

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

AULSS 8 BERICA

U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE
U.O.S. CONVENZIONATI E PRIVATI ACCREDITATI

CARTA DEI SERVIZI

Preparazione

Coordinatore GdL

Dott.ssa Patrizia Mella

Verifica

Referente Qualità

Dott. Marcello Mezzasalma

Approvazione

Direttore Servizi Socio Sanitari

Dott. Achille Di Falco

Rev. 0

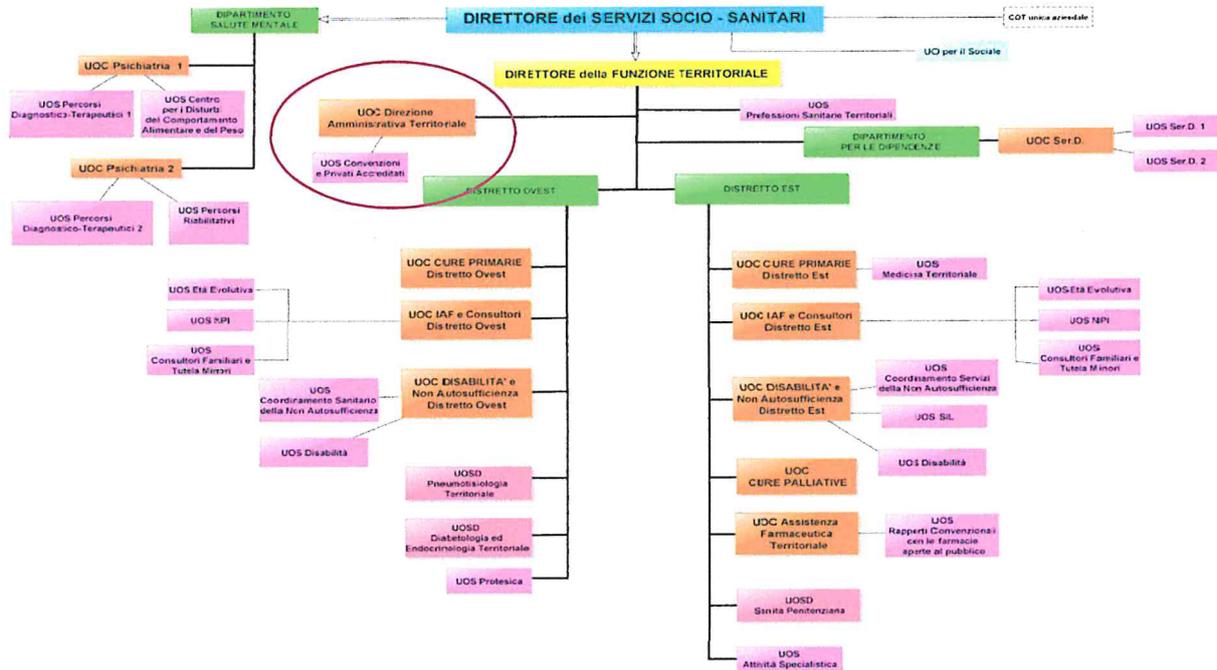
Data 31/12/2022

Riconferma

UNITA' OPERATIVA COMPLESSA "DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE"

L'Unità operativa Complessa afferisce alla Direzione della Funzione Territoriale ad oggi vacante.

Nell'atto aziendale di cui alla DDG n. 135 del 27/11/2021 l'organigramma di seguito riportato rappresenta la collocazione della Struttura nell'ambito della Direzione dei Servizi Socio Sanitari.



L'Unità Operativa Complessa Direzione Amministrativa territoriale fornisce supporto funzionale nelle tematiche relative a:

- servizi amministrativi al cittadino;
- servizi amministrativi di programmazione e gestione;
- servizi giuridico-amministrativi.

L'unità operativa svolge la sua attività in stretta collaborazione con le strutture e gli uffici delle unità operative territoriali: Distretti, Dipartimento di Salute Mentale e Dipartimento per le Dipendenze, fornendo supporto funzionale nelle tematiche relative ai servizi amministrativi al cittadino e ai servizi di programmazione, di gestione e giuridico amministrativi.

