

## Condizioni d'uso della Piattaforma Servizi.bluehealthcenter

(versione del \_17 dicembre\_ 2025)

\*\*\* \*\*

### Condizioni Generali

#### 1. Oggetto

- 1.1 I presenti termini e condizioni d'uso, unitamente a qualsiasi altra pagina o documento ivi richiamato (di seguito, congiuntamente, le **"Condizioni Generali"**), regolano l'accesso e l'utilizzo, della piattaforma [www.Servizi.bluehealthcenter.com](http://www.Servizi.bluehealthcenter.com) (di seguito **"Piattaforma"**) da parte di coloro che si sono preventivamente registrati secondo i termini stabiliti all'art. 2 che segue (di seguito gli **"Utenti"**).
- 1.2 La Piattaforma è di proprietà di Blue Health Center S.r.l, con sede legale in Via Corte d'Appello n. 11, C.F. 12853460017 e P.IVA 11998320011, N. R.E.A. Torino N. 1320986, società con un unico socio: Blue Assistance S.p.A. - società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della società Reale Mutua di Assicurazioni (di seguito **"BHC"**).
- 1.3 La Piattaforma è un portale web dedicato al benessere raggiungibile tramite il sito [www.servizi.bluehealthcenter.com](http://www.servizi.bluehealthcenter.com), che si compone di una sezione che permette all'Utente di fruire di prestazioni sanitarie, come di seguito definiti, (di seguito complessivamente le **"Prestazioni Sanitarie"**). L'accesso alla sezione dedicata alla fruizione delle Prestazioni Sanitarie è regolato da specifiche condizioni particolari (di seguito, **"Condizioni Particolari"**) di seguito riportate;  
  
In caso di discrepanza tra le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, prevarranno queste ultime.  
  
L'uso della Piattaforma e la fruizione delle Prestazioni Sanitarie sono destinati esclusivamente agli Utenti residenti e/o fisicamente presenti nel territorio italiano. Tutti le Prestazioni Sanitarie sono erogate in lingua italiana.  
  
Le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, (di seguito congiuntamente le **"Condizioni"**) contengono i termini e le condizioni sulla base dei quali BHC consente agli Utenti di utilizzare la Piattaforma e di fruire delle relative Prestazioni Sanitarie.
- 1.4 Utilizzando la Piattaforma, gli Utenti accettano di rispettare le Condizioni. Resta inteso che BHC potrà apportare alla Piattaforma tutte le modifiche tecniche e di contenuto necessarie per garantire la corretta fruizione delle Prestazioni Sanitarie, fermo restando che tale facoltà non potrà comportare per l'Utente un peggioramento sostanziale nella natura e qualità del servizio. Eventuali modifiche apportate da BHC che abbiano un impatto sostanziale sulle funzionalità della Piattaforma saranno rese note con congruo anticipo da BHC.

#### 2. Registrazione alla Piattaforma

- 2.1 Per poter utilizzare la Piattaforma e usufruire delle Prestazioni Sanitarie, gli Utenti devono preventivamente registrarsi alla stessa accettando espressamente le Condizioni. Inoltre, la registrazione alla Piattaforma e il suo utilizzo è destinato esclusivamente a persone di età uguale o superiore a 18 anni. Registrandosi, accedendo o utilizzando la Piattaforma gli Utenti dichiarano e garantiscono di avere almeno 18 anni. Qualsiasi accesso o utilizzo della Piattaforma da parte di chiunque sia minore di 18 anni è espressamente vietato. Si precisa tuttavia che l'utente minorenni può essere destinatario delle Prestazioni Sanitarie disponibili tramite la Piattaforma attraverso l'utilizzo della stessa da parte di un Utente esercente la responsabilità genitoriale.
- 2.2 Per utilizzare la Piattaforma gli Utenti devono completare il processo di registrazione previsto sulla Piattaforma medesima; la registrazione potrà avvenire utilizzando un indirizzo e-mail e creando una password (di seguito **"Credenziali"**).
- 2.3 L'Utente potrà indicare, ove previsto, ulteriori beneficiari (di seguito **"Nucleo Beneficiari"**) per consentire a questi ultimi di registrarsi al fine di fruire delle Prestazioni Sanitarie. I soggetti indicati come Beneficiari non potranno essere modificati o cancellati. I soggetti minorenni non sono tenuti a registrarsi alla Piattaforma poiché la loro registrazione viene effettuata dagli Utenti che esercitano la responsabilità genitoriale nei confronti degli stessi e che se ne assumono la responsabilità.
- 2.4 Gli Utenti sono responsabili della conservazione e dell'utilizzo delle Credenziali e si impegnano ad avvisare tempestivamente BHC all'indirizzo e-mail: [bluehealthcenter@pec.bluehealthcenter.com](mailto:bluehealthcenter@pec.bluehealthcenter.com) in caso di utilizzo non autorizzato delle Credenziali e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della loro conservazione di cui venissero a conoscenza.
- 2.5 Gli Utenti dichiarano e garantiscono che le informazioni personali e tutti i dati forniti nell'ambito del processo di registrazione sono completi, veritieri e corretti e si impegnano ad aggiornare tempestivamente tali dati in caso di modifica. Le Credenziali sono destinate esclusivamente all'uso personale dell'Utente e non possono essere trasmesse a terzi quindi, tutte le operazioni effettuate tramite l'utilizzo delle Credenziali sono considerate effettuate dall'Utente a cui tali Credenziali si riferiscono.

