

VADEMECUM
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
INTERPRETI



STAGIONE
TURISTICA
2026

Vademecum Assistenti Amministrativi Interpreti Stagione Turistica

1. IL PROGRAMMA AZIENDALE “VACANZE IN SALUTE”. CONTESTO E PREMESSE	3
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO	4
2.1 ASSISTENZA SANITARIA AI CITTADINI DI PAESI ESTERI NON ISCRITTI AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	4
2.1.1 CITTADINI UE, SEE (ISLANDA, LIECHTENSTEIN, NORVEGIA) SVIZZERA E REGNO UNITO	4
2.1.2 CITTADINI APPARTENENTI A PAESI CON CUI VIGONO CONVENZIONI BILATERALI	6
2.1.3 CITTADINI STRANIERI (EXTRA UE E PAESI NON CONVENZIONATI)	7
2.1.4 CITTADINI STRANIERI: CODICE ENI E CODICE STP	7
2.2 RECUPERO CREDITI	8
2.3 COMPILAZIONE DEL RETRO DELLA RICETTA ROSSA SSN	8
2.4 ASSISTENZA SANITARIA TRANSFRONTALIERA	9
3. PROTOCOLLO DI ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO: DOCUMENTAZIONE E PAGAMENTO.....	10
4. INDICAZIONI OPERATIVE: RACCOLTA E TRASMISSIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE STRANIERO	10
4.1 ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE STRANIERO PRESSO IL PRONTO SOCCORSO O IL PUNTO DI PRIMO INTERVENTO.....	10
4.1.1 STRANIERI RESIDENTI IN ITALIA ISCRITTI AL SSN PROVENIENTI DA ALTRA ULSS.....	10
4.1.2 STRANIERI REGOLARI NON ISCRITTI AL SSN.....	11
4.1.3 STRANIERI IRREGOLARI.....	11
4.2 MODALITÀ DI TRASMISSIONE DEI VERBALI DI PS/PPI	11
4.2.1 RACCOMANDAZIONI	12
5. ALLEGATI	14
6. REGOLAMENTI E PROCEDURE INTERNE DI RIFERIMENTO.....	14
7. LINK DI APPROFONDIMENTO	14

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell' Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

1. IL PROGRAMMA AZIENDALE “VACANZE IN SALUTE”. CONTESTO E PREMESSE

L’Azienda ULSS n. 4 “Veneto Orientale”, territorialmente caratterizzata da una lunga fascia di costa, è sede di località turistiche tra le più apprezzate in Italia quali Bibione, Caorle, Eraclea, Jesolo e Cavallino Treporti, e rappresenta una meta di importanti flussi turistici locali, nazionali e in particolare internazionali. In questo quadro, il 75% delle presenze totali è costituito da turisti stranieri, in particolare di lingua tedesca.

A seguito dell’esperienza maturata negli anni nell’ambito dell’attivazione e del potenziamento dei servizi dedicati ai turisti, l’Azienda ULSS n. 4 “Veneto Orientale” ha inteso denominare programma “Vacanze in Salute” l’insieme dei servizi socio sanitari predisposti a favore dei turisti. Ciò comporta l’adozione di un modello organizzativo flessibile basato sul potenziamento dei servizi, in primis dal punto di vista sanitario, ma anche da quello amministrativo attraverso il reclutamento di personale amministrativo interprete. Quest’ultimo ha il compito di facilitare la comunicazione tra il personale sanitario e il paziente straniero, nonché di garantire la correttezza amministrativa del flusso informativo relativo alle prestazioni rese. L’attività di front-office amministrativo nell’ambito dei Pronto Soccorsi e dei Punti di Primo Intervento aziendali durante la stagione estiva prevede infatti l’accurato controllo dei dati anagrafici del paziente e della sua copertura assistenziale a garanzia della conseguente attribuzione del corretto onere dei costi sanitari, ai fini del recupero del credito presso le istituzioni competenti straniere ma anche italiane.