Tra le funzioni gestite, l'UOC si occupa della:

- gestione del "Supporto Estero" agli operatori di sportello in relazione alle problematiche relative all'esame dei requisiti per l'iscrizione al SSN dei cittadini comunitari e di quelli stranieri dei loro familiari, relazionandosi con soggetti interni (Direzione Amministrativa Territoriale, Consulenti familiari; SERD etc.) ed esterni (Avvocati; Associazioni di volontariato e semplici cittadini),
- gestione della "Mobilità Internazionale" verifica dei requisiti per il riconoscimento:
 - del diritto all'assistenza in altri Paesi UE e/o convenzionati di cittadini italiani, comunitari e/o stranieri a carico dell'Italia, con rilascio della relativa modulistica da regolamenti UE o Convenzionali;

- del diritto all'assistenza in Italia di cittadini italiani, comunitari e/o stranieri a carico altri Paesi UE e/o convenzionati, gestione con le Istituzioni estere competenti;
- gestione dell'addebito alle Istituzioni estere competenti delle spese prestazioni sanitarie erogate a favore di cittadini italiani, comunitari e/o stranieri a carico altri Paesi UE e/o convenzionati;
- verifica degli addebiti effettuati da parte di Istituzioni estere per prestazioni sanitarie erogate a favore di cittadini italiani, comunitari e/o stranieri a carico dell'Italia.
- gestione dell'Assistenza Integrativa (rimborsi e contributi per grandi invalidi di guerra, di servizio, ecc⁹)
- gestione delle iscrizioni anagrafiche dei detenuti presso la Casa Circondariale di Vicenza;
- gestione del Progetto Accomuna in collaborazione con la Prefettura di Vicenza e i Comuni appartenenti all'Azienda Ulss 8;
- gestione dell'anagrafe aziendale, garantendo l'integrazione con tutte le unità operative aziendali e con i soggetti esterni, ivi compresi i Comuni, la Regione e gli altri enti;
- gestione della regolamentazione delle modalità di applicazione del ticket sulle prestazioni sanitarie e la disamina delle problematiche relative all'esenzione;
- controllo sulle autocertificazioni per reddito;
- supporto al Direttore della funzione territoriale e ai Direttori di distretto nella costruzione del budget di distretto;
- disamina delle problematiche relative alla scelta e alla revoca del medico di base, assicurando l'adozione e la gestione di procedure uniformi presso tutti gli sportelli amministrativi dei distretti;
- collaborazione con le unità operative "Cure Primarie" e "Gestione personale convenzionato" in materia di organizzazione dell'assistenza sanitaria di base;
- collaborazione con le strutture preposte al consolidamento del sistema informativo integrato per le aree di competenza e relative al territorio.

- gestione delle attività di sportello servizi amministrativi al cittadino (attività amministrative a favore della popolazione con presa in carico diretto o con trasferimento alle altre strutture e servizi aziendali competenti:
 - iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
 - verifica del possesso dei requisiti ai fini dell'iscrizione al SSN sia dei cittadini italiani che comunitari che stranieri e dei loro familiari e conseguente gestione delle iscrizioni all'anagrafe sanitaria regionale;
 - iscrizione di nuovo nato al SSN e scelta del Pediatra di Libera Scelta (PLS)
 - Scelta o cambio del Medico o del Pediatra
 - scelta o cambio del Medico di Assistenza Primaria (MAP)
 - scelta o cambio del Pediatra di Libera Scelta (PLS)
 - proroga del Pediatra di Libera Scelta (PLS) fino ai 16 anni
 - Tessera Sanitaria
 - aggiornamento di residenza e/o domicilio nella Tessera Sanitaria Regionale
 - richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria Regionale (cartoncino bianco)
 - richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria TS-CNS
 - richiesta del certificato sostitutivo provvisorio
 - attivazione Tessera Sanitaria TS-CNS

- Richiesta registrazione vaccinazioni COVID eseguite all'estero e/o avvenuta guarigione all'estero