### 3. Funzionamento della Piattaforma

- 3.1 Sebbene BHC si impegni a rendere la Piattaforma e le Prestazioni Sanitarie accessibili e fruibili, è possibile che in determinate circostanze l'accesso alla Piattaforma o la fruizione delle Prestazioni Sanitarie possano essere interrotti, inclusi in caso di manutenzione o aggiornamenti che BHC cercherà di rendere noti, ove possibile, con un preavviso di 24 ore. BHC si impegna, inoltre, a prestare assistenza tecnica agli Utenti in caso di problemi ascrivibili a BHC
- 3.2 Anche considerate le caratteristiche della Piattaforma e delle Prestazioni Sanitarie, gli Utenti riconoscono che non sono ascrivibili a BHC i problemi dovuti a cause non direttamente imputabili all'attività di BHC e, in particolare, a:
- (i) problemi di connettività e di continuità del traffico internet a disposizione degli Utenti;
  - (ii) problematiche attinenti ai sistemi informativi degli Utenti;
  - (iii) problematiche attinenti ai terminali utilizzati dagli Utenti, inclusi guasti ai dispositivi utilizzati dagli Utenti e inclusi i casi in cui tali dispositivi non siano compatibili o abbastanza veloci da permettere di utilizzare le Prestazioni Sanitarie;
  - (iv) iniziative autonome degli Utenti non assoggettate o assoggettabili al controllo di BHC.

### 4. Utilizzo della Piattaforma

- 4.1 Gli Utenti riconoscono che l'utilizzo della Piattaforma in conformità alle Condizioni è essenziale per il corretto funzionamento della Piattaforma e per la fruibilità della Piattaforma da parte degli altri Utenti.



