

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 2326 DEL 17/12/2024

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 13 del 26/02/2024

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: PROGETTO 116117 – PUA - AVVIO RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI
TERRITORIALI IN ATTUAZIONE DEL PROGETTO REGIONALE DI SPERIMENTAZIONE
DEL 116117

IL DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale
sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi
informatici dell'Azienda.*

Proponente: DIREZIONE DELLA FUNZIONE TERRITORIALE
Anno Proposta: 2024 Numero Proposta: 2467/24

Il Direttore della Funzione Territoriale, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Emanuele Barbierato

Il Direttore della Funzione Territoriale relazione quanto di seguito.

Premesso che il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 6 Salute prevede, tra l'altro, di ridisegnare la rete di assistenza sanitaria territoriale con professionisti e prestazioni disponibili in modo capillare su tutto il territorio nazionale, per una sanità che sia vicina e prossima alle persone stabilendo, nella componente 1, specifici investimenti nelle reti di prossimità, in strutture e nella telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale con l'obiettivo di rafforzare le prestazioni erogabili sul territorio, grazie alla creazione di strutture e presidi territoriali (come le Case della Comunità e gli Ospedali di Comunità), l'implementazione dell'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e ad una più efficace integrazione con tutti i servizi socio-sanitari, terzo settore compreso;

Premesso inoltre che con il successivo D.M. 77/2022 "Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale del SSN", in coerenza con gli interventi previsti dalla componente 1 della Missione 6 Salute, ha delineato un nuovo assetto organizzativo della rete di assistenza sanitaria territoriale circoscrivendo modelli e standard, nello specifico definendo:

- le Casa della Comunità (CdC) come luogo fisico al quale i cittadini possono accedere per bisogni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria a valenza sanitaria e il modello organizzativo dell'assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento all'interno della quale confluiranno tutti i professionisti per la progettazione ed erogazione di interventi sanitari e di integrazione sociale che lavoreranno in modalità integrata e multidisciplinare.
- il Punto Unico di Accesso (PUA), previsto obbligatoriamente nelle Case della Comunità, inteso come porta di accesso al sistema socio-sanitario con il compito di soddisfare il fabbisogno informativo, avviando una azione di orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi e di presa in carico unitaria della persona non autosufficiente dove erogare l'assistenza distrettuale in un'ottica di integrazione sociosanitaria, professionale e gestionale, in raccordo tra le diverse componenti sanitarie e tra queste e le componenti sociali, con il compito di:
 - semplificare ed agevolare l'informazione e l'accesso ai servizi sanitari, sociali e sociosanitari;
 - promuovere l'integrazione tra attività sanitaria e attività socio-assistenziale;
 - avviare la presa in carico della persona non autosufficiente attraverso la sua valutazione multidimensionale,
- la Centrale Operativa 116117 come numero europeo armonizzato (NEA) per le cure mediche non urgenti offrendo un servizio telefonico gratuito alla popolazione attivo 24H ,7 giorni su 7, per tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie a bassa intensità assistenziale;
- la Telemedicina, come modalità di erogazione di servizi e prestazioni assistenziali sanitarie sociosanitarie a rilevanza sanitaria a distanza, abilitata dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e utilizzata da un professionista sanitario per fornire prestazioni sanitarie agli assistiti (telemedicina professionista sanitario – assistito) o servizi di consulenza e supporto ad altri professionisti sanitari (telemedicina professionista sanitario – professionista sanitario);

Preso atto che con DGR n. 721/2023 la Giunta regionale ha approvato la "Programmazione dell'assetto organizzativo ed operativo della rete assistenziale territoriale in attuazione a quanto previsto ex Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza (PNRR) e D.M. 23/05/2022, n. 77. D.G.R. n. 2/CR del 10/01/2023";

Preso inoltre atto che con DGR n. 976/2024 la Giunta Regionale, sulla scorta del documento "Progetto sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione delle relative Centrali Operative" predisposto dal gruppo di lavoro costituito con Decreto del Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale n. 86/2023, ha approvato il "Progetto sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione delle

relative Centrali Operative nell'ambito degli interventi per lo sviluppo dell'assistenza territoriale. D.M. 23 maggio 2022 n. 77", con l'obiettivo di:

- fornire un sistema di accesso facilitato alle cure mediche non urgenti, ai servizi sanitari e socio-sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura e alle informazioni utili all'orientamento dei cittadini, attraverso il raccordo con tutta la rete territoriale dei servizi presenti;
- indirizzare il bisogno di bassa intensità verso il setting più appropriato e proporzionato evitando il ricorso al Pronto Soccorso per l'assenza di alternative valide e praticabili;
- garantire alla popolazione una presa in carico certa migliorando, in termini di efficienza ed efficacia, il percorso assistenziale attraverso un sistema di accesso facilitato rispetto a:
 - cure mediche non urgenti ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura;
 - informazioni sui servizi socio-sanitari, tramite il PUA (Punto Unico di Accesso);
 - servizi sociali ATS (Ambiti Territoriali Sociali);
 - servizi del SERD (Servizio Dipendenze) e DSM (Dipartimento Salute Mentale);
 - servizi sanitari da parte del turista;
 - numero unico per tutte le chiamate verso le Continuità Assistenziali del Veneto,

Dato atto che tale servizio 116117 opera 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, con personale sanitario o altro personale di comparto non sanitario (cosiddetto "laico") opportunamente formato, che possa fornire assistenza, direttamente o attraverso il trasferimento di chiamata al servizio competente, a valenza sociosanitaria e amministrativa;

Preso atto che con la succitata DGR n. 976/2024 è stato deliberato che, nella prima fase, sarà avviata una sperimentazione con attivazione della Centrale Operativa 116117 presso l'Ulss 3 Serenissima e bacino di riferimento il Distretto 1 di Bassano del Grappa - ULSS 7 Pedemontana;

Preso atto che la Regione Veneto, per la gestione informatica della rete di raccolta dai bisogni del cittadino che fa riferimento al 116117, ha attivato una piattaforma dedicata all'interoperatività tra la Centrale Operativa di Mestre e il PUA di Bassano del Grappa, oltre che per la gestione delle attività della Continuità Assistenziale;

Dato atto che, al fine di dare concreta attuazione a quanto sopra previsto, è stato predisposto dal direttore del Distretto 1 e della funzione territoriale, dott. Barbierato, ed inviato per le vie brevi, uno specifico progetto denominato "Progetto 116117 – PUA. Riorganizzazione dei servizi territoriali in attuazione del progetto regionale di sperimentazione del 116117", includendo un elenco dettagliato dei bisogni da soddisfare, sinteticamente descritti, rispetto ai quali è stato poi codificato il setting proposto, come da documento allegato al presente atto;

Dato inoltre atto (prot. 111956/2024) che:

- il PUA dal 1° dicembre 2024 è stato attivato ed è fisicamente collocato presso il Distretto Socio Sanitario "Monsig. Negrin", via Cereria 14/B di Bassano del Grappa e che tutto il personale impiegato, OSS, assistente sociale ed amministrativo, è stato debitamente formato come previsto nel contesto dell'avvio del progetto e nelle more del completamento dei lavori della Casa della Comunità di via del Lotti 40, Bassano del Grappa;
- dal 18/12/2024 sarà attivato presso il Centro Prospero Alpino di Marostica l'ambulatorio medico di cure primarie e l'ambulatorio infermieristico gestito dall'IFoC in rete, per la gestione dei bisogni sanitari;
- il servizio 116117 – PUA sarà attivato dalle ore 8:00 del 18 dicembre p.v., mentre il servizio di Continuità Assistenziale entrerà in funzione a partire dalle ore 20:00 sempre dello stesso giorno per la gestione dei bisogni sanitari del cittadino attraverso un sistema informatizzato dotato di triage sanitario e collegato, attraverso un portale dedicato, ad ognuna delle 7 sedi di C.A. del distretto 1 di Bassano del Grappa. L'attività erogata dal servizio di Continuità Assistenziale rimane quella attuale, mentre la rilevazione e lo smistamento delle chiamate alle sedi di competenza

territoriale secondo la valutazione delle priorità gestite dal sistema di triage sanitario è in capo alla Centrale Operativa del 116117;