La presenza di un assistente amministrativo interprete con conoscenze linguistiche (in particolare delle lingue straniere tedesco e inglese), da affiancare al personale sanitario presso i Pronto Soccorsi e i Punti di Primo Intervento aziendali, assicura pertanto la gestione amministrativa dell’accettazione, la corretta identificazione del paziente, la registrazione puntuale dei dati anagrafici, la completa raccolta della documentazione necessaria al fine di garantire la correttezza del dato amministrativo finalizzato al flusso informativo e al recupero del credito, e il monitoraggio del pagamento del ticket dovuto dal paziente, quando dovuto.

Il personale amministrativo Interprete svolge quindi presso le UU.OO. di Presidio quali i Pronto Soccorsi Ospedalieri e i Punti di Primo Intervento le funzioni:

1. di interpretariato;
2. amministrative;
3. di cassa.

Lo scopo di questo documento consiste nel fornire al suddetto personale un supporto tecnico ai fini del corretto inquadramento normativo delle pratiche di utenti stranieri da processare, con l’obiettivo altresì di uniformare nei vari Pronto Soccorsi e Punti di Primo Intervento aziendali le procedure in merito alla raccolta, alla gestione e alla trasmissione della documentazione sanitaria e amministrativa.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell’Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

2.1 ASSISTENZA SANITARIA AI CITTADINI DI PAESI ESTERI NON ISCRITTI AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

I cittadini provenienti da Paesi esteri non iscritti al SSN possono essere distinti nelle seguenti fattispecie in base alla modalità di accesso all'assistenza sanitaria:

- cittadini UE, SEE (Islanda, Liechtenstein, Norvegia), Svizzera e Regno Unito;
- cittadini appartenenti a Paesi con cui vigono convenzioni bilaterali;
- cittadini stranieri (extra UE e Paesi non convenzionati);
- cittadini stranieri: codice ENI e codice STP.

2.1.1 CITTADINI UE, SEE (ISLANDA, LIECHTENSTEIN, NORVEGIA) SVIZZERA E REGNO UNITO

In applicazione ai regolamenti comunitari di sicurezza sociale n. 883/04 e 987/09, per poter usufruire dell'assistenza sanitaria a carico dello Stato di provenienza, gli assistiti che si spostano all'interno degli Stati dell'Unione Europea, della Svizzera e dello Spazio Economico Europeo (SEE: Norvegia, Islanda e Liechtenstein) devono presentare alle istituzioni competenti o ai prestatori di cure gli idonei attestati che certificano il diritto di godere delle prestazioni sanitarie.

Nel caso di un temporaneo soggiorno in Italia, l'assicurato proveniente da uno degli Stati UE, SEE dalla Svizzera o dal Regno Unito (*allegato 1*) dovrà esibire la **tessera europea di assicurazione malattia - TEAM** (*allegato 3*) per avere diritto alle prestazioni sanitarie medicalmente necessarie alle stesse condizioni dei cittadini residenti.

La decisione S3 della Commissione Amministrativa per il Coordinamento dei Sistemi di Sicurezza Sociale chiarisce che le "prestazioni medicalmente necessarie" comprendono non soltanto le prestazioni urgenti, ma anche le prestazioni connesse a malattie croniche o preesistenti, nonché connesse alla gravidanza e al parto. Detta valutazione tiene conto della natura delle prestazioni e della durata prevista della dimora, affinché la persona assicurata non debba essere costretta a ritornare nello Stato membro competente per ricevere le cure necessarie prima della conclusione prevista del soggiorno.

La TEAM non copre i costi delle cure programmate di altissima specializzazione all'estero, per le quali è richiesto il **modello. S2**. Si tratta dei casi in cui l'obiettivo del soggiorno all'estero sia quello di ricevere cure.

Il certificato provvisorio sostitutivo (CPS) della TEAM (*allegato 4*) equivale alla tessera europea di assicurazione malattia ed è utilizzato quando l'assicurato è sprovvisto di tessera, nel caso ad esempio di furto o smarrimento. Oltre alla data di scadenza della TEAM (*all. 4, punto 9*), tale attestato deve riportare una **data d'inizio e di fine validità del certificato stesso** (*all. 4, punti a) e b)*), cui è necessario porre particolare attenzione. Il certificato non **può essere accettato se presentato successivamente alla data di fine validità dell'attestato**, a prescindere dalla data di scadenza della tessera indicata.

