



IRCCS Ospedale “Casa Sollievo della Sofferenza”
Opera di San Pio da Pietrelcina
San Giovanni Rotondo

Guida del paziente alla Televisita



Contenuti

- **La Televisita in pillole:** che cos'è, a cosa serve, quando è indicata, chi la può prescrivere
- **Come funziona:** cosa è richiesto, la procedura da seguire, come richiedere assistenza tecnica
- **Consigli e accorgimenti utili:** prima di cominciare, durante la televisita, al termine della televisita
- **Informativa Privacy**

La tele visita in pillole

Che cos'è

La tele visita è un atto medico in cui il medico interagisce a distanza in tempo reale con il paziente che si conclude con un referto firmato digitalmente e può dar luogo alla prescrizione di cure e farmaci.

Durante la tele visita un operatore sanitario o un caregiver che si trovi vicino al paziente può assistere il medico e/o aiutare il paziente.

A cosa serve

L'obiettivo è di assicurare la disponibilità di assistenza sanitaria qualificata facendo ricorso a una modalità di erogazione alternativa alla presenza in ambulatorio che permetta al paziente di restare presso il proprio domicilio e risparmiare tempo.

È uno strumento che si rivela molto utile in una situazione come l'emergenza Covid-19, in cui è necessario limitare contatti e spostamenti per ridurre il rischio di contagio, senza dimenticare l'importanza della prevenzione di altre patologie.

Quando è indicata

La tele visita è da intendersi limitata alle attività di controllo di pazienti la cui diagnosi sia già stata formulata nel corso di visita in presenza e quindi non può essere considerata in modo automatico sostitutiva della prima visita medica in presenza.

È bene sottolineare che la tele visita non è indicata in casi di emergenza e non sostituisce la visita di persona in ambulatorio ma la integra.

Rappresenta un'alternativa, per esempio, per i controlli periodici nell'ambito di un percorso lungo e strutturato, come nel caso di patologie croniche.

Chi la può prescrivere

Il medico specialista è deputato a decidere in quali situazioni e in che misura la tele visita può essere impiegata in favore del paziente, utilizzando anche gli strumenti di telemedicina per le attività di rilevazione, o monitoraggio a distanza, dei parametri biologici e di sorveglianza clinica.

La tele visita può essere prescritta esclusivamente dai medici specialisti dell'ambulatorio che hanno già in cura il paziente e comunque dopo averne raccolto l'assenso. La tele visita non è obbligatoria: il paziente può sempre scegliere di effettuare in presenza il contatto successivo, chiedendo allo specialista di prescrivergli una visita specialistica tradizionale.

Come funziona

L'erogazione delle televisite a carico del Servizio Sanitario Nazionale segue le stesse regole e procedure delle prestazioni specialistiche ambulatoriali tradizionali in presenza e, pertanto, vengono prescritte, prenotate e refertate con le stesse modalità di una qualsiasi altra visita specialistica tradizionale.

La differenza sta nella modalità di interazione con il medico specialista che invece di avvenire nel tradizionale ambulatorio medico avviene "a distanza", attraverso una piattaforma tecnologica che garantisce la totale sicurezza e il pieno rispetto delle norme vigenti in tema di privacy e trattamento dei dati sensibili.

La piattaforma utilizzata è completamente web (non bisogna installare niente), intuitiva e di facile utilizzo (non bisogna essere esperti). Oltre alla comunicazione video, offre le funzionalità per lo scambio documentale tra medico e paziente, per consentire al paziente di trasmettere al medico i documenti clinici richiesti (esami, visite e referti clinici) e di ricevere il referto medico firmato digitalmente, le eventuali prescrizioni mediche e altra documentazione che il medico ritiene necessario dovergli trasmettere.

Cosa è richiesto

Gli elementi indispensabili per effettuare una televisita:

1. La prescrizione medica dello specialista (per le televisite in regime ambulatoriale).
2. Un numero di cellulare e un indirizzo email valido.
3. Un qualsiasi dispositivo – computer fisso o portatile, tablet o smartphone - dotato di collegamento ad Internet, webcam, microfono ed altoparlanti oppure cuffie con microfono.
4. Per i dispositivi indicati è sufficiente aver installato una versione aggiornata dei browser più diffusi, preferibilmente Chrome. Per i dispositivi mobile se si vuole è inoltre possibile utilizzare l'APP Jitsi Meet scaricabile gratuitamente dagli store Android e iOS.
5. Referti ed esami già digitalizzati, se richiesti dal medico. Puoi digitalizzarli con uno scanner, con un'app per dispositivi mobile oppure facendo semplicemente una foto ben leggibile.