- Esenzioni
 - esenzione per patologia
 - esenzione per invalidi del lavoro
 - esenzione per invalidi di servizio (pubblico impiego)
 - esenzione per invalidi di guerra
 - esenzione per persone vittime del terrorismo e delle stragi
 - esenzione per donatore di sangue, midollo osseo o organo tra viventi
 - esenzione per malattia rara
- Esenzioni per reddito
 - esenzioni per reddito
- Assistenza sanitaria a cittadini italiani iscritti all'AIRE
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani iscritti all'AIRE, temporaneamente presenti in Italia
- Iscrizione provvisoria (domiciliato)
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani con domicilio in AULSS 8 Berica e residenza extra AULSS 8 Berica
 - revoca del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) per iscrizione provvisoria in altra ASL extra Regione Veneto
- Domanda di scelta in deroga
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani, con domicilio e residenza in AULSS 8 Berica, richiedenti un Medico di Assistenza Primaria (MAP) in AULSS 8 Berica appartenente ad altro ambito territoriale
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani, con domicilio e residenza extra AULSS 8 Berica, richiedenti un Medico di Assistenza Primaria (MAP) in Azienda ULSS 8 Berica
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani, con domicilio e residenza extra AULSS 8 Berica, richiedenti un Pediatra di Libera Scelta (PLS) in Azienda ULSS 8 Berica
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani, con domicilio e residenza in AULSS 8 Berica, richiedenti un Medico di Assistenza Primaria (MAP) in altra Azienda ULSS
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani, con domicilio e residenza in AULSS 8 Berica, richiedenti un Pediatra di Libera Scelta (PLS) in altra Azienda ULSS
- Rilascio attestato DPR 618/1980
 - assistenza sanitaria a cittadini italiani all'estero (art. 15 DPR 618/1980 e s.m.i.)
- Richiesta trattamenti riabilitativi funzionali ex Art. 26 L. 833/1978
 - trattamento riabilitativo-funzionale per persone con minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali ex art. 26 L. 833/1978
- Telesoccorso
 - richiesta di attivazione del servizio di telesoccorso, telecontrollo e telemonitoraggio
 - richiesta di disattivazione del servizio di telesoccorso, telecontrollo e telemonitoraggio

- Processi di Innovazioni e informatizzazione

Al fine di migliorare e semplificare la relazione con l'utenza l'UOC ha provveduto a digitalizzare le procedure amministrative di competenza degli Sportelli Amministrativi distrettuali:

- dello "Sportello Amministrativo on line", avviato in data 02/12/2019, che permette al cittadino di presentare tramite pc o smartphone la propria richiesta amministrativa, senza dover recarsi presso lo Sportello Amministrativo distrettuale, risparmiando spostamenti e permessi di lavoro, grazie alla compilazione via web del modulo richiesto e dall'invio al richiedente di email automatiche di aggiornamento della pratica. Proiezione di più di 50.000 richieste trasmesse dai cittadini in 12 mesi, pari a circa il 50% del totale delle richieste amministrative;
- della procedura "Salta la Fila - Prenota il tuo appuntamento on line" sistema informatizzato di gestione degli appuntamenti agli Sportelli, con possibilità di prenotazione diretta, da parte dell'utente direttamente da casa esentare tramite pc o smartphone grazie alla compilazione via web del form proposto, o telefonica, da parte dell'operatore;
- del sistema informatizzato di gestione degli appuntamenti agli Sportelli, con possibilità di prenotazione diretta, da parte dell'utente, o telefonica, da parte dell'operatore;
- dello "Sportello Smart" " integrato con lo Sportello on line presso la sede di Vicenza in Viale Torino 19. Il cittadino prenota il suo appuntamento tramite smartphone o telefono, e riceve la conferma con il codice di prenotazione, oppure si reca allo Sportello e prenota il suo appuntamento tramite "totem" (appuntamento in giornata se presenti slot liberi). Il sistema consente la chiamata dell'appuntamento prenotato senza necessità di prendere il numero di prenotazione al "Totem".
- sperimentazione dell'esternalizzazione della gestione delle prenotazioni telefoniche e del supporto back office Sportello on line, dal 1° dicembre 2020 per 4 mesi, in fase di conferma per 12 mesi;
- gestione del cambio medico con "modalità semplificate" direttamente al telefono da parte degli operatori del Call Center. L'utente deve munirsi della propria TS-CNS (e di quelle di eventuali altri familiari per i quali intende effettuare il cambio del medico) e comunicare all'operatore il numero di Codice Fiscale e le ultime 8 (otto) cifre del numero della TS-CNS, l'operatore effettua direttamente su AUR il cambio del medico e provvede all'invio della tessera sanitaria all'indirizzo e mail dell'utente se comunicata.