Dato infine atto che tra l'Azienda Ulss 3 Serenissima e l'Azienda Ulss 7 Pedemontana è stato sottoscritto il documento denominato "Accordo tra contitolari del trattamento dei dati" (art. 26 del Reg. UE 2016/679) al fine di disciplinare le responsabilità e le ripartizioni di ciascuna Azienda in merito all'osservanza degli obblighi loro derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o della Repubblica Italiana, allegato al presente atto, ns. prot. n. 111716 del 16/12/2024;

Rilevato che l'avvio della sperimentazione è stato condiviso in data 10 dicembre u.s. con le Farmacie, in data 12 dicembre u.s. con i MMG del Distretto 1 e in data 16 dicembre u.s. con i Sindaci del Comitato Distretto 1 di Bassano del Grappa;

Ritenuto di costituire un tavolo di monitoraggio degli indicatori previsti dalla DGR n. 976/2024 con referenti sia dell'Azienda Ulss3 Serenissima che dell'Azienda Ulss7 Pedemontana, individuati dai rispettivi Direttori Generali;

Per quanto sopra si propone pertanto:

1. di prendere atto che con DGR 976/2024 la Regione Veneto ha deliberato l'avvio della sperimentazione del 116117 con attivazione della Centrale Operativa presso l'Ulss 3 Serenissima e individuando come bacino di riferimento il Distretto 1 di Bassano del Grappa - Ulss 7 Pedemontana;
2. di approvare il "Progetto 116117 – PUA. Riorganizzazione dei servizi territoriali in attuazione del progetto regionale di sperimentazione del 116117", allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
3. di dare atto che dal 1 dicembre 2024 è stato attivato il PUA, fisicamente collocato presso il Distretto Socio Sanitario "Monsig. Negrin", via Cereria 14/B di Bassano del Grappa e che tutto il personale impiegato, OSS, assistente sociale ed amministrativo, è stato debitamente formato come previsto nel contesto dell'avvio del progetto;
4. di dare inoltre atto che dal 18/12/2024 sarà attivato presso il Centro Prospero Alpino di Marostica l'ambulatorio medico di cure primarie e l'ambulatorio infermieristico gestito dall'IFoC in rete per la gestione dei bisogni sanitari;
5. di avviare la sperimentazione del servizio 116117 – PUA a far data dalle ore 8:00 del 18 dicembre p.v., mentre per il servizio di Continuità Assistenziale a partire dalle ore 20:00 sempre dello stesso giorno;
6. di dare infine atto che tra l'Azienda Ulss 3 Serenissima e l'Azienda Ulss 7 Pedemontana è stato sottoscritto un documento denominato "Accordo tra contitolari del trattamento dei dati (art 26 del Reg. UE 2016/679)" al fine di disciplinare le responsabilità e le ripartizioni di ciascuna Azienda in merito all'osservanza degli obblighi loro derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o della Repubblica Italiana, allegato al presente atto quale parte integrante;
7. di nominare il Direttore della Funzione Territoriale, dr. Emanuele Barbierato, esecutore del servizio e referente per la sperimentazione presso il Distretto 1 dell'attivazione e della gestione del "Progetto 116117 – PUA;
8. di dare mandato al Direttore della Funzione Territoriale, dr. Emanuele Barbierato, di inviare alla Ulss 3 Serenissima, titolare della Centrale Operativa del progetto, il "Progetto 116117 – PUA. Riorganizzazione dei servizi territoriali in attuazione del progetto regionale di sperimentazione del 116117";

9. di costituire nelle more della sperimentazione, un tavolo di monitoraggio degli indicatori previsti dalla DGR n. 976/2024 con referenti sia dell'Azienda Ulss3 Serenissima che dell'Azienda Ulss7 Pedemontana, individuati dai rispettivi Direttori Generali;
10. di dare atto che la presente deliberazione non comporta oneri aggiuntivi a carico del bilancio;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento.

Dato atto che il Responsabile dell'UO competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare.

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari, per quanto di rispettiva competenza.

DELIBERA

1. di dare atto che le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di prendere atto che con DGR 976/2024 la Regione Veneto ha deliberato l'avvio della sperimentazione del 116117 con attivazione della Centrale Operativa presso l'Ulss 3 Serenissima e individuando come bacino di riferimento il Distretto 1 di Bassano del Grappa - Ulss 7 Pedemontana;
3. di approvare il "Progetto 116117 – PUA. Riorganizzazione dei servizi territoriali in attuazione del progetto regionale di sperimentazione del 116117", allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
4. di dare atto che dal 1° dicembre 2024 è stato attivato il PUA, fisicamente collocato presso il Distretto Socio Sanitario "Monsig. Negrin", via Cereria 14/B di Bassano del Grappa e che tutto il personale impiegato, OSS, assistente sociale ed amministrativo, è stato debitamente formato come previsto nel contesto dell'avvio del progetto;
5. di dare inoltre atto che dal 18/12/2024 sarà attivato presso il Centro Prospero Alpino di Marostica l'ambulatorio medico di cure primarie e l'ambulatorio infermieristico gestito dall'IFoC in rete per la gestione dei bisogni sanitari;
6. di avviare la sperimentazione del servizio 116117 – PUA a far data dalle ore 8:00 del 18 dicembre p.v., mentre per il servizio di Continuità Assistenziale a partire dalle ore 20:00 sempre dello stesso giorno;
7. di dare infine atto che tra l'Azienda Ulss 3 Serenissima e l'Azienda Ulss 7 Pedemontana è stato sottoscritto un documento denominato "Accordo tra contitolari del trattamento dei dati (art 26 del Reg. UE 2016/679)" al fine di disciplinare le responsabilità e le ripartizioni di ciascuna Azienda in merito all'osservanza degli obblighi loro derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o della Repubblica Italiana, allegato al presente atto quale parte integrante;
8. di nominare il Direttore della Funzione Territoriale, dr. Emanuele Barbierato, esecutore del servizio e referente per la sperimentazione presso il Distretto 1 dell'attivazione e della gestione del

“Progetto 116117 – PUA;

9. di dare mandato al Direttore della Funzione Territoriale, dr. Emanuele Barbierato, di inviare alla Ulss 3 Serenissima, titolare della Centrale Operativa del progetto, il “Progetto 116117 – PUA. Riorganizzazione dei servizi territoriali in attuazione del progetto regionale di sperimentazione del 116117”;
10. di costituire nelle more della sperimentazione, un tavolo di monitoraggio degli indicatori previsti dalla DGR n. 976/2024 con referenti sia dell’Azienda Ulss3 Serenissima che dell’Azienda Ulss7 Pedemontana, individuati dai rispettivi Direttori Generali;
11. di dare atto che la presente deliberazione non comporta oneri aggiuntivi a carico del bilancio;
12. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all’albo del sito istituzionale dell’Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale, e divenuta esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/7/2022.



PROGETTO 116117 - PUA

**RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI TERRITORIALI
IN ATTUAZIONE DEL PROGETTO REGIONALE
DI SPERIMENTAZIONE DEL 116117**

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
1.1 Definizione	4
1.2 Obiettivi.....	4
2. MODELLO ORGANIZZATIVO	4
2.1 Servizi forniti	4
2.2 Tipologie di accesso	5
3. FINALITA'	5
4. FUNZIONI.....	5
4.1 Attività di Front Office.....	5
4.2 Attività di Back Office	6
5. DESTINATARI	6
6. ACCORDI CON I COMUNI E ALTRI ENTI.....	6
7. FIGURE PROFESSIONALI	6
8. ASPETTI STRUTTURALI	7
9. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	7
10. MODALITA' OPERATIVA.....	8
10.1. Intercettazione del bisogno	8
10.2 Tipi di risposta del front office	8
10.3 Attività di back office	8
11. SETTING ATTIVABILI SU BISOGNI CODIFICATI	8
12. CONTINUITA' ASSISTENZIALE: ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO.....	9
13. SISTEMA INFORMATIVO	10
14. FORMAZIONE	10

ACRONIMI

ACRONIMO	DEFINIZIONE
ATS	Ambito Territoriale Sociale
COT	Centrale Operativa Territoriale
CSM	Centro di Salute Mentale
CUP	Centro Unico di Prenotazione
DGR	Deliberazione della Giunta Regionale
DM	Decreto Ministeriale
ICD	Impegnative di Cura Domiciliari
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PUA	Punto Unico di Accesso
RSA	Residenza Sanitaria Assistenziale
SAD	Servizio di Assistenza Domiciliare
SERD	Servizio per le Dipendenze
SIL	Servizio Integrazione Lavorativa
SLA	Sclerosi Laterale Amiotrofica
UVMD	Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale

1. PREMESSA

Il processo di invecchiamento della popolazione ha già assunto, come è noto, dimensioni particolarmente rilevanti nei Paesi occidentali avanzati. L'odierno quadro epidemiologico risulta, come è noto, assai composito, con trend in crescita per patologie croniche stabilizzate, patologie cronic-degenerative, patologie dovute a fattori eziologici originati da diseguaglianze sociali (fenomeni migratori, barriere culturali per l'accesso al mercato del lavoro etc.). L'attenzione si deve spostare, quindi, dalla gestione della fase acuta della malattia alla gestione della cronicità.