Procedura da seguire dopo aver ricevuto la prescrizione medica

Tutti i passi necessari per effettuare una televisita in regime ambulatoriale:



1. Prenota la televisita con la ricetta medica prescritta dallo specialista

Puoi chiamare il Contact Center del CUP al numero 0882.416888 oppure collegandoti al Portale dei Servizi Online: <https://servizionline.operapadrepio.it> e accedendo all'area "Prenotazioni Online oppure clicca direttamente [qui](#).



*A seguito della prenotazione, riceverai una email di conferma con il **codice di prenotazione** che ti servirà per regolarizzare l'impegnativa medica (vedi punto 2 successivo).*



2. Regolarizza l'impegnativa tramite il Portale dei Servizi online

Quando?

- Almeno 48 ore prima della data fissata per l'appuntamento.

Come?

- Accedi al Portale dei Servizi Online: <https://servizionline.operapadrepio.it> e seleziona la voce "Sportello virtuale" oppure clicca direttamente [qui](#).
- Inserisci il codice fiscale, il **codice di prenotazione** ricevuto con l'email di conferma della prenotazione e il codice che riceverai via SMS (**OTP**) al tuo numero di telefono.
- Segui la procedura per regolarizzare l'impegnativa e procedere al pagamento, se non sei paziente esente.



*A seguito della regolarizzazione, riceverai una email di conferma con il **codice personale di accesso** che ti servirà per accedere alla piattaforma della televisita (vedi punti 3 e 4 successivi).*



3. Condividi i documenti clinici in formato digitale richiesti dal medico

Quando?

- Non appena possibile, dopo aver regolarizzato l'impegnativa e prima dell'appuntamento.

Come?

- Accedi al portale: <https://servizionline.operapadrepio.it> e seleziona la voce "Televisita" oppure clicca direttamente [qui](#).
- Inserisci il codice fiscale, il **codice personale di accesso** ricevuto con l'email di conferma della registrazione (vedi punto 2 precedente) e il codice che riceverai via SMS al tuo numero di telefono.
- Carica uno o più documenti in formato PDF o JPEG attraverso la funzionalità "Invia documenti" disponibile nell'area "I tuoi documenti".

4. Accedi alla pagina web della televisita

Quando?

- Il giorno dell'appuntamento, 15 minuti prima dell'orario stabilito.

Come?

- Accedi al portale: <https://servizionline.operapadrepio.it> e seleziona la voce "Televisita" oppure cliccare direttamente [qui](#).
- Inserisci il codice fiscale, il **codice personale di accesso** ricevuto con l'email di conferma della regolarizzazione e il codice che riceverai via SMS (**OTP**) al tuo numero di telefono.
- Clicca sul tasto "Avvia Videochiamata".
- Rimani in attesa che il medico si colleghi.



Durante lo svolgimento della televisita hai la possibilità di avviare in parallelo una chat testuale con il medico e/o inviare altri documenti eventualmente richiesti.

5. Ricevi il referto medico firmato digitalmente e le eventuali prescrizioni mediche

Quando?

- Al termine della televisita.

Come?

Ottieni il referto e le eventuali prescrizioni attraverso la funzionalità "Scarica documenti" disponibile nell'area "I tuoi documenti".



*I documenti trasmessi dal medico specialista saranno **disponibili online al massimo per 3 giorni** dalla data della televisita. Trascorso tale termine i documenti non saranno più disponibili. Quando ricevi il referto e le eventuali prescrizioni mediche ti consigliamo di salvarne una copia in formato PDF.*

Per segnalare problemi o richiedere assistenza tecnica



Se hai bisogno di aiuto puoi chiedere l'assistenza del nostro Help Desk:
 via telefono: al numero 0882.41011 Lun-Ven: 09:00 - 19:00, Sab: 09:00 - 13:00
 oppure via mail: hd.televisita@operapadrepio.it

Consigli e accorgimenti utili

Perché la tele visita sia efficace e non si trasformi in una esperienza frustrante, bastano pochi accorgimenti.