Nota regionale protocollo n. 43734 del 31.01.2014 (*allegato 6*)

- ❑ Per poter procedere alla richiesta di rimborso all'Istituzione estera dei costi riferiti alle prestazioni sanitarie erogate ai pazienti provenienti da Paesi UE, SEE, dalla Svizzera e dal Regno Unito deve essere acquisita sia copia della TEAM (o altro idoneo attestato di diritto) sia copia di un documento d'identità. **Tali documenti devono essere inoltrati all'Ufficio Assistenza Internazionale** unitamente alla documentazione sanitaria, secondo le indicazioni di cui alla tabella di pag. 12 del presente documento.
- ❑ Qualora l'assistito sia sprovvisto di TEAM l'Azienda ULSS n. 4, a garanzia di copertura economica delle prestazioni rese, può eventualmente richiedere all'istituzione estera competente l'emissione di un Certificato Sostitutivo Provvisorio della TEAM, valido per la totale copertura del periodo in cui si è verificato l'evento. In nessun caso può essere accettata tardivamente la TEAM non potendo stabilire con certezza la data di decorrenza della stessa.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

Tali documenti devono essere inoltrati all'Ufficio Assistenza Internazionale unitamente alla documentazione sanitaria, secondo le indicazioni di cui alla tabella di pag. 12 del presente documento.

Nota Bene:

- ❑ Nel caso di assistiti della **Repubblica Slovacca** in possesso di TEAM con scadenza 31/12/2099 o 31/12/9999, tali tessere sono da ritenersi valide a tutti gli effetti.
- ❑ Nel caso in cui venga esibita una **TEAM estera** che presenti **asterischi** al posto dei dati anagrafici e assicurativi questa non deve essere considerata valida ai fini del recupero del credito e le prestazioni dovranno essere addebitate direttamente all'assistito. Solamente la TEAM con asterischi rilasciata dall'Italia potrà essere accettata.



- ❑ Nel fare riferimento alla fuoriuscita del Regno Unito dall'Unione Europea, nonché alle note regionali prot. nr. 24788 del 27/11/2020 e nr. 122835 del 17/03/2021, si evidenzia che, per quanto riguarda l'assistenza sanitaria a favore di cittadini di diritto inglese in temporaneo soggiorno sul territorio, potranno essere accettate le tessere nel consueto formato standard europeo, nel formato senza le stelle, rilasciato da febbraio 2020 per segnalare la fuoriuscita del Regno Unito dalla UE, ed anche quelle nel formato GHIC (Global Health Insurance Card):



- ❑ Nel caso di assistiti provenienti dal **Belgio**, si raccomanda di prestare particolare attenzione alla Tessera presentata: se nel riquadro adiacente alla sigla dello Stato appare la dicitura **E111-B**, la tessera dovrà essere accettata **esclusivamente per i ricoveri ospedalieri**; le prestazioni diverse dal ricovero dovranno essere addebitate direttamente all'assistito belga titolare della suddetta Tessera.
- ❑ Nel caso di affiliati **al regime comune di assicurazione malattia dell'Unione Europea (RCAM - JSIS)** si fa riferimento al protocollo della Regione Veneto nr. 122732 del 30/03/2018 (vedi allegato 5), secondo il quale il beneficiario del RCAM dovrà pagare direttamente la prestazione e chiedere successivamente il rimborso alla cassa assicurazione malattia alla quale è affiliato. Ne consegue che la presentazione da parte di un paziente di *un Joint*

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

Sickness Insurance Scheme (JSIS) certificate of primary Coverage non lo rende titolare di alcun diritto e il paziente rimane quindi SOLVENTE IN PROPRIO.

Disposizioni

Al momento dell'accettazione di cittadini UE, SEE della Svizzera e del Regno Unito, gli operatori del Pronto Soccorso o dei Punti di Primo Intervento **saranno tenuti a eseguire una fotocopia leggibile fronte e retro:**

1. della TEAM o dell'eventuale Certificato Sostitutivo Provvisorio,
2. di un documento d'identità,

dopo averne verificato la **validità**. Tali fotocopie dovranno essere inoltrate, unitamente alla documentazione sanitaria, all'**Ufficio Assistenza Internazionale**, secondo le modalità e tempistiche riportate nella tabella di pag. 12 del presente documento.