Una delle condizioni imprescindibili per consentire ai diversi sistemi di welfare regionali di garantire in maniera sempre più piena ed efficace il diritto alla salute risiede nella capacità di semplificare significativamente l'accesso a servizi sociosanitari e di avere un approccio olistico ai bisogni di salute che per definizione devono essere integrati e personalizzati.

La complessità crescente della domanda deve essere affrontata, dunque, in modo più efficace attraverso la definizione di percorsi unici e integrati e di modelli di gestione dei percorsi assistenziali.

1.1 DEFINIZIONE

Il Punto Unico di Accesso (PUA) è rivolto alla promozione della necessaria, indispensabile efficienza dell'assistenza che può trovare nell'integrazione delle informazioni, degli interventi e delle valutazioni, la strategia più efficace per evitare la sovrapposizione o la duplicazione degli interventi, e per promuovere la reingegnerizzazione dei processi in maniera da coniugare efficacia dell'assistenza e sostenibilità dei costi.

Il PUA rappresenta la principale porta di accesso al sistema socio-sanitario, con il compito di avviare un'azione di orientamento ed accompagnamento all'accesso ai servizi e di presa in carico globale della persona. È quindi uno strumento di facilitazione e di accoglimento della domanda, di prima lettura del bisogno che il cittadino esprime e di avvio alla presa in carico, con una funzione proattiva che superi la logica dello sportello e dell'approccio prestazionale ai bisogni. (D.G.R. n. 721 del 22/06/2023 programmazione dell'assetto organizzativo ed operativo della rete di assistenza territoriale in attuazione a quanto previsto dal PNRR e D.M. 77/2022).

1.2 OBIETTIVI

Il PUA va inteso sia come una funzione che come una infrastruttura, informatica oltre che fisica che, partendo dalla rilevazione dei bisogni, avvia il percorso di presa in carico della persona nella sua globalità. Sono molteplici gli obiettivi del PUA che coinvolgono tanto i cittadini che il sistema sanitario:

- miglioramento dell'accessibilità e dell'appropriatezza di utilizzo dei servizi attraverso la costituzione di una funzione di accesso unico alla rete dell'offerta;
- maggiore tempestività per le risposte ai bisogni semplici;
- approccio proattivo e presa in carico dei diversi livelli di complessità della risposta assistenziale;
- integrazione dei diversi soggetti istituzionali titolari della risposta assistenziale (approccio multidisciplinare);
- miglioramento dei livelli di appropriatezza clinica e organizzativa.

2. MODELLO ORGANIZZATIVO

2.1 SERVIZI FORNITI

Il PUA è un servizio dell'Azienda ULSS che coordina i servizi erogativi della rete sociosanitaria ed interagisce con l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di riferimento offrendo ai cittadini:

- Informazione ed orientamento;
- prima lettura del bisogno;
- in caso di bisogno semplice, accoglienza ed accompagnamento ai servizi territoriali di competenza (es. ambulatorio medico, ambulatorio infermieristico, CUP, Anagrafe Sanitaria, assistente sociale ATS/comune);
- in caso di bisogni a maggiore complessità socio-sanitaria, avvio della presa in carico (es. avvio della valutazione multidimensionale del disabile adulto o dell'anziano non autosufficiente);

2.2 TIPOLOGIE DI ACCESSO

Il PUA deve essere sia operativo e accogliere direttamente l'utenza, sia fortemente integrato con i punti periferici della Rete (centrali erogative, ATS, COT, Centrale Operativa 116117, Servizi Sociali Comunali, Medici di Medicina Generale, Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie) da cui possono confluire le richieste di bisogno in grado di dare risposte secondo due tipologie di accesso dell'utente.

- a) **Accesso a sede fisica:** luogo fisico, chiaramente identificabile: una sede strutturale tecnologicamente dotata, che può essere gestita in collaborazione fra AULSS e ATS/Comuni con personale che può essere messo a disposizione da entrambi i soggetti. La richiesta di bisogno viene recepita nella sede fisica (sportello/ufficio).
- b) **Accesso Funzionale:** rappresentata, non da un unico luogo fisico, ma da una operatività integrata tecnologicamente al numero unico 116117, o in rete tra le AULSS e gli ATS/Comuni con personale che può interagire attraverso la piattaforma comune messa a disposizione dalla Regione Veneto. La richiesta di fabbisogno viene recepita "a distanza" ed in rete (telefono, internet).

3. FINALITA'

Si tratta di una modalità organizzativa basata su un modello di sistema di rete con le seguenti finalità:

- a) garantire alle persone non autosufficienti il diritto all'accesso unitario agli interventi e ai servizi sanitari, socio-sanitari e sociali;
- b) semplificare l'accesso alle cure e all'assistenza attraverso la presa in carico della persona;
- c) garantire la continuità delle cure;
- d) favorire l'integrazione e il coordinamento dei servizi al fine di migliorare la gestione della "complessità".

4. FUNZIONI ED ATTIVITA'

Il processo di miglioramento continuo dell'assistenza può essere conseguito intervenendo su alcuni elementi fondamentali, in particolare i livelli organizzativi, professionali e valutativi. Il Punto Unico di Accesso interviene su tutti e tre i livelli mediante due tipologie fondamentali di attività.

4.1 ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

- a) accoglienza e ascolto;
- b) raccolta della segnalazione e apertura della scheda/fascicolo personalizzato;
- c) fornire informazioni relative alle modalità operative dei servizi, alla documentazione necessaria e ai diritti;
- d) risoluzione diretta del bisogno semplice.

4.2 ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

- a) approfondimento dei casi trasmessi dal front office;
- b) attivazione degli interventi con la segnalazione ai servizi competenti;
- c) attivazione della UVMD nei casi “complessi”;
- d) verifica e monitoraggio dei percorsi attivati;
- e) costante aggiornamento sui servizi e sulle risorse del territorio;
- f) gestione della documentazione relativa alle domande pervenute presso il PUA.

5. DESTINATARI

I destinatari degli interventi dei servizi Sociali, Sanitari e Socio-sanitari sono i cittadini assistiti nel territorio afferente al Distretto Sociosanitario di Bassano del Grappa con particolare riferimento alle persone con disabilità fisica e/o psichica, congenita e/o acquisita, residenti o domiciliati nei 23 Comuni del Distretto.

6. ACCORDI CON I COMUNI E ALTRI ENTI

Il PUA, per funzionare in modo efficace e globale, ha bisogno di costituire accordi di partnership con gli altri attori della rete territoriale dei servizi alla persona, attraverso la stipula di Accordi di collaborazione tra Azienda ULSS e ATS/Comuni, per gestire la domanda attraverso gli stessi strumenti e percorsi gestiti da professionisti di entrambe le provenienze. Gli accordi dovranno riguardare l'identificazione comune dei bisogni e le modalità di interazione e co-progettazione tra le figure professionali.