Prima di cominciare

✓ Assicurati che il dispositivo e la connessione ad Internet siano adeguati

Per non rischiare di non riuscire a collegarti alla pagina web della tele visita nel momento dell'appuntamento o avere problemi durante la tele visita:

- ! Assicurati, **nei giorni precedenti l'appuntamento**, di riuscire ad accedere senza problemi alla pagina web della tele visita (*vedi punto 4 precedente*) e verifica che webcam, microfono e gli altoparlanti funzionino correttamente.
- Assicurati di avere una connessione ad Internet adeguata a supportare una videochiamata. Se non ti è possibile usare un collegamento ad Internet via cavo è buona prassi essere collegati ad una rete Wi-Fi o avere una connessione 4G/LTE sul proprio dispositivo mobile. Inoltre, per garantire la massima qualità audio/video, è consigliato rimanere quanto più possibile fermi durante l'esecuzione della visita.
- Se utilizzi un tablet o smartphone accertati che abbia una sufficiente carica della batteria oppure connettilo alla rete di alimentazione elettrica, i sistemi di videoconferenza usano molta energia e la batteria potrebbe presto esaurirsi.
- Se la qualità di microfono e/o altoparlanti incorporati nel tuo dispositivo non dovessero garantire una buona resa audio, usa cuffie o auricolari con microfono integrato.
- Chiudi tutte le applicazioni software non strettamente necessarie.

✓ Prepara la documentazione clinica per il medico in formato PDF oppure JPEG

Se il medico ha chiesto di vedere referti e documenti in tuo possesso, preparane una copia in versione PDF oppure JPEG e **caricala in anticipo prima della tele visita**, non appena riceverai il codice personale di accesso che ti è stato inviato via email subito dopo la regolarizzazione dell'impegnativa (*vedi punto 3 precedente*).

✓ Sii puntuale

Collegati 15 minuti prima dell'orario dell'appuntamento e rimani in attesa che si colleghi il medico. Questo piccolo anticipo potrebbe essere utile sia per risolvere eventuali problemi tecnici sia nel caso in cui il medico si colleghi in anticipo.

✓ Scegli un ambiente idoneo

Scegli un ambiente:

- Riservato, a garanzia della tua privacy, e privo di elementi di distrazione.
- Non rumoroso. In caso contrario spegni il microfono esterno quando non parli per evitare eco e rumore di fondo, oppure usa cuffie o auricolari con microfono integrato.
- Con una illuminazione adeguata. Cerca di non avere una forte luce dietro di te (ad esempio una finestra senza tende). È preferibile una luce di fronte per una migliore illuminazione.

Durante la tele visita

✓ Se necessario fatti assistere da un operatore sanitario o un caregiver

Per facilitare lo svolgimento della tele visita e l'interazione con il medico, puoi farti assistere da un operatore sanitario o un caregiver. In questi casi è buona norma presentarlo al medico.

✓ Posiziona la webcam in modo adeguato

La webcam, indipendentemente dal fatto che sia una fotocamera integrata o esterna, deve essere tenuta approssimativamente all'altezza degli occhi. Guarda direttamente nella webcam, e non lo schermo del dispositivo, in questo modo sarà più facile stabilire un contatto visivo diretto con il medico ed evitare così il cosiddetto "effetto specchio".

✓ Se ci sono problemi di connessione e/o la qualità audio/video è scadente

Se, nonostante gli accorgimenti suggeriti, la qualità della connessione o altri problemi tecnici non dovessero consentire la corretta esecuzione della tele visita, il medico segnalerà subito l'inconveniente all'Help Desk. Qualora i problemi non vengano risolti subito, la tele visita verrà riprogrammata in altro orario o altra data.

Al termine della tele visita

Scarica il referto firmato digitalmente e le eventuali prescrizioni mediche (*vedi punto 5 precedente*).



*I documenti trasmessi dal medico specialista saranno **disponibili online al massimo per 3 giorni** dalla data della tele visita. Trascorso tale termine i documenti non saranno più disponibili. Quando ricevi il referto e le eventuali prescrizioni mediche ti consigliamo di salvarne una copia in formato PDF.*

Informativa Privacy

Gentile Signora / Gentile Signore,

Le è stato proposto – e Lei ha accettato – di eseguire una prestazione sanitaria (es. visita di controllo) a distanza e cioè una “Televisita”. Attraverso questa modalità il medico potrà svolgere “da remoto” la visita di controllo condividendo con Lei audio, video e documenti, assicurandoLe la stessa riservatezza e qualità delle prestazioni sanitarie erogate in presenza negli ambulatori della Fondazione. Per eseguire la Televisita è necessario trattare i Suoi dati personali (ad esempio: nome, cognome, residenza ecc.).