Qualora l'assistito **non** sia in possesso dell'attestato rilasciato dal proprio Ente assicuratore o sia assicurato privatamente egli **sarà tenuto al pagamento per intero delle prestazioni**. In questo caso l'operatore dovrà provvedere all'attivazione tempestiva delle procedure atte alla pronta riscossione degli importi dovuti. Successivamente l'assistito potrà rivolgersi all'istituzione competente del suo Paese di residenza al fine di verificare l'eventuale diritto al rimborso delle spese sostenute. L'assicurazione privata è gestita direttamente dall'assicurato, il quale deve provvedere al pagamento direttamente a chiusura del verbale di PS. Qualora questo non avvenga, l'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale procederà con le pratiche di recupero credito. La relazione con le assicurazioni private rimane comunque a capo dell'**Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale**.

Qualora l'assistito non sia in grado o rifiuti di provvedere al pagamento dell'importo spettante, l'operatore dovrà imperativamente raccogliere tutti i dati anagrafici del medesimo (incluso indirizzo, recapito telefonico ed e-mail) e inviare la pratica all'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale, unitamente alla documentazione amministrativa e secondo le tempistiche indicate nella tabella riportata alla pag. 12 del presente documento.

2.1.2 CITTADINI APPARTENENTI A PAESI CON CUI VIGONO CONVENZIONI BILATERALI

Argentina	IRA 1
Australia	MEDICARE
Brasile	IB 2
Capoverde	111 CV
Ex Jugoslavia (Macedonia, Serbia, Montenegro, Bosnia Erzegovina)	OBR 7
Principato di Monaco	IMC 8
Repubblica di San Marino	ISMAR 8
Tunisia	I/TN 11
Città del Vaticano e Santa Sede	Convenzione limitata agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali.

I cittadini di Paesi convenzionati (*allegato 2*) che soggiornano temporaneamente in Italia beneficiano delle prestazioni sanitarie necessarie previste dalla legislazione italiana.

Al momento dell'accettazione di cittadini provenienti da Paesi con cui vigono convenzioni bilaterali gli operatori del Pronto Soccorso o dei Punti di Primo Intervento **saranno tenuti a eseguire una fotocopia leggibile fronte e retro:**

1. dell'idoneo attestato di diritto,
2. di un documento d'identità,

dopo averne verificato la validità. Tali fotocopie dovranno essere inoltrate, unitamente alla documentazione sanitaria, all'Ufficio Assistenza Internazionale secondo le modalità e tempistiche riportate nella tabella di pag. 12 del presente documento.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

Qualora il cittadino di uno degli Stati convenzionati non sia in possesso dell'attestato rilasciato dal proprio Ente assicuratore o sia assicurato privatamente, egli **sarà tenuto al pagamento per intero delle prestazioni**. In questo caso l'operatore dovrà provvedere all'attivazione tempestiva delle procedure atte alla pronta riscossione degli importi dovuti. Successivamente l'assistito potrà rivolgersi all'istituzione competente del suo Paese di residenza al fine di verificare l'eventuale diritto al rimborso delle spese sostenute. La relazione con le assicurazioni private fa capo all'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale.

Qualora l'assistito non sia in grado o rifiuti di provvedere al pagamento dell'importo spettante, l'operatore dovrà imperativamente raccogliere tutti i dati anagrafici del medesimo (incluso indirizzo, recapito telefonico ed e-mail) e inviare la pratica all'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale, unitamente alla documentazione amministrativa e secondo le tempistiche indicate nella tabella riportata alla pag. 12 del presente documento.

2.1.3 CITTADINI STRANIERI (EXTRA UE E PAESI NON CONVENZIONATI)

I cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti in Italia (ad esempio per turismo, affari, visita), non iscritti al SSN, sono tenuti al pagamento per intero delle prestazioni sanitarie in base alle tariffe regionali vigenti.

Qualora l'assistito non sia in grado o rifiuti di provvedere al pagamento dell'importo spettante, l'operatore dovrà imperativamente raccogliere tutti i dati anagrafici del medesimo (incluso indirizzo, recapito telefonico ed e-mail) ed inviare la pratica all'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale, unitamente alla documentazione amministrativa e secondo le tempistiche indicate nella tabella riportata alla pag. 12 del presente documento.

