

TERMINI E CONDIZIONI D'USO

[MySmartCare.it](https://mysmartcare.it)

(Ultimo aggiornamento: 25 gennaio 2026)

1) Titolare della piattaforma e contatti

MD Lean Management S.r.l.
Sede legale: Via Timavo 19, 21046 Malnate (VA), Italia
P.IVA / C.F.: 03977850126
Email: supporto@mysmartcare.it

2) Definizioni

- Piattaforma/Servizio: MySmartCare.it e le funzionalità accessibili tramite credenziali.
- Paziente/Utente: persona fisica che utilizza il Servizio per inviare richieste al proprio Medico.
- Medico/MMG: Medico di Medicina Generale o Professionista sanitario registrato e abilitato al Servizio.
- Account: profilo personale creato in fase di registrazione (Paziente o Medico).
- Associazione: collegamento digitale tra Paziente e Medico all'interno della piattaforma.
- Richiesta/Ticket: qualsiasi richiesta inviata tramite il Servizio (appuntamento, prescrizioni, certificati, questionari sintomatici, ecc.).
- Contenuti: dati e informazioni inserite da Paziente o Medico (campi strutturati, testi liberi, eventuali allegati).

3) Destinatari del Servizio

Il Servizio è rivolto ai pazienti in carico ai Medici di Medicina Generale che utilizzano la piattaforma e alle tipologie di utenza normalmente gestite nell'ambito dell'attività del MMG, secondo normativa vigente e prassi organizzative.

4) Oggetto del Servizio

MySmartCare.it è una piattaforma digitale che consente di centralizzare e strutturare richieste tra Paziente e Medico (appuntamento, prescrizioni, certificati, questionari sintomatici e altre necessità) con finalità organizzative e di supporto operativo.

5) Missione del progetto

MD Lean Management S.r.l., startup innovativa a vocazione sociale costituita nel 2023, ha sviluppato MySmartCare.it per supportare l'organizzazione dell'attività dei Medici e favorire l'accesso alle cure dei pazienti, con particolare attenzione al contesto italiano e al Servizio Sanitario Nazionale, nonché a realtà territoriali affini quali il Canton Ticino.

La società promuove un approccio orientato a innovazione continua e collaborazione con soggetti pubblici e privati (Pubblica Amministrazione, centri di ricerca, università, terzo settore e startup) per contribuire allo sviluppo di soluzioni a impatto sociale.

6) Accettazione dei Termini

L'utilizzo della piattaforma implica la presa visione e l'accettazione dei presenti Termini tramite selezione del checkbox dedicato in fase di registrazione e/o utilizzo del Servizio.

7) Registrazione e accesso

7.1 Pazienti

Dopo la registrazione, il Paziente è invitato a richiedere l'associazione al proprio Medico. L'accesso pieno alle funzionalità della piattaforma può dipendere dall'approvazione del Medico.

7.2 Medici

La registrazione del Medico può essere soggetta a verifica e approvazione da parte dell'amministrazione.

7.3 Credenziali e sicurezza

Ogni utente è responsabile della custodia delle proprie credenziali e dell'uso dell'account.

8) Delega dell'account a terzi

L'Utente è l'unico ed esclusivo responsabile della custodia, della riservatezza e dell'utilizzo delle proprie credenziali di accesso a [MySmartCare.it](https://www.mysmartcare.it). Ogni accesso, utilizzo e operazione effettuata tramite un account è considerata, a tutti gli effetti, effettuata dall'Utente titolare dell'account, indipendentemente dal soggetto che materialmente utilizzi le credenziali. Qualsiasi utilizzo dell'account da parte di terzi, anche se autorizzato dall'Utente, espressamente o tacitamente, avviene sotto la totale ed esclusiva responsabilità dell'Utente.

MD Lean Management S.r.l. non è tenuta a verificare né a controllare l'identità dei soggetti che accedono alla piattaforma mediante credenziali legittimamente rilasciate, né l'esistenza, la validità o la legittimità di eventuali deleghe, procure o autorizzazioni tra l'Utente e terzi. L'Utente manleva e tiene indenne MD Lean Management S.r.l. da qualsiasi responsabilità, contestazione o richiesta derivante dall'uso dell'account da parte di soggetti terzi.

8.1 Delega del Paziente

Il Paziente può autorizzare persone di fiducia (es. familiari/caregiver) ad utilizzare il proprio account.