▪ Organizzazione del Servizio

La UOC DAT dispone di 2 uffici, la sede principale a Vicenza (Complesso S. Felice) e una sede secondaria ad Arzignano e opera attraverso la capillare distribuzione su territorio di n. 10 Sportelli Amministrativi distrettuali aperti al pubblico come indicato nelle tabelle sotto riportate

Distretto	Struttura	Indirizzo	Cap	Città	Provincia	Telefono	E-mail
Est	Direzione Amministrativa Territoriale (DAT)	Corso SS. Felice e Fortunato, 229	36100	VICENZA	VICENZA	0444 72966 - 752957	dat@aulss8.veneto.it
Est	Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) - Mobilità Internazionale	Corso SS. Felice e Fortunato, 229	36100	VICENZA	VICENZA	0444 75-2905 - 75- 2987	mob.internazionale@aulss8.veneto.it
Ovest	Direzione Amministrativa Territoriale (DAT)	Via dei Mille, 2/b	36071	ARZIGNANO	VICENZA	0444 708338	dat@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Viale Torino, 19	36100	VICENZA	VICENZA	0444 754266	distretto.vicenza@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via Roma, 1	36030	COSTABISSARA	VICENZA	0444 290327	distretto.costabissara@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Piazza Zanella, 9	36066	SANDRIGO	VICENZA	0444 756500	distretto.sandrigo@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via E. Negrin, 90	36043	CAMISANO VICENTINO	VICENZA	0444 612211	distretto.camisano@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via Marconi, 24	36023	LONGARE	VICENZA	0444 766911	distretto.longare@aulss8.veneto.it
Est	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via Capo di Sopra, 3	36025	NOVENTA VICENTINA	VICENZA	0444 755617	distretto.noventa@aulss8.veneto.it
Ovest	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via Galileo Galilei, 3	36078	VALDAGNO	VICENZA	0445 423180	distretto.valdagno@aulss8.veneto.it
Ovest	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via Kennedy, 2	36071	ARZIGNANO	VICENZA	0444 475650	distretto.arzignano@aulss8.veneto.it
Ovest	Sportello Amministrativo Distrettuale	Via A. Giuriolo, 9	36075	MONTECCHIO MAGGIORE	VICENZA	0444 703522	distretto.montecchio@aulss8.veneto.it
Ovest	Sportello Amministrativo Distrettuale	Piazza Martiri della Libertà, 9	36045	LONIGO	VICENZA	0444 431209	distretto.lonigo@aulss8.veneto.it
Distretto	Sede	Giorni di apertura	orario dalle ore alle ore	Ore apertura gironaliere (ore agende)	Ore apertura complesive settimanali		
1	Vicenza	Dal Lun. al Ven	08,30 - 13,00	9	45		
1	Costabissara	Dal Lun. al Ven	08,00 - 12,30	4,5	22,5		
1	Sandrigo	Dal Lun. al Ven	08,30 - 13,00	4,5	22,5		
1	Camisano Vicentino	Dal Lun. al Ven	08,30 - 13,00	3,5	17,5		
1	Noventa Vicentina	Mar. Gio. e Ven	09,00 - 12,00	3	9		
1	Longare	Lun. e Mer.	08,30 - 12,30	4	8		
	Totale Distretto 1			28,5	124,5		
2	Arzignano*	Dal Lun. al Ven	09,00 - 12,30***	3,5	17,5		
2	Montecchio Maggiore	Dal Lun. al Ven	10,15 - 12,30	2,15	11,15		
2	Valdagno	Dal Lun. al Ven	09,00 - 12,30***	3,5	17,5		
2	Lonigo**	Dal Lun. al Ven	09,00 - 12,30***	3,5	17,5		
	Totale Distretto 2			12,65	63,65		

Nell'ambito dell'unità operativa complessa "Direzione Amministrativa Territoriale" è prevista una