2.1.4 CITTADINI STRANIERI: CODICE ENI E CODICE STP

Codice ENI (Europeo Non Iscritto) – Cittadini comunitari non aventi i requisiti per l'iscrizione anagrafica.

Con DGRV n. 1084 del 26 luglio 2011 è stato istituito il codice ENI a favore dei cittadini comunitari dimoranti in Italia, totalmente privi di copertura sanitaria e non iscritti ad alcuna anagrafe comunale. Il rilascio di tale codice da parte dell'ufficio distrettuale competente dell'Aulss di dimora, su richiesta dell'interessato, assicura le prestazioni sanitarie indifferibili e urgenti ancorché continuative. Il paziente con codice ENI e dichiarazione di indigenza è tenuto al pagamento del ticket se dovuto, in analogia con il cittadino italiano residente. Per tale tipologia al momento dell'accettazione dovrà essere fotocopiata la tessera sanitaria ENI unitamente alla dichiarazione di indigenza (se in possesso).

Codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) – Cittadini stranieri irregolari.

Ai cittadini stranieri irregolari (extracomunitari senza permesso di soggiorno e indigenti) sono assicurate le cure urgenti o comunque essenziali e gli interventi di medicina preventiva attraverso il rilascio di una "tessera con codice STP" (Stranieri Temporaneamente Presenti). Per tale tipologia al momento dell'accettazione dovrà essere fotocopiata la tessera sanitaria STP unitamente alla dichiarazione di indigenza (se in possesso).

Per tali soggetti non possono essere prescritti farmaci in regime di S.S.N. utilizzando il ricettario regionale. In caso di necessità assistenziali i soggetti dovranno **essere indirizzati al Dipartimento di Prevenzione** che ha facoltà di prescrizione ed eventuale erogazione di cure urgenti e relativa terapia.

L'art. 35 del T.U. sull'immigrazione, pur affermando che di norma non esiste il principio della gratuità delle prestazioni erogate dal SSN ai cittadini non iscritti, prevede al comma 4, l'erogazione delle prestazioni senza oneri a carico degli stranieri irregolarmente presenti, qualora privi di risorse economiche sufficienti, fatte salve le quote di partecipazione alla spesa, a parità di condizioni con il cittadino italiano.

Lo stato di indigenza del soggetto viene attestato mediante la sottoscrizione di una dichiarazione redatta su apposito modulo.

I cittadini stranieri irregolari sprovvisti della "tessera con codice STP" dovranno essere indirizzati presso l'Ufficio Anagrafe distrettuale per l'attribuzione del codice STP e il rilascio del relativo tesserino.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

2.2 RECUPERO CREDITI

RECUPERO CREDITI PRESSO LE ISTITUZIONI ESTERE RIFERITO A PRESTAZIONI SANITARIE RESE A CITTADINI UE, SEE, SVIZZERA E REGNO UNITO O APPARTENENTI AI PAESI CON CUI VIGONO CONVENZIONI BILATERALI, MUNITI DI IDONEO ATTESTATO.

Qualora i cittadini sopra citati **non siano tenuti al pagamento del ticket o qualora il pagamento dello stesso non copra interamente l'onere delle prestazioni erogate**, copia della documentazione sanitaria ed amministrativa deve essere trasmessa all'Ufficio Assistenza Internazionale secondo la modalità e tempistica indicata nella tabella riportata alla pag. 12 del presente documento.

Qualora i cittadini UE, SEE, della Svizzera, del Regno Unito, o appartenenti ai Paesi con cui vigono convenzioni bilaterali, abbiano pagato la prestazione per intero, non è necessario inoltrare alcuna documentazione, esclusi i verbali che prevedono costi di trasporto in ambulanza, che invece vanno trasmessi all'Ufficio Assistenza internazionale per il recupero di tali costi.

Se per qualsiasi motivo l'assistito, sprovvisto dell'attestato di diritto, non dovesse provvedere al pagamento delle prestazioni, dovrà essere trasmessa la documentazione all'Ufficio Accettazione Amministrativa di Ospedale, secondo la modalità e le tempistiche indicate nella tabella riportata alla pag. 12 del presente documento.