7. FIGURE PROFESSIONALI

Il PUA è dotato delle seguenti figure professionali:

- a) **Responsabile dell'esecuzione del progetto:** Il Direttore del Distretto 1 e della Funzione Territoriale
- b) **Responsabile coordinatore** che avrà il compito di:
 - coordinare gli aspetti organizzativi di risorse che provengono da enti diversi;
 - coordinare e favorire l'integrazione tra i PUA strutturali/ funzionali, COT e servizi della rete;
 - coordinare il monitoraggio “complessi”;
 - interfacciarsi con i responsabili Azienda ULSS e ATS, in merito alle singole competenze/criticità.
- c) **Operatore di front-office/back office**
 - accogliere, informare e orientare la persona che si interfaccia con accesso diretto;
 - fornire risposte tempestive al bisogno semplice;
 - interfacciarsi con la parte sociale e/o all'occorrenza sanitaria di altri Servizi per analizzare, decodificare e rispondere al bisogno semplice espresso;
 - inviare ai servizi competenti i casi complessi per la continuazione della presa in carico, tramite comunicazione telefonico/informatica e prenotando nell'agenda del servizio interessato, un accesso dell'utente;
 - avviare i percorsi di monitoraggio dei casi;
 - accogliere procedure e modulistica, per l'accesso ai Servizi e alle prestazioni della Rete Formale, da erogare all'utenza;
 - affiancare il responsabile nell'attività di coordinamento e integrazione durante l'attività back office.

d) Operatore amministrativo

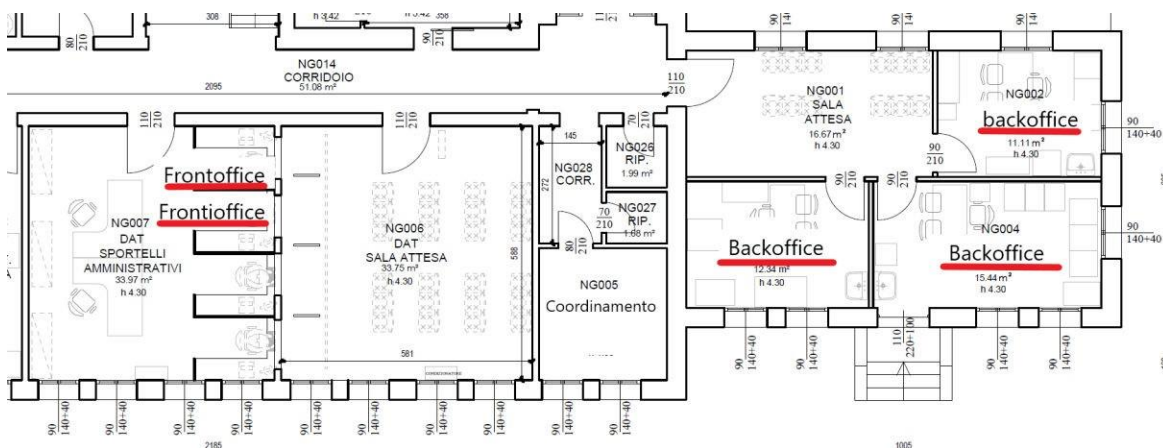
- supportare le diverse attività amministrative del PUA;
- recepire, registrare e protocollare le domande di bisogno provenienti dai Servizi della Rete;
- smistare le singole domande di UVMD alle segreterie organizzative competenti per area (anziani Cure Primarie; disabilità; minori, ecc.);
- condividere con l'addetto al front-office del PUA la modalità di gestione della domanda UVMD di un caso complesso;
- protocollare, inviare e archiviare gli atti amministrativi;
- collaborare con le segreterie UVMD di area per garantire l'applicazione delle norme vigenti e il flusso delle informazioni da e per le UVMD, monitorando i tempi di effettuazione;
- garantire la verifica, in collaborazione con gli uffici competenti e con il responsabile sociosanitario/ATS, della correttezza delle procedure di caricamento dati.

Per svolgere queste funzioni sono state individuate risorse esperte nell'area sociosanitaria in grado di gestire la piattaforma informatica ed in grado di utilizzare i percorsi di presa in carico e di gestione delle risposte al cittadino.

8. ASPETTI STRUTTURALI

Per la fase di sperimentazione sono stati identificati i locali provvisori presso il Distretto Sociosanitario Mons Negrin di Bassano del Grappa, palazzina G in attesa del completamento della nuova Casa della Comunità situata in via dei lotti 4, nei pressi dell'OC San Bassiano.

Riportiamo la piantina dei locali collocati in prossimità degli sportelli amministrativi al fine di creare un front office unico per l'utenza:



Saranno attivi fino a 2 sportelli di front office, 3 locali di back office, 1 sala d'attesa comune gestita dai totem e 1 sala d'attesa dedicata agli utenti di back office.

9. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Per l'inizio della fase sperimentale è prevista l'apertura al pubblico a partire dal 18/12/2024 dalle ore 9.00 alle ore 16.00 di ogni giorno feriale dal lunedì al venerdì.

10. MODALITA' OPERATIVA

10.1. INTERCETTAZIONE DEL BISOGNO

La segnalazione di un caso socio-sanitario viene intercettata secondo due modalità:

1. Dall'operatore del PUA addetto al front office. Questi identifica il bisogno dell'utente e lo prende in carico, compilando un'apposita scheda di segnalazione informatizzata, che può variare a seconda della tipologia del soggetto e del bisogno rilevato.
2. Dall'operatore del 116117 attraverso la compilazione e l'invio della stessa scheda informatizzata di segnalazione del bisogno

10.2. TIPI DI RISPOSTA DEL FRONT OFFICE

- a) **Risposta di 1° livello** (c.d. "bisogni semplici"): l'operatore del Front- Office, compila la scheda di segnalazione e risponde direttamente al bisogno, chiudendo il caso.
- b) **Risposta di 2° livello** (c.d. "bisogni complessi"): l'operatore del Front Office, compila la scheda di segnalazione prende in carico il bisogno passando la pratica al back office.

10.3. ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

- a) esamina la scheda/fascicolo di segnalazione;
- b) chiude il caso dopo eventuali approfondimenti con lo stesso utente;
- c) inoltra la pratica all'Ufficio/i competente/i;
- d) monitora il percorso, accertandosi dell'avvenuta presa in carico del bisogno da parte del servizio competente e chiude la propria pratica.

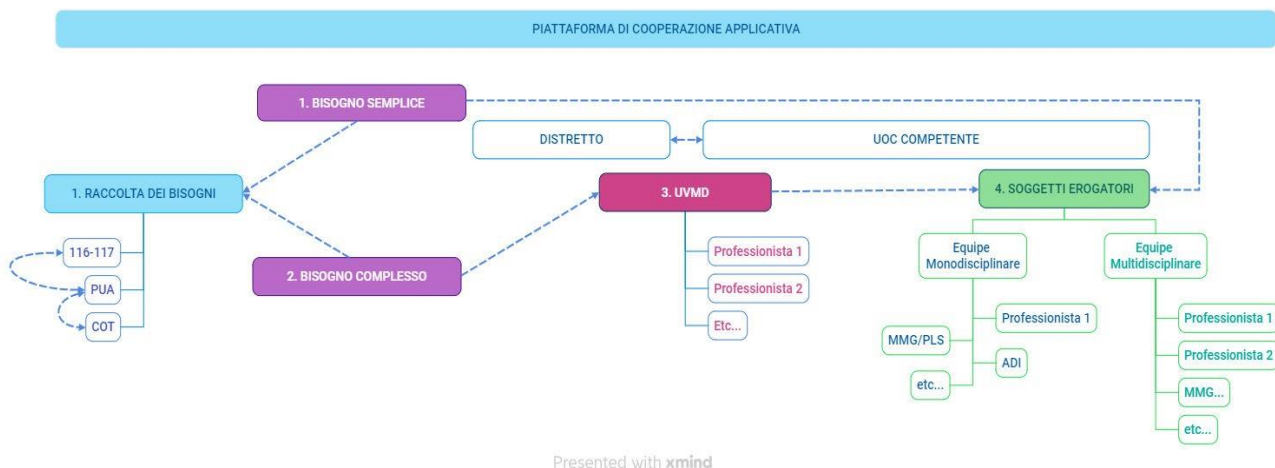
11. SETTING ATTIVABILI SU BISOGNI CODIFICATI

I settings attivabili sono di 3 tipologie:

1. **Bisogni amministrativi – Attivato.**
2. **Bisogni sociosanitari – Attivato.**

La gestione dei bisogni secondo la ricognizione condivisa con gli sviluppatori informatici (All. 1) avrà percorsi di presa in carico definiti e personalizzabili dall'amministratore locale della piattaforma. Ogni percorso potrà essere definito e modificato in base alle prassi consolidate del Distretto.

Nello schema riportato sotto è descritto il prototipo del sistema di gestione dei bisogni semplici e complessi con il relativo percorso.