UNITA OPERATIVA SEMPLICE "Convenzioni e Privati Accreditati"

Le competenze di tale unità operativa riguardano:

- la gestione integrale, sotto il profilo normativo ed economico, dei rapporti convenzionali con i Medici di Assistenza Primaria, i Medici della Continuità Assistenziale, i Pediatri di Libera Scelta, gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali che comporta:
 - valutazione e definizione dei fabbisogni in relazione alle figure professionali sopra richiamate:
 - zone carenti della Medicina dell'Assistenza Primaria (MAP);
 - zone carenti ordinarie e/o straordinarie della Pediatria di Libera Scelta (PLS);
 - turni disponibili per la Medicina della Continuità Assistenziale (MACA);
 - turni disponibili per la Medicina dell'Emergenza sanitaria Territoriale (MEST)
 - turni disponibili di Specialistica Ambulatoriale Interna, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali.
 - richiesta di pubblicazione per la copertura delle zone carenti e dei turni disponibili,
 - costituzione del rapporto di lavoro in convenzione e inserimento negli elenchi per i MAP e i PLS;
 - emissione Avvisi per la formazione delle graduatorie aziendali annuali per il conferimento di incarichi a tempo determinato (provvisori e di sostituzione) per MAP, PLS e MCA;
 - pubblicazione semestrale dalle graduatorie annuali per il conferimento di incarichi a tempo determinato (provvisori e di sostituzione) per MAP, PLS e MCA;
 - conferimento di incarichi a tempo determinato (provvisori e di sostituzione) per MAP, PLS e MCA;
 - gestione dell'elenco dei Medici curanti di assistenza programmata a ospiti non autosufficienti nei Centri Servizi siti nel territorio dell'Azienda ULSS 8 Berica. DGR n. 1231/2018.
 - conferimento incarichi di Medico curante di assistenza programmata a ospiti non autosufficienti nei Centri Servizi siti nel territorio dell'Azienda ULSS 8 Berica;
 - autorizzazione e recepimento della costituzione delle forme associative della Medicina di assistenza primarie e della Pediatria di libera Scelta e inserimento nuovi componenti;
 - riconoscimento indennità di collaboratore di studio e di infermiere ai Medici di Assistenza Primaria e ai Pediatri di Libera scelta;
 - rilevazione annuale e comunicazione alla SISAC delle deleghe sindacali,
 - costituzione dei Comitati Aziendali per la Medicina Generale e per la Pediatria di libera Scelta e svolgimento attività di segreteria per gli stessi;
 - supporto alla negoziazione, alla stipula e alla approvazione degli Accordi Attuativi Aziendali (ex Patti/Contratti) con i Medici di Assistenza Primaria, i Medici della Continuità Assistenziale, i Pediatri di Libera Scelta, gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - individuazione componente dell'Ufficio Provvedimenti Disciplinari Convenzionati (UPDC);
 - supporto alle Direzioni Distretto e all'UPDC per l'Avvio dei procedimenti disciplinari nei confronti dei Medici di Assistenza Primaria, dei Medici della Continuità Assistenziale, dei Pediatri di Libera Scelta, degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali,
 - emissione avviso per la formazione della graduatoria provinciale annuale degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;

- approvazione graduatoria provvisoria provinciale annuale degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - approvazione graduatoria provinciale annuale degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - emissione dell'avviso per la formazione delle graduatorie secondarie di disponibilità dei medici specialisti ambulatoriali interni, veterinari, psicologi annuali nella Provincia di Vicenza, ai sensi dell'art.19, comma 12 del relativo accordo collettivo nazionale del 31/03/2020 e s.m.i.;
 - conferimento e rinnovo incarichi a tempo determinato per gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - conferimento e rinnovo incarichi provvisori agli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali
 - gestione delle procedure per l'assegnazione in aumento orario dei turni che si rendono disponibili per degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - emissione avvisi per l'assegnazione di turni;
 - Approvazione della graduatoria per l'assegnazione di turni per gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - conferimento incarichi a seguito avviso per l'assegnazione dei turni per gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - conferimento incarico di Responsabile di Branca per gli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali;
 - approvazione graduatorie secondarie di disponibilità dei medici specialisti ambulatoriali interni, veterinari, psicologi annuali nella Provincia di Vicenza, ai sensi dell'art.19, comma 12 del relativo accordo collettivo nazionale del 31/03/2020 e s.m.i.;
 - costituzione del Comitato Zonale per la Specialistica Ambulatoriale Interna e attività di segreteria dello stesso;
- supporto al Direttore della funzione territoriale e ai Direttori di Distretto nella costruzione del budget per la medicina convenzionata.