- 4.2 Gli Utenti si impegnano ad utilizzare la Piattaforma in conformità con le Condizioni per le sole finalità ivi indicate, nonché nel rispetto della normativa applicabile, e si impegnano in particolare a non:
- (i) cedere o rivendere a terzi le Prestazioni Sanitarie o comunque il proprio diritto di utilizzo della Piattaforma;
  - (ii) manomettere o comunque operare sulla Piattaforma senza l'intervento e l'autorizzazione di BHC;
  - (iii) utilizzare la Piattaforma o le Prestazioni Sanitarie nel caso in cui l'account sia stato sospeso;
  - (iv) utilizzare la Piattaforma per creare o servizi simili o identici alle Prestazioni Sanitarie;
  - (v) eseguire il framing o il mirroring di, o in altro modo incorporare, qualsiasi parte delle Prestazioni Sanitarie in siti o servizi diversi dalla Piattaforma;
  - (vi) comunicare a BHC dati falsi, inesatti, fuorvianti o che comportino conseguenze pregiudizievoli per terze parti;
  - (vii) diffondere virus, malware o qualsiasi altra tecnologia volta a danneggiare la Piattaforma, i dispositivi degli Utenti, a violare i diritti di BHC o degli altri Utenti o comunque ad impedire o disturbare la fruizione delle Prestazioni Sanitarie da parte degli altri Utenti;
  - (viii) utilizzare bot o qualsiasi altra tecnologia volta ad alterare le interazioni o le modalità di fruizione dei contenuti resi disponibili tramite la Piattaforma;
  - (ix) copiare, modificare o diffondere il contenuto della Piattaforma, delle Prestazioni Sanitarie o delle informazioni proprietarie di BHC o di terzi;
  - (x) usare qualsiasi meccanismo, software o procedimento che possa interferire con il corretto funzionamento della Piattaforma;
  - (xi) aggirare gli strumenti predisposti da BHC per garantire la sicurezza della Piattaforma e prevenire intrusioni o accessi da parte di utenze automatizzate non sollecitate (inclusi, senza limitazioni, robot, spam, spider);
  - (xii) caricare sulla Piattaforma o comunque comunicare o inviare tramite la Piattaforma agli altri Utenti contenuti offensivi, volgari, violenti, falsi o lesivi dell'immagine di BHC o contrari alla normativa vigente, senza pregiudizio per quanto specificamente previsto oltre nelle Condizioni;
  - (xiii) copiare, scaricare, duplicare, distribuire, disseminare o comunque utilizzare – anche parzialmente – immagini, segni distintivi, testi e contenuti di proprietà di BHC, degli altri Utenti o comunque reperiti sulla Piattaforma, senza pregiudizio per quanto specificamente previsto oltre nelle Condizioni;
  - (xiv) esportare al di fuori della Piattaforma qualsiasi informazione, al di fuori dei casi espressamente disciplinati dalle Condizioni.
- 4.3 Per consentire a BHC di mantenere la Piattaforma a livelli di funzionalità ottimali e sicuri, gli Utenti si impegnano a segnalare a BHC ogni problematica legata alla Piattaforma di cui venissero a conoscenza.

## 5. Diritti di proprietà intellettuale

- 5.1 Gli Utenti riconoscono che BHC o i suoi danti causa sono titolari di tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale (come definiti in seguito) relativi alla Piattaforma (inclusi, senza limitazioni, il software che ne consente il funzionamento ed il relativo codice, le banche dati, l'interfaccia utente, le grafiche, il layout ed il look-and-feel).
- 5.2 Ai fini delle Condizioni, con “**Diritti di Proprietà Intellettuale**” si intendono tutti i diritti vigenti a tutela dei beni materiali e immateriali inclusi, senza limitazioni, brevetti, marchi, nomi a dominio,



disegni, modelli, diritto d'autore, diritti connessi e banche dati, sia registrati sia non registrati, incluse le eventuali domande di tutela già depositate.

5.3 Gli Utenti possono utilizzare la Piattaforma esclusivamente nei limiti indicati nelle Condizioni e per le finalità ivi descritte.

5.4 È fatto divieto agli Utenti di:

- (i) tradurre, decompilare o sottoporre ad ingegneria inversa la Piattaforma, o compiere ogni altra attività volta ad individuare gli algoritmi e le logiche di funzionamento della Piattaforma;
- (ii) estrarre o fare copia delle informazioni contenute nella Piattaforma (salvo con riferimento ai dati ed ai contenuti di titolarità dell'Utente), realizzare opere derivate dalla Piattaforma, reimpiegare la Piattaforma o farne un qualsiasi altro utilizzo diverso da quanto indicato nelle Condizioni o concesso dalla normativa vigente.

5.5 Gli Utenti sono e restano titolari dei Diritti di Proprietà Intellettuale sui dati e sui contenuti caricati sulla Piattaforma. Gli Utenti dichiarano e garantiscono di essere titolari esclusivi di tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale su tali dati e contenuti o, in ogni caso, di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie per caricarli sulla Piattaforma e consentire a BHC di svolgere le attività previste nelle Condizioni. Gli Utenti si impegnano, pertanto, a manlevare e tenere BHC indenne da qualsiasi pregiudizio derivante da domande, azioni o pretese di terzi, nonché da sanzioni delle autorità competenti, qualora i dati o i contenuti caricati dagli Utenti dovessero violare diritti di terzi o essere contrari alla normativa vigente.

## 6. Durata

Le Condizioni sono efficaci per tutto il periodo di utilizzo della Piattaforma da parte degli Utenti.

## 7. Informativa trattamento dati personali e cookies

L'informativa sul trattamento dei dati personali, la cookie policy e la privacy policy connesse all'utilizzo della Piattaforma sono consultabili nella specifica sezione della Piattaforma.