3. Bisogni sanitari –Attivato.

I bisogni sanitari sono quelli filtrati dagli operatori del triage del 116117 di riferimento (nella fase sperimentale quello di Mestre-Venezia).

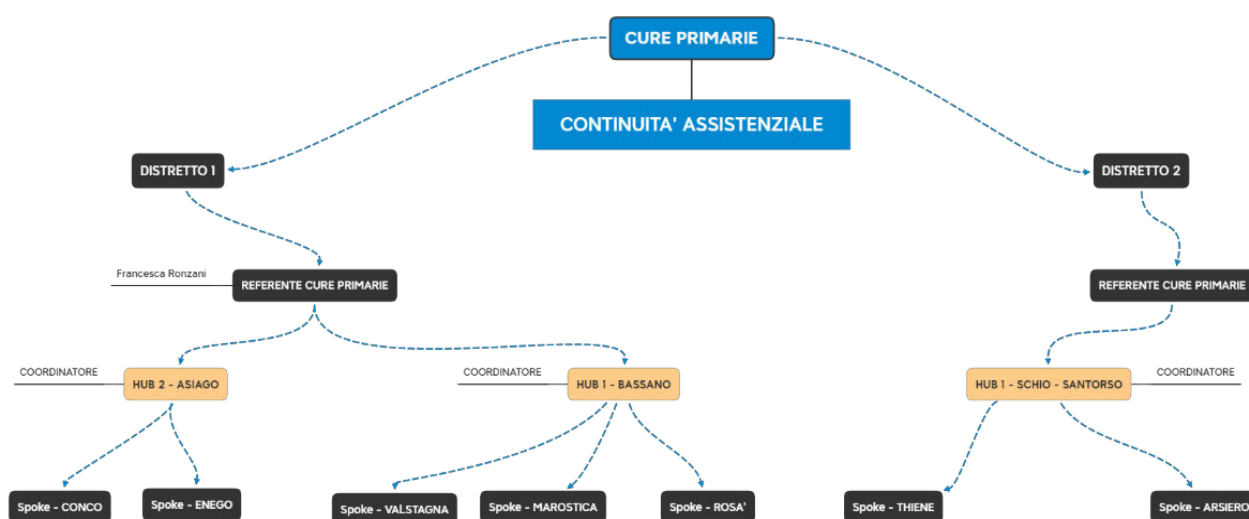
Il bisogno sanitario non urgente sarà preso in carico:

- Nelle ore notturne, prefestive e festive dal personale Medico della Continuità Assistenziale (CA) (ore notturne 20.00-08.00 sette giorni su sette, dalle ore 10.00 alle ore 20.00 di ogni sabato e dalle ore 08.00 alle ore 20.00 di ogni domenica e festivo).
- Nelle ore diurne dei giorni feriali, oltre che dal servizio della Medicina Generale con le modalità erogative attuali, anche dall'ambulatorio sperimentale di Cure Primarie gestito da personale medico specializzato (h 11.00 – 13.00 dal lunedì al venerdì) e dall'ambulatorio infermieristico gestito dalla figura dell'Infermiere di Comunità (IFoC, h 09.00 – 11.00 dal lunedì al venerdì) presso la sede Distrettuale di Marostica.

12. CONTINUITA' ASSISTENZIALE: ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

A partire dal 18/12/2024 il numero unico della Continuità Assistenziale per il Distretto 1 di Bassano del Grappa sarà il **116117** che gestirà come centrale operativa i bisogni sanitari non urgenti del cittadino attraverso un sistema informatizzato dotato di **Triage Sanitario** e collegato, attraverso un portale dedicato, ad ognuna delle sette sedi della continuità assistenziale del Distretto 1.

L'attuale organizzazione della CA dell'AULSS 7 Pedemontana è riassunta nella seguente figura:



Le sedi interessate sono quelle afferenti al Distretto di Bassano del Grappa: Asiago, Bassano del Grappa, Colceresa, Cartigliano, Cassola, Eneo, Foza, Gallio, Lusiana Conco, Marostica, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del Grappa, Roana, Romano d'Ezzelino, Rosà, Rossano Veneto, Rotzo, Schiavon, Solagna, Tezze sul Brenta e Valbrenta.

L'attività erogativa del servizio di Continuità Assistenziale rimane quella attuale, mentre la rilevazione e lo smistamento delle chiamate alle sedi di competenza territoriale del D1, avviene per via informatica secondo la valutazione delle priorità gestite dal sistema di triage sanitario in capo alla Centrale Operativa del 116117.

13. SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo e gestionale del 116117, del PUA e della Continuità Assistenziale è stato implementato dalla Regione Veneto con la prospettiva di allargare il modello a tutte le AULSS a conclusione del periodo di sperimentazione.

Il sistema informativo rappresenta l'elemento strategico del PUA perché permette di gestire in modo unico e integrato i percorsi di presa in carico dei bisogni del cittadino.

Ogni sede PUA è dotata di terminali collegati in rete con la piattaforma informatica della COT-PUA ed ogni sede della CA è dotata di software di cartella clinica connessa alla piattaforma della centrale operativa 116117.

14. FORMAZIONE

E' stata pianificata la formazione degli operatori del PUA, degli operatori dei servizi territoriali, della Continuità assistenziale e del personale della centrale 116117 attraverso un primo piano di formazione sulla piattaforma informatica e sui percorsi di presa in carico a cui seguirà formazione specifica degli operatori, ognuno per le proprie competenze ed attività, sulla conoscenza ed implementazione della rete dei servizi e sulle nuove modalità di accesso, al fine di offrire non solo informazione ed orientamento adeguato, ma anche certezza della presa in carico efficiente, orientata e proattiva.

La formazione degli operatori seguirà un percorso graduale, che dovrà accompagnare lo sviluppo progressivo delle competenze del PUA, e continuativo in base agli aggiornamenti normativi e alla riorganizzazione dei Servizi della nuova rete territoriale secondo gli standard del DM 77/2022.

**ACCORDO TRA CONTITOLARI
DEL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
(ART. 26 REG. UE 2016/679)**

Tra le Parti:

AZIENDA ULSS 3 SERENISSIMA, con sede in 30174 Mestre Venezia, Via Don Tosatto 147, C.F./P.IVA 02798850273, in persona del Direttore Generale Dott. Edgardo Contato, d'ora innanzi anche **"AULSS 3"**

e

AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, con sede in Via dei Lotti, 40 - 36061 Bassano del Grappa (VI), C.F. / P.IVA n. 00913430245, in persona del Direttore Generale Dott. Carlo Bramezza, d'ora innanzi anche **"AULSS 7"**

rispettivamente ciascuna anche **"Titolare"** e congiuntamente anche **"Aziende"** o **"Contitolari"** o **"Parti"**

si conviene e si stipula il presente Accordo tra Contitolari ai sensi dell'art. 26 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

1. Definizioni

Ai fini del presente Accordo le Parti intendono riferirsi alle Definizioni di cui all'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), <General Data Protection Regulation> (**"GDPR"**), nonché nello specifico ai termini di cui all'art. 26 GDPR, nonché per quanto pertinente e compatibile anche alla legislazione nazionale di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii., come attualmente in vigore (**"Codice Privacy"**).

Ai fini del presente Accordo si devono inoltre intendere per:

"Accordo": il presente Accordo ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 GDPR, attraverso il quale le Parti, in relazione al Rapporto, individuano in modo trasparente le rispettive responsabilità in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e le rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui i Contitolari sono soggetti;

"Rapporto": il rapporto sussistente tra i Contitolari del trattamento, nell'ambito del quale sono determinate congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento, in relazione al nuovo Numero Europeo Armonizzato 116117 disciplinato dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 976 del 27 agosto 2024 "Approvazione del documento <Progetto sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione delle relative Centrali Operative> nell'ambito degli interventi per lo sviluppo dell'assistenza territoriale. D.M. 23 maggio 2022 n. 77" (d'ora in poi anche **"Servizio NEA 116117"** o **"Servizio"**),

per cui le Parti operano, nella fase sperimentale come individuata dalla predetta DGR (d'ora in poi anche “**DGR 976/2024**” o “**DGR**”).