Nella suddetta fattispecie è assolutamente necessario reperire il maggior numero di dati anagrafici dell'assistito, compreso indirizzo, recapito telefonico, indirizzo e-mail e i dati assicurativi.

2.3 COMPILAZIONE DEL RETRO DELLA RICETTA ROSSA SSN

Facendo riferimento alla Nota Ministeriale prot. n. DG RUERI/9310/I.3.b. del 18 novembre 2004, la ricetta rossa SSN è utilizzata per le prescrizioni delle prestazioni sanitarie agli assicurati il cui onere è a carico di istituzioni estere in base alle norme comunitarie o ad altri accordi bilaterali di sicurezza sociale.

Il personale amministrativo interprete è tenuto a supportare il personale sanitario ai fini della corretta compilazione del retro della ricetta rossa SSN (assistiti stranieri in possesso di attestato di diritto emesso da istituzioni estere in base alle norme comunitarie o ad altri accordi bilaterali di sicurezza sociale).

COMPILAZIONE DEL RETRO DELLA RICETTA SSN

- indicare in modo leggibile (stampatello), negli appositi spazi, i seguenti dati (nel caso di assistiti in possesso di TEAM):
 - a) Codice e descrizione dell'Istituzione competente;
 - b) Sigla dello Stato estero;
 - c) Numero di identificazione personale dell'assistito;
 - d) Numero di identificazione della tessera dell'assistito;
 - e) Data di nascita dell'assistito;
 - f) Data di scadenza della TEAM.
- acquisire la **firma** del **medico** e dell'**assistito** nello spazio previsto;
- **allegare obbligatoriamente alla ricetta SSN:**
 - a) copia di un valido documento di identità;
 - b) copia leggibile fronte retro della TEAM oppure copia del **certificato provvisorio sostitutivo** o altro idoneo **attestato di diritto**, nel caso di paesi convenzionati (*allegato 2*)

Non può assolutamente essere utilizzata la ricetta SSN per la prescrizione di farmaci e prestazioni specialistiche ad un cittadino UE, SEE, della Svizzera, del Regno Unito o appartenente a uno dei Paesi convenzionati, se quest'ultimo è **sprovvisto dell'idoneo e valido attestato di diritto**. Il paziente dovrà pagare la prestazione per intero.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

COMPILAZIONE RICETTA PER UTENTI STRANIERI

REGIONE DEL VENETO
ULSS4
UNIVERSITÀ CA' FOSCARI

A. UTENTI STRANIERI (UE, NORVEGIA, ISLANDA, LIECHTENSTEIN, SVIZZERA E PAESI CONVENZIONATI) CON TEAM/ATTESTATO DI DIRITTO RICETTA ROSSA

1. COMPILAZIONE RETRO DELLA RICETTA ROSSA

The diagram illustrates the data flow between the back of a red prescription form (left) and a German health insurance card (right). Colored arrows indicate the following mappings:

- Red arrow:** The patient's name 'MUSTERMANN' on the insurance card is linked to the 'NOME' field on the prescription form.
- Green arrow:** The patient's date of birth '12/08/1964' on the insurance card is linked to the 'DATA DI NASCITA' field on the prescription form.
- Blue arrow:** The patient's identification number 'A123456789' on the insurance card is linked to the 'NUMERO IDENTIFICATIVO' field on the prescription form.
- Yellow arrow:** The patient's date of issue '31/10/2014' on the insurance card is linked to the 'DATA DI EMISSIONE' field on the prescription form.
- Pink arrow:** The patient's identification number '106415300' on the insurance card is linked to the 'NUMERO IDENTIFICATIVO' field on the prescription form.
- Light blue arrow:** The patient's identification number '8027615300123456789' on the insurance card is linked to the 'NUMERO IDENTIFICATIVO' field on the prescription form.