## 8. Moderazione e restrizioni imposte agli Utenti

8.1 Per salvaguardare l'ambiente digitale della Piattaforma e per consentire che le attività siano condotte sulla Piattaforma nel rispetto della normativa vigente, BHC può intraprendere iniziative volte ad individuare, identificare e contrastare contenuti illegali (ossia, informazioni non conformi al diritto dell'Unione Europea o di qualunque Stato membro conforme con il diritto dell'Unione Europea) e informazioni incompatibili con le Condizioni.

Inoltre, per le stesse finalità, BHC ha predisposto un meccanismo per consentire agli Utenti – nonché ad altre persone o enti – di segnalare per via elettronica la presenza sulla Piattaforma di informazioni che si ritiene costituiscano contenuti illegali o siano in violazione con le Condizioni (“**Meccanismo di Segnalazione**”).

8.2 Il Meccanismo di Segnalazione può essere attivato direttamente tramite il contenuto che si vuole segnalare con la compilazione di tutti i campi richiesti nell'ottica di presentare segnalazioni sufficientemente precise e adeguatamente motivate che consentano a BHC di acquisire una conoscenza o consapevolezza effettiva per individuare l'illegalità della pertinente attività o informazione senza un esame giuridico dettagliato.

8.3 A seguito dell'invio della segnalazione, alla quale sarà attribuito un numero identificativo univoco, BHC invierà al segnalante una conferma di ricevimento e lo informerà senza indebito ritardo e in modo proporzionato della propria decisione (che si fonderà sulle informazioni fornite dal segnalante e sulle previsioni di cui alla normativa vigente).



- 8.4 Nei limiti di quanto applicabile, BHC si impegna a far sì che le segnalazioni presentate dai segnalatori attendibili (come identificati ai sensi della normativa vigente) saranno trattate con priorità e decise senza indebito ritardo.
- 8.5 Con riferimento a possibili violazioni o illeciti dell'Utente:
- (i) in caso di violazione di quanto previsto all'art. 2.5 (relativo alle informazioni dell'Utente sull'account), BHC avrà facoltà di sospendere la procedura di registrazione o l'account dell'Utente (se già registrato), fino a quando non sarà risolta la criticità insorta;
  - (ii) qualora l'Utente consenta ad un terzo di utilizzare il proprio account o di fruire delle Prestazioni Sanitarie, in violazione di quanto previsto nelle Condizioni, BHC avrà facoltà di sospendere l'account dell'Utente o, sulla base della gravità della condotta, cancellare e chiudere l'account dell'Utente;
  - (iii) in caso di violazione di quanto previsto agli artt. 4.2 (relativo alle modalità di utilizzo della Piattaforma) o 5 (relativo alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale), nonché in caso di caricamento sulla Piattaforma di informazioni o documenti non pertinenti con le Prestazioni Sanitarie o relativi a soggetti terzi rispetto all'Utente (o soggetti facenti parte del Nucleo Beneficiari, nei limiti di quanto previsto nelle presenti Condizioni), BHC avrà facoltà di sospendere l'account dell'Utente o, sulla base della gravità della condotta, cancellare e chiudere l'account dell'Utente.
- 8.6 Senza pregiudizio per quanto sopra, qualora BHC ritenesse che l'Utente abbia posto in essere attività illecite o in contrasto con le Condizioni, BHC potrà adottare restrizioni adeguate e proporzionate ad interrompere la condotta illecita dell'Utente, informando l'Utente delle restrizioni imposte e delle relative motivazioni.
- 8.7 Le restrizioni adottate da BHC si intendono senza rinuncia di BHC al diritto di ricorrere a strumenti giudiziari o di risoluzione alternative delle controversie.
- 8.8 In caso di imposizione di una restrizione nei confronti dell'Utente, BHC fornirà all'Utente una motivazione al più tardi dalla data a partire dalla quale la restrizione è imposta. La motivazione conterrà le seguenti informazioni:
- (i) la tipologia e la durata (se applicabile) della restrizione imposta (ad esempio, rimozione di contenuti, sospensione dell'account o cancellazione dell'account);
  - (ii) un'indicazione delle circostanze sulle quali si basa la decisione adottata (incluso, se opportuno, l'indicazione se la decisione sia stata adottata in base alla segnalazione di un terzo o in forza di un'iniziativa di BHC);
  - (iii) se applicabile, l'indicazione se i contenuti siano stati individuati con, o la decisione sia stata adottata con l'ausilio di, strumenti automatizzati;
  - (iv) un riferimento alla norma o alla clausola delle Condizioni che si intende violata, con relativa spiegazione dei motivi della decisione;
  - (v) un'indicazione dei mezzi di ricorso a disposizione dell'Utente (in assenza di indicazione, l'Utente può fare riferimento a quanto previsto al successivo art. 9).
- 8.9 Nei limiti di quanto applicabile e senza pregiudizio per quanto altrimenti previsto nelle presenti Condizioni, BHC:
- (i) sospenderà per un periodo di tempo ragionevole l'Utente che con frequenza fomisca contenuti manifestamente illegali;
  - (ii) sospenderà per un periodo di tempo ragionevole il trattamento delle segnalazioni e dei reclami da persone, enti o reclamanti che con frequenza presentino segnalazioni o reclami manifestamente infondati.