Le seguenti informazioni (di seguito “Le Sue Informazioni Privacy”) Le sono fornite, a integrazione di quelle disponibili su <https://www.operapadrepio.it/privacy>, nonché di quelle descritte nel documento “Guida del paziente alla televisita” accessibile al seguente link: <https://servizionline.operapadrepio.it/docs/Guida-alla-Televisita.pdf>, per consentirLe di partecipare liberamente (la Sua partecipazione è volontaria) e consapevolmente alla Televisita che si svolgerà in tempo reale rispettando reciprocamente ogni possibile misura tecnica e organizzativa a tutela della Sua riservatezza e di quella dei nostri operatori.

LE SUE INFORMAZIONI PRIVACY

I Suoi dati personali (immagine e voce, informazioni rese nel corso della Televisita, documenti, ecc.) potranno essere trattati sia in maniera cartacea che elettronica. Gli stessi saranno adeguatamente protetti da distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità della loro raccolta.

La Fondazione non effettuerà alcuna registrazione audio/video durante la Televisita. Gli eventuali documenti acquisiti saranno archiviati e conservati a cura della Fondazione nei termini di legge previsti.

I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati ai soggetti autorizzati dalla Fondazione a norma di legge. È possibile che la Fondazione possa avvalersi di soggetti esterni (es. fornitori dei servizi Web, di attività di segreteria, di attività di CUP-Contact Center, ecc.) i quali potranno trattare i Suoi dati personali a norma di legge quali Responsabili del trattamento e potranno essere destinatari della comunicazione dei dati.

La base giuridica che legittima la Fondazione al trattamento dei dati personali in remoto (Televisita) è quella di cui all’Art. 9.2 lettera h) del GDPR e cioè l’erogazione di trattamenti necessari per finalità di prevenzione, diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e, comunque, al fine primario di tutelare la salute della persona assistita (Lei, l’interessata/o).

Il conferimento dei Suoi dati è necessario. Il loro mancato conferimento non consente l’erogazione delle prestazioni di Televisita. La informiamo che i Suoi dati personali, da Lei conferiti (fatti salvi quelli conservati a tempo indeterminato e/o quelli raccolti per altre finalità, es. cliniche), saranno

conservati almeno fino a 45 giorni dalla conclusione della Televisita. Per ulteriori informazioni sui tempi di conservazione dei dati personali si consulti il documento “Periodo di Conservazione dei Dati Personali”, presente al link: <https://www.operapadrepio.it/it/privacy>.

Il Titolare del Trattamento dei dati (ossia il soggetto che determina le finalità e le modalità del trattamento dei Suoi dati) è la Fondazione Casa Sollievo della Sofferenza, Viale Cappuccini, 71013 – San Giovanni Rotondo (FG) – 0882.410389 (URP).

I SUOI DIRITTI PRIVACY E MODALITÀ PER IL LORO ESERCIZIO

Lei può ottenere ulteriori informazioni e/o esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità e opposizione al trattamento scrivendo al Responsabile della Protezione dei dati, Ufficio Privacy della Fondazione, Viale Cappuccini – 71013 San Giovanni Rotondo (FG) o inviando una mail al Titolare del Trattamento all’indirizzo privacy@operapadrepio.it allegando (in entrambi i casi) copia fronte retro di un documento di identità in corso di validità. Il messaggio di posta elettronica deve contenere obbligatoriamente:

- nell’oggetto, la frase “Televisita – Informazioni – Esercizio Diritti Privacy”;
- nel corpo, il dettaglio della richiesta e i dati anagrafici dell’interessato richiedente: Cognome e Nome, Indirizzo, CAP, Città e (sigla Provincia) di residenza, recapito telefonico.

Ulteriori informazioni su <https://www.operapadrepio.it/privacy>

Scarichi sul Suo dispositivo una «APP» per «QR CODE» e inquadri QUESTO CODICE