Il Paziente resta responsabile della custodia delle credenziali e delle attività svolte tramite l'account.

8.2 Delega del Medico

Il Medico può delegare l'utilizzo della piattaforma, sotto la propria responsabilità, a:

- *altri Medici che lo sostituiscono;*
- *personale dello studio autorizzato.*

Il Medico garantisce che tali soggetti operino nel rispetto della normativa applicabile e degli obblighi di riservatezza.

9) Associazione Paziente-Medico e dissociazione

Una volta approvata, l'Associazione resta attiva fino a dissociazione effettuata da una delle parti tramite le funzioni della piattaforma.

- Il Paziente può dissociarsi dalla sezione "Medico di medicina generale" selezionando "Dissociati da questo medico".
- Il Medico può dissociare un Paziente dalla sezione "Pazienti".

La dissociazione può limitare o impedire l'utilizzo delle funzionalità collegate al Medico, fino a nuova associazione.

10) Sezione “Pazienti” (lato Medico)

Il Medico può visualizzare l'elenco dei pazienti associati e, per ciascun paziente, consultare le informazioni rese disponibili sulla piattaforma, incluse eventuali informazioni sanitarie che il Paziente abbia scelto di inserire nel proprio profilo.

11) Informazioni pubbliche del Medico e “Note per i pazienti”

Il Medico può inserire nella piattaforma informazioni e contenuti testuali destinati ai pazienti (es. orari, sedi, recapiti, assenze, sostituti, istruzioni organizzative, eventuali prestazioni a pagamento e tariffe). Il Medico è l'unico responsabile dell'accuratezza, aggiornamento e liceità dei contenuti inseriti. MD Lean Management S.r.l. non verifica, approva o certifica tali contenuti.

12) Dati sanitari del Paziente (profilo)

Il Paziente può compilare facoltativamente la sezione “Dati sanitari” (ad es. peso, altezza, gruppo sanguigno, allergie, farmaci, patologie, fattori di rischio, familiarità, esenzioni, indicazione “paziente allettato”) per favorire una rapida sintesi della propria situazione clinica al Medico o a eventuali sostituti. Il Paziente è responsabile della correttezza e dell'aggiornamento delle informazioni inserite. MD Lean Management S.r.l. non verifica né certifica la correttezza dei dati inseriti dal Paziente.

13) Appuntamenti (funzione “Prenota una visita / esami” e “Prendi un appuntamento”)

Il Paziente può inoltrare richieste di appuntamento tramite:

- la funzione presente in panoramica (“Prenota una visita / esami”);
- la pagina “Prendi un appuntamento” accessibile nella sezione del proprio Medico di medicina generale.

L'inoltro della richiesta non equivale automaticamente a:

- visita effettuata;
- presa in carico immediata;
- gestione urgente.

Il Medico può inoltre creare appuntamenti indicando i dati necessari (anche per pazienti non ancora associati), secondo le funzioni disponibili in piattaforma.

14) Funzioni aggiuntive nella richiesta (“Hai una necessità diversa?”)

All'interno dei flussi di cui al § 13, la piattaforma può proporre opzioni aggiuntive (“Hai una necessità diversa?”), tra cui:

- avvio del Questionario sintomatico;
- richiesta di certificati (con selezione tipologia e campo “motivo”);
- richiesta di prescrizioni (con selezione tipologia, testo libero ed eventuale allegato);
- collegamenti a servizi esterni per prenotazioni SSN (es. portale regionale).

15) Questionario sintomatico: invio, conferma ed esito

Il Questionario sintomatico consente al Paziente di comunicare al Medico come si sente tramite scelte strutturate e campi di testo. MD Lean Management S.r.l. non determina priorità, contenuti o modalità della risposta e non garantisce tempi di risposta, che dipendono esclusivamente dal Medico.

La compilazione e l'invio del questionario:

- non equivalgono alla prenotazione di un appuntamento;
- non garantiscono una presa in carico immediata.

Il Paziente riceve conferma dell'invio:

- tramite portale;
- tramite email di notifica

Il Medico, ricevuto il questionario, può:

1. invitare il Paziente a prenotare un appuntamento tramite agenda (solo a quel punto l'appuntamento risulta prenotato);
2. fornire indicazioni tramite piattaforma su come procedere o gestire la situazione.