Ai fini delle decisioni di cui al presente art. 8.9, BHC valuterà gli eventuali abusi tenendo conto dei fatti e delle circostanze pertinenti che risultano dalle informazioni a sua disposizione, incluse:



- (a) il numero, in termini assoluti, di contenuti manifestamente illegali o di segnalazioni o reclami manifestamente infondati presentati entro un determinato arco temporale;
- (b) la relativa proporzione rispetto al numero totale di informazioni fornite o di segnalazioni presentate entro un determinato arco temporale;
- (c) la gravità degli abusi, compresa la natura dei contenuti illegali, e delle relative conseguenze;
- (d) ove sia possibile identificarla, l'intenzione del soggetto.

## 9. Comunicazioni, punto di contatto per le autorità e i destinatari delle Prestazioni Sanitarie, reclami, risoluzione delle controversie

- 9.1 Ogni comunicazione potrà essere indirizzata a BHC per mezzo di posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [bluehealthcenter@bluehealthcenter.it](mailto:bluehealthcenter@bluehealthcenter.it), oppure a mezzo lettera all'indirizzo di seguito riportato: Blue Health Center S.r.l., Via Corte d'Appello n. 11, 10122 Torino.
- 9.2 Ai fini del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act, "**DSA**"), è possibile comunicare con il punto di contatto unico per le autorità ed i destinatari delle Prestazioni Sanitarie al seguente indirizzo: [bluehealthcenter@bluehealthcenter.it](mailto:bluehealthcenter@bluehealthcenter.it) ("**Punto di Contatto DSA**"). Le comunicazioni potranno essere inviate al Punto di Contatto DSA in italiano e inglese.
- 9.3 Qualora l'Utente agisca quale consumatore che risiede abitualmente in uno Stato membro dell'Unione Europea, le Condizioni e l'uso dell'Piattaforma sono disciplinati dalla legge di tale Paese ed eventuali azioni o controversie saranno devolute alla giurisdizione del tribunale competente in tale Paese nel luogo in cui l'Utente consumatore abbia la residenza o il domicilio.
- 9.4 L'Utente ha diritto di utilizzare il sistema gestione dei reclami ("**Reclami**") per la contestazione delle decisioni ("**Decisioni**") adottate da BHC:
  - (i) consequenzial ricevimento di una segnalazione attraverso il Meccanismo di Segnalazione;
  - (ii) che indicano (nei limiti di quanto applicabile) se:
    - (a) rimuovere le informazioni o disabilitare l'accesso alle stesse o se limitarne la visibilità;
    - (b) sospendere o cessare in tutto o in parte la prestazione delle Prestazioni Sanitarie ad un Utente;
    - (c) sospendere o cessare l'account dell'Utente;
    - (d) sospendere, cessare o limitare in altro modo la capacità di monetizzare le informazioni fornite dall'Utente.

Il sistema interno di gestione dei Reclami può essere attivato, attraverso l'indirizzo mail [reclami@bluehealthcenter.it](mailto:reclami@bluehealthcenter.it), entro 6 (sei) mesi dal giorno di comunicazione della Decisione.