2. ALLEGARE COPIA FRONTE RETRO DELLA TEAM OPPURE COPIA DEL CERTIFICATO PROVVISORIO SOSTITUTIVO O ALTRO IDONEO ATTESTATO DI DIRITTO PER PAESI CON CUI VIGONO ACCORDI BILATERALI DI SICUREZZA SOCIALE

3. ALLEGARE COPIA DI UN VALIDO DOCUMENTO D'IDENTITÀ

B. UTENTI STRANIERI SENZA TEAM/ATTESTATO DI DIRITTO RICETTA BIANCA

2.4 ASSISTENZA SANITARIA TRANSFRONTALIERA

La **Direttiva UE del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 24 del 9 marzo 2011** sulla “applicazione dei diritti dei pazienti relativi all’assistenza sanitaria transfrontaliera” prevede un sistema di assistenza in forma indiretta che consente a tutti gli assistiti dei Paesi dell’Unione Europea di usufruire di cure sanitarie negli altri Paesi dell’Unione alle stesse condizioni previste dal Sistema Sanitario di appartenenza. Con questo sistema il paziente anticipa i costi dell’assistenza sanitaria, autorizzata nei casi previsti, e successivamente richiede il rimborso al Sistema Sanitario del proprio paese (assistenza indiretta). Il rimborso per le prestazioni sanitarie sarà pari al costo che il Sistema Sanitario di appartenenza avrebbe sostenuto se le cure fossero state erogate nello stato di appartenenza, senza superare il costo totale della cura.

Nella Gazzetta Ufficiale n. 67 del 21.3.2014 è stato pubblicato il **decreto legislativo 4 marzo 2014 n. 38** con cui è stata data attuazione in Italia alla Direttiva 2011/24/UE, concernente l’assistenza sanitaria transfrontaliera, nonché alla Direttiva 2012/52/UE, recante misure per agevolare il riconoscimento delle ricette mediche emesse in un altro Stato membro.

Con nota protocollo n. 51898 del 03/09/2018 di Azienda Zero è stato trasmesso il documento riguardante l’intesa, ai sensi dell’articolo 19, del decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 38, tra il Governo, le Regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano sulla proposta del Ministero della Salute concernente le “Linee guida in materia di assistenza sanitaria transfrontaliera”.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

3. PROTOCOLLO DI ACCESSO AL C: DOCUMENTAZIONE PAGAMENTO

Cittadino dell'Unione Europea o di Paesi dello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia), della Svizzera o del Regno Unito	Viene richiesta la TEAM o certificato provvisorio + autocertificazione + copia documenti	In possesso di TEAM	Prestazioni e ricoveri urgenti	Esenzione dal pagamento
		In possesso di TEAM	Prestazioni non urgenti	Pagamento ticket alla chiusura del verbale al cup/cassa o alle emettitrici automatiche
		Senza TEAM	Prestazioni - senza distinzione	Pagamento per intero delle prestazioni alla chiusura del verbale al cup/cassa o alle emettitrici automatiche
			Ricoveri	Pagamento acconto euro 500,00 presso Ufficio Accettazione amministrativa -Saldo alle dimissioni
Cittadino Extra-UE regolare	Viene richiesta compilazione autocertificazione + copia documenti		Prestazioni - senza distinzione	Pagamento per intero delle prestazioni alla chiusura del verbale al cup/cassa o alle emettitrici automatiche
			Ricoveri	Pagamento acconto euro 500,00 presso Ufficio Accettazione amministrativa -Saldo alle dimissioni
Cittadino Extra-UE irregolare	Tessera STP valida con dichiarazione di indigenza - compilare autocertificazione + copia documenti	Con STP	Prestazioni e ricoveri urgenti	Esenzione dal pagamento
			Prestazioni non urgenti	Pagamento ticket alla chiusura del verbale al cup/cassa o alle emettitrici automatiche
		Senza STP	Prestazioni e ricoveri - senza distinzione	Pagamento per intero delle prestazioni alla chiusura del verbale al cup/cassa o alle emettitrici automatiche
			Ricoveri	Pagamento acconto euro 500,00 presso Ufficio Accettazione amministrativa -Saldo alle dimissioni

4. INDICAZIONI OPERATIVE: RACCOLTA E TRASMISSIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA DEL PAZIENTE STRANIERO

4.1 ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE STRANIERO PRESSO IL PRONTO SOCCORSO O IL PUNTO DI PRIMO INTERVENTO

All'atto dell'accettazione del paziente straniero, il personale amministrativo interprete supporta il personale sanitario ai fini dell'identificazione anagrafica del paziente, provvedendo all'acquisizione della necessaria documentazione amministrativa e alla verifica della correttezza dei dati anagrafici inseriti nell'applicativo aziendale SIO. Si precisa a tal fine che la successiva fase di triage è di esclusiva competenza del personale sanitario.