2. Premesse

La DGR 976/2024, consultabile al link <https://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=537917>, disciplina l'attivazione per la Regione Veneto del “**Servizio NEA 116117**”, ossia del nuovo numero di telefono armonizzato destinato alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie non urgenti il quale concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità o priorità, introducendo un nuovo modello di Assistenza Sanitaria Territoriale come previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 24 novembre 2016 e dal D.M. n. 77/2022.

Proprio al fine di uniformare, a livello nazionale, la risposta del NEA 116117 alla popolazione, sono state individuate le attività e i servizi erogabili, questi ultimi suddivisi tra obbligatori e aggiuntivi opzionali. I servizi obbligatori a loro volta sono distinti in due tipologie a seconda del tipo di risposta: informativa od operativa:

-
- sono da considerarsi risposte di tipo informativo sia quelle in cui è prevista la mera informazione del chiamante, sia un eventuale trasferimento di chiamata al servizio che è in grado di trasmettere l'informazione;
 - sono invece da considerarsi risposte di tipo operativo quelle risposte che, direttamente o tramite il trasferimento di chiamata, sono in grado di erogare la prestazione.

Con l'introduzione del NEA 116117, la Regione del Veneto si pone l'obiettivo di fornire un sistema di accesso facilitato alle cure mediche non urgenti, ai servizi sanitari e socio-sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura e alle informazioni utili all'orientamento dei cittadini, attraverso il raccordo con tutta la rete territoriale dei servizi presenti. In questo modo, si intende indirizzare il bisogno di bassa intensità verso il setting necessario e proporzionato evitando il ricorso al Pronto Soccorso per l'assenza di alternative valide e praticabili. In particolare, attraverso il NEA 116117 si intende garantire alla popolazione una presa in carico certa migliorando, in termini di efficienza ed efficacia, il percorso assistenziale attraverso un sistema di accesso facilitato rispetto a:

- cure mediche non urgenti ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura;
- informazioni sui servizi socio-sanitari, tramite il PUA (Punto Unico di Accesso);
- servizi sociali ATS (Ambiti Territoriali Sociali);
- servizi del SERD (Servizio Dipendenze) e DSM (Dipartimento Salute Mentale);
- servizi sanitari da parte del turista;
- numero unico per tutte le chiamate verso le Continuità Assistenziali del Veneto.

Nella fase sperimentale, il Servizio NEA 116117 è gestito dalla Centrale operativa insediata presso e gestita da **AULSS 3** con bacino di riferimento dell'utenza individuato presso il Distretto 1 di **AULSS 7**. Tali Aziende sono quindi individuate dalla normativa in oggetto quali enti per cui sono state determinate finalità e mezzi di trattamento congiunti, per cui esse operano in regime di contitolarità secondo dette previsioni.

Si premette altresì che:

- AULSS 3 è un'Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria della Regione Veneto con competenza territoriale nei comuni di Venezia ed in altri comuni della provincia di Venezia meglio identificati nella legislazione regionale sanitaria vigente, tra cui la Legge Regionale 25 ottobre 2016 n. 19, nonché in atto aziendale;
- AULSS 7 è un'Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria della Regione Veneto con competenza territoriale nei comuni di Bassano del Grappa (VI) ed in altri comuni della provincia di Vicenza meglio identificati nella legislazione regionale sanitaria vigente, tra cui la Legge Regionale 25 ottobre 2016 n. 19, nonché in atto aziendale;
- il Servizio è previsto per legge, come meglio appresso identificata, con competenza trasversale tra le due Aziende, come meglio descritto anche nell'Allegato A alla DGR;
- la finalità di trattamento dei dati personali correlato al Servizio è pertanto determinata congiuntamente in capo alle due Aziende dalla suddetta disciplina normativa;
- sia in forza della DGR in oggetto, che in forza della specifica organizzazione del Servizio Sanitario Regionale del Veneto ("**SSR Veneto**"), sono determinate congiuntamente le finalità nonché i mezzi tra le Aziende in oggetto, in relazione al Servizio;
- in forza di tale determinazione congiunta di finalità e mezzi, si rende necessaria la sottoscrizione del presente Accordo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 GDPR, considerato che detta disposizione prevede che qualora due o più titolari del trattamento determinano congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento, essi sono contitolari del trattamento medesimo e pertanto devono determinare in modo trasparente, mediante un accordo interno, le rispettive responsabilità in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e le rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14, a meno che e nella misura in cui le rispettive responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui i Titolari sono soggetti;

Le Premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo e hanno condotto le Parti alla sua sottoscrizione.

3. Oggetto e Natura del presente Accordo

Con il presente Accordo le Parti si danno reciprocamente atto che, per quanto di rispettiva competenza, per il Servizio NEA 116117 in oggetto esse sono Contitolari del trattamento dei dati personali degli Interessati, assumendo tale ruolo e sottoscrivendo il presente Accordo ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 GDPR, anche alla luce delle Linee Guida dello European Data Protection Board (EDPB) n. 07/2020 sui concetti di titolare del trattamento e di responsabile del trattamento ai sensi del GDPR, adottate il 7 luglio 2021 e successivi aggiornamenti.

Il presente Accordo disciplina in particolare le responsabilità e le ripartizioni rispettivamente delle Aziende intestate in merito all'osservanza degli obblighi loro derivanti dal GDPR, con particolare riguardo all'esercizio dei diritti dell'interessato, e alle rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, a meno che e nella misura in cui le rispettive

responsabilità siano determinate dal diritto dell'Unione o della Repubblica Italiana.

L'Accordo si inserisce in ogni caso e si fonda sull'assetto normativo del Servizio di cui alla DGR in oggetto, che a sua volta richiama il D.M. Salute 77/2022.

Il Servizio si inserisce altresì nell'intero impianto del SSR Veneto disciplinato, tra le varie, dal seguente quadro normativo:

- legge 833 del 1978
- d.lgs. 502 del 1992
- L.R. 19/2016
- PSSR 2019-2023 L.R. 48 del 2018 e ss.mm.ii.
- L.R. 55/1994
- L.R. 56/1994
- Atto Aziendale di ciascuna Azienda

4. Garanzie

Ciascun Contitolare conferma di possedere le garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che i trattamenti di cui al Servizio soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei diritti e delle libertà degli Interessati.

Ciascun Contitolare si impegna pertanto ad operare secondo il principio di responsabilizzazione, fin dall'inizio del trattamento e per progettazione predefinita, per ridurre al minimo i rischi connessi al trattamento e per garantire il pieno rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

5. Categorie di Interessati

Nello svolgimento del Rapporto i Contitolari possono compiere operazioni di trattamento sulle seguenti categorie di soggetti:

- Pazienti adulti
- Pazienti minori
- Assistiti
- Beneficiari
- Persone fragili
- Persone i cui dati sono sottoposti a maggior tutela
- caregiver dei suddetti soggetti
- rappresentanti dei suddetti soggetti, quali ad es. genitori per i figli
- ogni altro soggetto dei quali si renda necessario il trattamento secondo le rispettive basi giuridiche applicabili, in relazione al Servizio.

6. Categorie di dati trattati e fonti di origine

I dati personali oggetto di trattamento in relazione al Servizio sono esclusivamente quelli necessari al suo svolgimento, tra cui:

- dati personali comuni identificativi quali, a mero titolo esemplificativo: dati anagrafici, codice fiscale, indirizzo di residenza o domicilio, numero di telefono, e-mail e simili;
- categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, nei limiti in cui ciò sia richiesto per l'instaurazione e/o lo svolgimento del Servizio, tra cui:
 - dati che rivelino l'origine razziale o etnica
 - dati che rivelino convinzioni religiose o filosofiche
 - dati relativi alla salute
 - dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale
- in via eccezionale e nei limiti in cui ciò sia necessario, dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 GDPR, ovvero dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza

ed in ogni caso quelli descritti nei rispettivi Registri di trattamento e meglio rappresentati anche nelle informative fornite agli Interessati.

I dati provverranno per lo più dal conferimento volontario da parte dell'Interessato, come anche da altre fonti di origine nazionale, regionale o di altra derivazione, quali ad esempio i dati gestiti attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico o quelli provenienti da altri Titolari, quali altre aziende sanitarie, il Ministero della Salute, la Regione Veneto e simili, nonché da soggetti terzi che hanno avviato il Servizio a salvaguardia degli interessi vitali dell'Interessato.