16) Prestazioni a pagamento, tariffe e modalità di pagamento

La piattaforma può consentire al Medico di indicare nelle proprie note informazioni relative a prestazioni a pagamento. MD Lean Management S.r.l. è totalmente estranea a qualsiasi tariffa, compenso, modalità di pagamento o accordo economico tra Paziente e Medico. MySmartCare.it non gestisce pagamenti né effettua intermediazione.

17) Condizioni economiche (Medici)

La piattaforma MySmartCare.it può essere resa disponibile gratuitamente o a condizioni economiche pubblicate sul sito. Eventuali modifiche saranno comunicate in modo trasparente e con congruo preavviso e non avranno effetto retroattivo sulle condizioni già maturate, salvo diversi accordi.

18) Notifiche e comunicazioni

La piattaforma può inviare notifiche email per informare della presenza di aggiornamenti disponibili sul portale. Le email hanno finalità informativa e, di norma, non contengono dati sanitari o dettagli clinici, invitando l'utente ad accedere al portale per consultare l'aggiornamento.

19) Verifica dell'account Medico (misura prudenziale)

L'abilitazione dell'account Medico può essere soggetta a verifica da parte dell'amministrazione (MD Lean Management S.r.l.), anche tramite controllo prudenziale dell'iscrizione all'Ordine professionale. Tale verifica non comporta assunzione di responsabilità da parte di MD Lean Management S.r.l. in merito a identità, permanenza dell'iscrizione o condotte del Medico.

Il Medico è responsabile dei dati dichiarati e dell'uso del proprio account.

20) Tempi di risposta e orari di disponibilità

MySmartCare.it è uno strumento di supporto organizzativo destinato a Medici di Medicina Generale che svolgono la propria attività secondo normativa vigente e obblighi convenzionali del Servizio Sanitario Nazionale. Il Medico gestisce le richieste e la disponibilità secondo tali regole. Eventuali deroghe restano facoltà e discrezione del Medico. MD Lean Management S.r.l. non garantisce tempi di risposta.

21) Nessun uso in emergenza

MySmartCare.it non è un servizio di emergenza e non garantisce risposta immediata. In caso di urgenze o emergenze sanitarie (es. dolore toracico importante, difficoltà respiratorie, svenimenti, sangue nelle urine/feci, peggioramento improvviso) contattare il 112/118 o recarsi al pronto soccorso.

22) Natura del servizio (non diagnosi – non dispositivo medico)

MySmartCare.it non effettua diagnosi, non produce indicazioni cliniche automatiche e non costituisce un dispositivo medico. Ogni valutazione clinica e ogni contenuto sanitario comunicato al Paziente sono responsabilità del Medico.

23) Pubblicità e contenuti di terze parti

La piattaforma può contenere banner pubblicitari e contenuti di terzi. MD Lean Management S.r.l. non è responsabile dei contenuti, prodotti o servizi promossi da soggetti terzi.

24) Limitazione di responsabilità

Il servizio è reso disponibile nella sua configurazione operativa corrente, e MD Lean Management S.r.l. adotta misure ragionevoli per garantirne funzionalità e sicurezza, senza garanzia di continuità assoluta e ininterrotta. Nei limiti consentiti dalla legge, MD Lean Management S.r.l. non è responsabile per:

- decisioni cliniche o organizzative assunte dal Medico;
- tempi di risposta o mancata risposta del Medico;
- mancata presa in carico o gestione urgente;
- contenuti inesatti o non aggiornati inseriti da Paziente o Medico;
- interruzioni temporanee dovute a manutenzione o cause non imputabili a MD Lean Management S.r.l.

25) Richiesta di eliminazione dell'account

Per eliminare l'account è necessario contattare l'amministrazione via email: supporto@mysmartcare.it

26) Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali è disciplinato dalla Privacy Policy pubblicata su MySmartCare.it.

27) Modifiche ai Termini

I Termini di cui al presente documento possono essere aggiornati e/o variati in relazioni alle mutate situazioni normative e/o giuridiche, condizioni socio-economiche ivi comprese quelle del fornitore. La versione più recente sarà pubblicata su [MySmartCare.it](https://mysmartcare.it).

Resta salva la facoltà dell'utente entro 30 giorni dall'intervenuta modifica come pubblicata all'interno della piattaforma, di recedere dall'accordo sottoscritto.

28) Legge applicabile

Legge italiana.

29) Contatti

Assistenza tecnica: supporto@mysmartcare.it