- 9.5 L'Utente ha il diritto di adire gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificati dall'Autorità Garante per le Comunicazioni ("**AGCOM**") in caso di controversie relative alle Decisioni ed ai Reclami che non sia stato possibile risolvere mediante il sistema di cui al precedente art. 9.4. BHC si impegna ad adire in buona fede tali organismi certificati al fine di risolvere la controversia, fermo restando il diritto di BHC di rifiutare di adire i medesimi organismi certificati in caso di controversia che sia già stata risolta nonché negli altri casi previsti dalla normativa vigente.
- 9.6 Senza pregiudizio per quanto sopra, BHC informa altresì l'Utente – in qualità di consumatore – che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione online delle controversie, cui l'Utente può avere accesso al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, utilizzando come indirizzo email di BHC [reclami@bluehealthcenter.it](mailto:reclami@bluehealthcenter.it).

## 10. Varie





- 10.1 BHC si riserva la facoltà di modificare le Condizioni, pubblicando la nuova versione sulla Piattaforma ed informando l'Utente. La nuova versione delle Condizioni sarà applicabile solo per il futuro e, salvo quanto diversamente specificato, sarà automaticamente efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla relativa data di pubblicazione e comunicazione all'Utente. Resta inteso che, qualora l'Utente non intendesse accettare le modifiche alle Condizioni applicate da BHC, l'Utente potrà in ogni momento cancellare il proprio Account ed interrompere l'uso della Piattaforma e delle Prestazioni Sanitarie.
- 10.2 In ragione della fruibilità della Piattaforma e delle Prestazioni Sanitarie esclusivamente agli Utenti residenti e/o fisicamente presenti nel territorio italiano, le Condizioni sono regolate dal diritto italiano e alla luce di questo saranno interpretate.

\*\*\*   \*\*\*   \*\*\*

### **Condizioni Particolari delle Prestazioni Sanitarie**

#### **1. Definizioni**

- 1.1 I termini e le locuzioni di seguito elencate hanno il medesimo significato delle Condizioni Generali o il significato indicato nelle presenti Condizioni Particolari, restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

#### **2. Oggetto**

Le presenti Condizioni Particolari, unitamente alle Condizioni Generali, disciplinano la fruizione delle Prestazioni Sanitarie riservate esclusivamente agli Utenti della Piattaforma, che consistono in visite mediche condotte attraverso l'interazione a distanza tra medico e paziente (di seguito "**Televisite**"); il Paziente (come di seguito definito) può scegliere fra Televisite con un medico generico (di seguito "**Tuo Dottore**") oppure Televisite con un medico specialista (di seguito "**Medico Specialista**").

Gli Utenti riconoscono il fatto che le Televisite non costituiscono, né possono essere considerati un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza e/o emergenza. In caso di urgenza e/o emergenza, l'Utente deve chiamare il numero 118 o il numero 112 o recarsi presso un servizio di pronto soccorso.

Le Prestazioni Sanitarie sono erogate da BHC, struttura sanitaria autorizzata ai sensi dell'Autorizzazione N. 104/16 del 28.11.2023 rilasciata da \_Città di Torino\_ (di seguito la "**Struttura**") – Direttore Sanitario dott.ssa Bonansone Valentina iscritta all'albo dei Medici di Torino dal 6 luglio, 1998 con numero di iscrizione 18326, e sono destinati agli Utenti che utilizzano la sezione "prestazioni sanitarie" della Piattaforma (di seguito i "**Pazienti**") nonché ai soggetti minorenni appartenenti al Nucleo Beneficiari ("**Pazienti Minorenni**").

La Struttura consente inoltre al Paziente l'accesso, la consultazione, il caricamento e il download della propria documentazione sanitaria (di seguito "**Sezione Documenti Sanitari**").

- 2.2 Il Paziente prende atto del fatto che, qualora il Tuo Dottore oppure il Medico Specialista non ritengano sussistenti le condizioni per poter erogare la Televisita a distanza (come, a titolo esemplificativo, la necessità di un esame obiettivo incompatibile con le caratteristiche di erogazione da remoto della Televisita), questi ultimi potranno decidere di non procedere ulteriormente con la stessa, segnalando al Paziente i motivi per cui ritenela Televisita non idonea al caso specifico, fermo restando che, in tal caso:
- (i) in caso di Televisita Inclusa (come definita in seguito), la Televisita non sarà conteggiata



tra quelle utilizzate dal Paziente;

- (ii) in caso di Televisita Non Inclusa (come definita in seguito), l'importo pagato dal Paziente sarà rimborsato secondo quanto di seguito previsto;

e occorrerà che il Paziente provveda a effettuare tempestivamente una visita medica in presenza.