7. Tipologie di trattamento eseguito

I trattamenti eseguiti nell'ambito del Servizio hanno ad oggetto le seguenti operazioni, in quanto necessarie allo svolgimento del Servizio stesso:

- raccolta
- registrazione
- organizzazione
- strutturazione
- conservazione
- adattamento o modifica
- estrazione
- consultazione
- uso
- comunicazione
- raffronto o interconnessione
- limitazione, cancellazione o distruzione
- altre operazioni di trattamento connesse allo svolgimento del Servizio nell'ambito del Rapporto;

ed in ogni caso quelli descritti nei rispettivi Registri di trattamento e meglio rappresentati anche nelle informative fornite agli Interessati.

8. Finalità del trattamento

La determinazione congiunta delle finalità del trattamento è determinata dal quadro normativo, come sopra descritto.

Il trattamento eseguito nell'ambito del Servizio è finalizzato alla migliore prestazione dei correlati servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali in capo a ciascun Contitolare ed all'assolvimento dei correlati obblighi di legge e perseguimento dei rispettivi interessi pubblici rilevanti, come sopra definiti, tra i quali espressamente:

- cure mediche non urgenti ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura;
- informazioni sui servizi socio-sanitari, tramite il PUA (Punto Unico di Accesso);
- servizi sociali ATS (Ambiti Territoriali Sociali);
- servizi del SERD (Servizio Dipendenze) e DSM (Dipartimento Salute Mentale);
- servizi sanitari da parte del turista;
- numero unico per tutte le chiamate verso le Continuità Assistenziali del Veneto.
- gestione di ogni altro ambito di operatività del Servizio
- ed in ogni caso quelle descritte nei rispettivi Registri di trattamento e meglio rappresentate anche nelle informative fornite agli Interessati.

Le basi giuridiche del trattamento sono meglio individuate nella registrazione nel Registro dei trattamenti, nella DPIA e nelle informative rese agli Interessati.

9. Modalità del trattamento e basi giuridiche

Il trattamento eseguito nell'ambito del Servizio da parte dei Contitolari è condotto, nella fase sperimentale, secondo quanto descritto nell'Allegato A della DGR 976/2024 in oggetto.

Il Servizio NEA 116117 è gestito sulla base delle competenze territoriali delle Centrali operative di cui alla DGR 976/2024, per cui nella fase sperimentale la Centrale operativa in capo a AULSS 3 riceve le chiamate in ingresso dal bacino di riferimento individuato nel Distretto 1 di AULSS 7 e poi le gestisce in base alle esigenze individuate nella DGR medesima.

Il trattamento può avvenire mediante strumenti elettronici, anche automatizzati, o in forma cartacea.

Le telefonate vengono registrate e la registrazione viene trascritta, anche con l'ausilio di strumenti informatici e di intelligenza artificiale che supportano l'intervento dell'operatore con la garanzia della gestione in persona dell'operazione, in conformità alla normativa vigente.

Sono designati uno o più Delegati al trattamento con compiti anche di coordinamento degli ulteriori Autorizzati.

Sono designati più Autorizzati, debitamente istruiti.

Eventualmente potrà essere richiesto il coordinamento tra gli Incaricati Autorizzati al trattamento designati direttamente da ciascun Contitolare.

I Contitolari possono condividere i dati degli Interessati, nell'ambito e per le finalità sopra descritte, senza che ciò possa in alcun modo costituire o rappresentare alcuna forma di Dossier Sanitario.

È fatto espresso divieto a ciascun Contitolare ed ai suoi Incaricati Autorizzati al trattamento, senza il consenso dell'altro Contitolare, di estrarre copia su ambienti diversi da quelli autorizzati dalla risorsa, su qualunque supporto ed in qualunque modo, dei dati personali degli Interessati contenuti nelle

banche dati presenti nel sistema dell'altro Contitolare, in particolare per effettuare qualsivoglia operazione di trattamento diversa da quelle concordate e/o specificamente autorizzate e/o necessarie per lo svolgimento del Rapporto.

In particolare, tutti i dati personali conservati nelle banche dati informatiche, cui l'Incaricato Autorizzato al trattamento di ciascun Contitolare avrà accesso, costituiscono beni in custodia di detto Contitolare: sono pertanto consentiti unicamente i trattamenti necessari per l'espletamento delle prestazioni proprie del Rapporto ed ogni abuso verrà perseguito ai sensi di legge.

Fermo quanto sopra, sono ammesse comunicazioni dei dati tra i Contitolari nell'ambito delle finalità del trattamento.

Sono vietate tutte le forme di diffusione.

10. Obblighi dei Contitolari.

Ciascun Contitolare deve osservare le previsioni del presente Accordo.

Deve altresì osservare le disposizioni del GDPR, che egli dichiara di ben conoscere e rispetto alle quali egli dichiara di aver assunto tutte le misure atte a tutelare i diritti e le libertà degli Interessati, oltre a quelle del Codice Privacy e della pertinente ulteriore legislazione, nonché delle best practice (orientamenti, linee guida, pareri, opinioni, documenti di indirizzo e simili) istruite dalle autorità europee e nazionali, tra cui il Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB) e l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy).

Ciascun Contitolare garantisce, per quanto di propria competenza e spettanza, agli Interessati l'esercizio dei diritti previsti e disciplinati dagli artt. da 15 a 22 GDPR (diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione-oblio, di limitazione, di ricezione della notifica in caso di rettifica, cancellazione o limitazione, di portabilità, di opposizione e di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata, compresa la profilazione), nelle forme e nei termini di cui all'art. 12 GDPR.

Ciascun Contitolare del trattamento fornisce, per quanto di propria competenza e spettanza, agli Interessati, l'informativa di cui agli artt. 13-14 GDPR come da modello sub **Allegato A**, mediante pubblicazione nei rispettivi siti web istituzionali ed informazione sintetica all'inizio della telefonata.

Eventuali aggiornamenti dell'informativa saranno apportati all'esito di opportuno coordinamento tra le Aziende, in reciproca collaborazione.

In caso di contrasto circa il contenuto dell'informativa o del suo aggiornamento, la determinazione finale sarà assunta, con valore vincolante per entrambi i Contitolari, dall'AULSS 3.

L'informativa è pubblicata nel sito web di ambo le Aziende e ne viene data informazione sintetica all'inizio della telefonata.

11. Assistenza nel caso di esercizio dei diritti degli Interessati. Punto di contatto

I Contitolari prevedono come rispettivi punti di contatto per gli Interessati quanto segue:

AULSS 3: azienda.sanitaria@aulss3.veneto.it; PEC protocollo.aulss4@pecveneto.it

AULSS 7: protocollo.aulss7@pecveneto.it

Di volta in volta, sarà tenuto al riscontro all'Interessato, sia per l'esercizio dei diritti che per le segnalazioni, il Contitolare cui afferisca l'assistenza dell'Interessato.

Per gli Interessati che non risultino assistiti né dell'uno né dell'altro Titolare, la competenza spetterà all'AULSS 3.

In caso di dubbio o di contrasto, la competenza spetterà all'AULSS 3.

Salvo quanto sopra e salva diversa richiesta o salvo che l'urgenza, la complessità o la particolare novità della richiesta lo rendano necessario, il Contitolare del trattamento cui non spetta il riscontro in base alla ripartizione dei compiti non è tenuto ad assistere l'altro Contitolare del trattamento nell'adempimento dei propri obblighi, compreso quello di dare seguito alle domande di esercizio dei sopra elencati diritti degli Interessati.

Qualora un Interessato eserciti uno o più di tali diritti presentando la relativa richiesta direttamente presso il Contitolare diverso da quello eventualmente tenuto ad evaderla secondo l'eventuale ripartizione dei compiti, questi la inoltrerà al Contitolare interessato entro il termine improrogabile di 7 giorni affinché quest'ultimo provveda alla risposta entro il termine di 1 mese previsto dal GDPR.

A tale proposito, nell'inoltro della richiesta il Contitolare fornirà all'altro Contitolare tutte le informazioni necessarie ed ogni altra utile che siano in suo possesso, per dare corretto seguito alla richiesta.

In ogni caso, anche al fine di costituire una prassi in proposito che possa agevolare il riscontro agli interessati, i Contitolari sono tenuti a coordinarsi affinché l'interessato riceva riscontri conformi, pertinenti, omogenei e non contraddittori.

