente art. 9.

## **ART. 11**

1. La responsabilità del Galliera per eventuali inesattezze, incompletezze, non tempestività dei dati trasmessi o, comunque ogni altra responsabilità a qualsiasi titolo derivante dall'erogazione del servizio di cui al presente regolamento, sussiste solo nei casi di dolo o colpa grave.
2. I documenti clinici archiviati presso il Galliera faranno prova dei dati trasmessi.

## **ART. 12**

Il costo delle connessioni di rete o telefoniche per l'accesso al servizio "Referti via WEB" è a carico del paziente sulla base del contratto in essere col proprio gestore fornitore della connessione dati, normalmente coincidente con il gestore telefonico.

## **ART. 13**

Il servizio sarà esteso via via a tutta la documentazione clinica del paziente con possibilità di accesso anche da parte del medico di medicina generale/ pediatra di libera scelta, secondo modalità che verranno disciplinate ad integrazione del presente regolamento.