Processi di Innovazioni e informatizzazione

- Gestione informatizzata dei Flussi ACN e del Cruscotto del Medico. Creazione di una procedura che consente di processare i flussi ACN scaricati dal Portale regionale tramite l'effettuazione di tutta una serie di controlli logico formali inerenti la condizione dell'assistito al quale tali prestazioni sono state erogate (ad es. assistito deceduto alla data di rendicontazione dell'attività, ovvero assistito ricoverato presso l'ospedale o altra struttura intermedia o ancora presso struttura residenziale) o alla verifica di corrispondenza con l'autorizzato in relazione agli accessi in ADP e ADI, alle Prestazioni di Particolare Impegno Professionale (PIIP) o al rispetto delle tolleranze per i Bilanci di salute Pediatrici, con attivazione nel Sistema Informatico Territoriale (SIT) di un cruscotto riassuntivo per il medico che evidenzia il numero di prestazioni inviate, le prestazioni accettate e quindi liquidate e di quelle respinte con l'evidenziazione della motivazione del rigetto.
- Implementazione del modulo del SIT per la gestione della Continuità Assistenziale: registrazione e gestione dei contatti con l'utente o il caregiver; gestione della refertazione del modulo "M" con firma elettronica da remoto, il deposito del modulo nel Dossier (Repository)

aziendale, ricettazione dematerializzata, certificazione di malattia in collegamento diretto con la procedura INPS, gestione del calcolo delle prestazioni a pagamento per le persone che accedono al servizio e che non sono residenti nella regione Veneto, estrazioni statistiche regionali e aziendali e rendicontazione dei turni al fine del riconoscimento dei compensi.

- Digitalizzazione della gestione delle graduatorie aziendali annuali per il conferimento di incarichi a tempo determinato (provvisori e di sostituzione) per MAP, PLS e MCA, attraverso l'informatizzazione del processo a partire dall'inserimento della domanda da parte dei medici interessati, la validazione della domanda da parte dell'operatore previa verifica della correttezza della stessa, la creazione e l'aggiornamento in automatico delle graduatorie secondo l'ordine e le priorità previste dalle normative di settore, con la possibilità di gestione della graduatoria da pubblicare e di una parallela riportante anche tutti i dati di contatto dai medici con possibilità di inserimento di note operative. Operativa del 2022.
- Digitalizzazione della gestione della graduatoria provinciale annuale e delle graduatorie secondarie di disponibilità degli Specialisti Ambulatoriali Interni, Veterinari ed altre Professionalità Sanitarie (Biologi, Chimici, psicologi) Ambulatoriali, attraverso l'acquisizione della procedura informatica già in uso presso quasi tutte le altre Aziende sanitarie della nostra regione. Operativa dal 01/01/2023 per le graduatorie relative all'anno 2024;
- Organizzazione del Servizio

L'attività della U.O.S. Convenzioni e Privati Accreditati si articola nelle due sedi di Vicenza e di Arzignano, come evidenziato nella tabella di seguito

Distretto	Struttura	Indirizzo	Cap	Città	Provincia	Telefono	E-mail
Est	Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) - U.O.S. Convenzioni e Privati Accreditati	Corso SS. Felice e Fortunato, 229	36100	VICENZA	VICENZA	0444 75-3047 - 75-2973 - 75-3041 - 75-3048	servizio.convenzioni@aulss8.veneto.it
Ovest	Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) - U.O.S. Convenzioni e Privati Accreditati	Via dei Mille, 2/b	36071	ARZIGNANO	VICENZA	0444 70-8346 - 70-8631 - 70-8632	servizio.convenzioni.arz@aulss8.veneto.it