12. Notifica e comunicazione della violazione di dati (data breach)

I Contitolari rispettivamente applicano le proprie Procedure Data Breach per il caso di violazione di dati personali, integrate come segue.

I Contitolari stabiliscono in ogni caso che le eventuali violazioni di dati personali saranno istruite, per quanto possibile, congiuntamente, in reciproca collaborazione, in ogni caso sotto il coordinamento di AULSS 3.

Salvo quanto sopra ed in ogni caso in mancanza di regole specifiche per la contitolarità come previste dalle rispettive Procedure Data Breach delle Aziende, il Contitolare del trattamento si impegna ad avvisare per iscritto l'altro Contitolare non appena riceva notizia di eventuali violazioni di dati a carattere personale (data breach) e comunque non oltre 24 ore da quando ne abbia avuto conoscenza, fornendo tutte le informazioni utili e necessarie per permettere al Contitolare interessato, se necessario, di eseguire le notifiche all'autorità di controllo e/o anche agli Interessati ai sensi e per gli effetti degli artt. 33 e 34 GDPR.

In particolare il Contitolare che venga a conoscenza delle violazioni si impegna nei confronti dell'altro Contitolare a:

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- b) comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- c) indicare le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;

- d) indicare le misure di cui si propone l'adozione da parte del Contitolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Laddove sia richiesta anche la comunicazione agli interessati nei casi di cui all'art. 34 GDPR, si applicano le regole che precedono, in quanto compatibili.

La responsabilità della valutazione finale dell'istruttoria, dell'eventuale notifica ed anche dell'eventuale comunicazione ai sensi rispettivamente degli artt. 33 e 34 GDPR, spetta primariamente ad AULSS 3, che comunque si confronterà a livello direzionale con l'altra Azienda prima di procedere, considerato che a tale proposito le Aziende sono comunque libere di determinarsi.

Salvo quanto sopra, in ogni caso i Contitolari sono tenuti a coordinarsi affinché la notifica al Garante Privacy ai sensi dell'art. 33 GDPR e l'eventuale comunicazione agli interessati ai sensi dell'art. 34 GDPR siano svolte in modo pertinente, conforme, omogeneo, non contraddittorio.

13. Responsabili del trattamento

Per la fase sperimentale, la competenza alla sottoscrizione dei Contratti di Responsabile di cui all'art. 28 GDPR con i vari soggetti, pubblici o privati, individuati dal Servizio, che svolgono trattamenti per conto dei Titolari, spetta all'AULSS 3.

In ogni caso i Contitolari si coordinano per i contenuti di tali Contratti di cui all'art. 28 GDPR.

In caso di contrasto circa l'individuazione del Responsabile o dei Responsabili del trattamento e la sottoscrizione dei relativi contratti, la determinazione finale sarà assunta, con valore vincolante per entrambi i Contitolari, dall'AULSS 3.

14. Registro dei trattamenti

Ciascun Contitolare si obbliga a tenere un aggiornato e specifico Registro dei trattamenti per i trattamenti oggetto di contitolarità.

15. Valutazione di impatto

I Contitolari si impegnano a coordinarsi per effettuare congiuntamente la valutazione di impatto che si rendono necessarie ai sensi e per gli effetti dell'art. 35 e 36 GDPR, nonché delle altre disposizioni che rinviano a tali norme.

Per la fase sperimentale, la DPIA è svolta sotto il coordinamento di AULSS 3.

In caso di contrasto circa i contenuti e gli esiti della valutazione di impatto, anche ai fini della consultazione preventiva dell'art. 36 GDPR, la determinazione finale sarà assunta, con valore vincolante per entrambi i Contitolari, da AULSS 3.

16. Trasferimenti di dati verso paesi terzi

I Contitolari si impegnano a coordinarsi per effettuare eventuali trasferimenti di dati verso paesi terzi nel rispetto delle disposizioni di cui agli artt. 44 e seguenti GDPR e degli insegnamenti della Corte di Giustizia, secondo l'indirizzo delle Autorità di Controllo.

In caso di contrasto circa la legittimità e/o le condizioni di trasferimento verso paesi terzi come sopra,

la determinazione finale sarà assunta, con valore vincolante per entrambi i Contitolari, dall'Azienda con il maggior numero di assistiti.

17. Misure di sicurezza

I Contitolari si impegnano a coordinarsi per adottare ed attuare le migliori misure di sicurezza in accordo all'art. 32 GDPR.

In caso di contrasto tra le Parti sull'individuazione, adozione ed attuazione delle misure di sicurezza, saranno per scrupolo sommate ed adottate congiuntamente le misure richieste dalle Parti, a meno che esse non contrastino tra di loro in modo da pregiudicare la protezione dei dati.

In caso di contrasto tra le misure che possa pregiudicare la protezione dei dati, la determinazione finale sarà assunta, con valore vincolante per entrambi i Contitolari, da AULSS 3 o dalla diversa Azienda come individuata nella DGR.

18. Responsabilità

Ciascun Contitolare è responsabile in proprio in caso di sua inosservanza delle disposizioni del presente Accordo.

Ciascun Contitolare è responsabile in proprio in merito all'osservanza degli obblighi derivanti dalle disposizioni del GDPR, con particolare ma non esclusivo riferimento all'esercizio dei diritti degli Interessati di cui agli artt. da 15 a 22 GDPR.

Detta responsabilità è esclusiva del Contitolare che ha commesso la violazione e non si estende in alcun modo all'altro Contitolare. In altri termini, la responsabilità è personale di ciascun Contitolare e non può estendersi in alcun modo, nemmeno sotto forma di responsabilità per omesso controllo e/o vigilanza o simili, all'altro Contitolare.

Salvo quanto sopra e salve le ripartizioni interne, con facoltà di regresso interno ove ne ricorrano le condizioni, resta ferma la responsabilità congiunta esterna nei confronti degli interessati in relazione al riscontro alle richieste ed all'esercizio dei diritti svolti dagli interessati.

Salvo quanto sopra e salve le ripartizioni interne, con facoltà di regresso interno ove ne ricorrano le condizioni, resta ferma l'eventuale responsabilità solidale dei Contitolari verso le richieste risarcitorie avanzate dagli Interessati, laddove così accertata.

19. Contatti con l'Autorità di controllo

I Contitolari convengono che i rapporti con l'Autorità di Controllo saranno condotti congiuntamente ed in reciproca collaborazione, con il coordinamento comunicativo di AULSS 3 che fungerà da primario punto di contatto.

In caso di contrasto nelle dichiarazioni da rendersi all'Autorità di controllo o in altre attività verso la medesima, ciascuna Azienda si determinerà autonomamente.

Salvo quanto sopra e salve le ripartizioni interne, con facoltà di regresso interno ove ne ricorrano le condizioni, resta ferma l'eventuale responsabilità solidale dei Contitolari in relazione alle sanzioni comminate dall'Autorità, laddove così accertata.

20. Durata

Il presente Accordo avrà la stessa durata del Rapporto.

21. Conseguenze della cessazione dell'Accordo

Scaduta la durata dell'Accordo ed in ogni altro caso di cessazione dei suoi effetti, ciascun Contitolare continuerà a trattare i dati dei propri Interessati in modo disgiunto.

22. Rinvio alle disposizioni di legge o di regolamento. Rinvio ad allegati e misure tecniche

Per quanto qui non espressamente previsto, le Parti rinviando al contenuto del GDPR, del Codice Privacy, delle altre disposizioni nazionali e delle istruzioni e direttive del Garante Privacy, dell'EDPB e di ogni altra autorità competente.

Per ulteriori dettagli nella determinazione congiunta, in particolare dei mezzi, si rinvia ad allegati e misure tecniche predisposte dalle Aziende.

23. Pubblicazione dell'Accordo a favore degli Interessati

I Contitolari daranno evidenza agli interessati, in sintesi, del contenuto di cui al presente Accordo, nelle migliori forme di pubblicazione.

Venezia / Bassano del Grappa (VI), li 13 dicembre 2024

AZIENDA ULSS 3 SERENISSIMA

Il Direttore Generale



Documento
firmato da:
Edgardo Contato
13.12.2024 09:
51:23 UTC

AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA

Il Direttore Generale