- 2.3 Il Paziente riconosce il fatto che le Televisite non costituiscono, né possono essere considerate un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza e/o emergenza. In caso di urgenza e/o emergenza, il Paziente deve chiamare il numero 118 o il numero 112 o recarsi presso un servizio di pronto soccorso.

### **3. Televisita con “Tuo Dottore”**

- 3.1 La Televisita con il Tuo Dottore è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, previa prenotazione secondo le modalità di seguito riportate.
- 3.2 Per poter prenotare la Televisita con il Tuo Dottore, il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – deve indicare data e ora in cui è disponibile ad effettuare la medesima, sulla base delle quali verranno individuati i medici disponibili.
- 3.3 Il Paziente Minorenne non può prenotare una Televisita in autonomia. Affinché il Paziente Minorenne possa effettuare la Televisita, quest'ultima dovrà essere prenotata da parte dell'Utente esercente la responsabilità genitoriale.
- 3.4 Tramite la Piattaforma sarà possibile gestire le Televisite prenotate con il Tuo Dottore e monitorarne lo storico.
- 3.5 Il Paziente può modificare o annullare la Televisita entro 2 ore dall'appuntamento, tramite la funzionalità dedicata della Piattaforma.

### **4. Televisita con “Medico Specialista”**

- 4.1 La Televisita con il Medico Specialista è disponibile esclusivamente previa prenotazione.
- 4.2 Le specialità mediche disponibili sono quelle indicate sulla Piattaforma al momento dell'utilizzo da parte dell'Utente.
- 4.3 Per poter richiedere la prenotazione di una Televisita con un Medico Specialista, che sarà individuato e selezionato da BHC sulla base dei Medici Specialisti disponibili, il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – deve indicare i seguenti dati:
  - (i) l'indirizzo email ed il numero di telefono al quale vuole essere contattato;
  - (ii) la specialità medica;
  - (iii) una data e un orario in cui è disponibile ad effettuare la Televisita.

Previo verifica delle disponibilità, la Struttura provvederà a contattare il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – entro le successive 24 ore per dare conferma o per comunicare una data alternativa.

- 5.4 Tramite la Piattaforma sarà possibile gestire le Televisite prenotate con il Medico Specialista e monitorarne lo storico.
- 5.5 Il Paziente può modificare o annullare la Televisita entro 2 ore dalla prenotazione, tramite la funzionalità dedicata della Piattaforma,.

### **6. Dichiarazioni del Paziente**





- 6.1 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – è stato edotto, e pertanto si dichiara consapevole, che la Televisita è assimilabile a qualunque altra prestazione o servizio diagnostico/assistenziale e, come tale, deve sempre rispettare tutti i diritti e gli obblighi propri dell'atto sanitario, anche se la Televisita non sostituisce completamente le prestazioni diagnostico/assistenziali tradizionali ma le integra per migliorarne l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità. Il Paziente è stato informato del fatto che esistono metodi alternativi per eseguire la prestazione e, in particolare, che il Paziente può rivolgersi a strutture del servizio sanitario nazionale, aziende convenzionate con il servizio sanitario e/o aziende e laboratori privati che erogano la prestazione con metodi tradizionali.
- 6.2 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – dichiara fin da ora di poter effettuare la Televisita poiché il suo “profilo tecnologico”, ovvero la sua conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici, lo consentono e pertanto la Struttura non avrà alcuna responsabilità in merito ed è consapevole dei rischi e dei limiti propri della Televisita come, ad esempio, la possibilità che il trattamento si interrompa o che non vada a buon fine, a causa del malfunzionamento dei sistemi operativi (es. black out o instabilità della linea), i limiti dell'indagine connessi alla mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del medico o l'impossibilità di una visita completa e di un intervento immediato in caso d'urgenza.
- 6.3 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – è responsabile della documentazione e delle indicazioni cliniche fornite in occasione della Televisita e pertanto la Struttura non avrà alcuna responsabilità in merito all'accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dal Paziente che potranno eventualmente incidere nella formulazione della diagnosi/referto.

\*\*\*    \*\*\*    \*\*\*

---