Il personale amministrativo è altresì tenuto a far **compilare** e **firmare** al paziente straniero (o a chi ne fa le veci) il modulo plurilingue di autocertificazione dei dati anagrafici, provvedendo ad indicare un **recapito telefonico** e il nome/indirizzo del luogo di villeggiatura/domicilio in Italia, nonché l'**indirizzo mail** del paziente. Nel caso il paziente si rifiutasse o non fosse nelle condizioni di compilare il sopracitato modulo, è necessario specificare tale eventualità nello stesso modulo.

4.1.1 STRANIERI RESIDENTI IN ITALIA ISCRITTI AL SSN PROVENIENTI DA ALTRA ULSS

È necessario acquisire copia fronte retro di:

- Carta d'Identità o altro documento di identificazione in corso di validità;
- Tessera sanitaria cartacea (se disponibile - in cui è indicato il nome del medico curante) in quanto la tessera elettronica potrebbe essere stata revocata.
- Tessera TS (TEAM).

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

4.1.2 STRANIERI REGOLARI NON ISCRITTI AL SSN

È necessario acquisire copia fronte retro di:

- Carta d'identità, Passaporto (compresa la pagina riportante il timbro attestante l'entrata nel nostro territorio nazionale) o altro documento di identificazione in corso di validità del Paese d'origine;
- Eventuale attestato di diritto alle prestazioni sanitarie rilasciato da un'istituzione estera di un Paese UE/SEE/Svizzera/Regno Unito/Paese Convenzionato (TEAM, certificato provvisorio sostitutivo, ecc.);
- Eventuale polizza di Assicurazione Privata (il paziente è tenuto comunque al pagamento per intero della prestazione);

4.1.3 STRANIERI IRREGOLARI

È necessario acquisire copia fronte retro di:

- Carta d'identità, Passaporto (compresa la pagina riportante il timbro attestante l'entrata nel nostro territorio nazionale) o altro documento di identificazione in corso di validità emesso dal Paese d'origine;
- Eventuale codice STP/ENI e dichiarazione di indigenza, verificando la data di scadenza;

Qualora al paziente non sia attribuito il codice STP/ENI e non ricorrano le condizioni di diritto, è necessario indirizzare l'utente al Distretto competente per la verifica del diritto al rilascio del codice STP/ENI.

Riepilogo

Paziente STRANIERO REGOLARE NON ISCRITTO al SSN	PAGAMENTO
CON attestato di diritto	TICKET (se dovuto)
SENZA attestato di diritto	PER INTERO della prestazione sanitaria

Paziente STRANIERO IRREGOLARE	PAGAMENTO
CON codice STP / ENI e dichiarazione di indigenza	TICKET (se dovuto)
SENZA codice STP / ENI e dichiarazione di indigenza	PER INTERO della prestazione sanitaria

4.2 MODALITÀ DI TRASMISSIONE DEI VERBALI DI PS/PPI

I verbali riferiti a pazienti stranieri non iscritti al SSN e corredati di tutta la documentazione amministrativa prevista vanno suddivisi in due buste distinte:

1. verbali di accesso **con TEAM / attestato di diritto** (ad esclusione di quelli pagati per intero che non prevedono costi di trasporto in ambulanza, che vanno archiviati presso il PS/PPI, forniti di istruttoria completa) vanno trasmessi all'ufficio Assistenza Internazionale con cadenza settimanale, possibilmente nella giornata di martedì. Qualora incompleti (in tutto o in parte) della documentazione necessaria (TEAM completa e documento di identità), si chiede di contattare tempestivamente via mail l'Ufficio Assistenza Internazionale per i seguiti di competenza. Per i verbali di PS esitati in ricovero è necessario trasmettere TEMPESTIVAMENTE la documentazione, unitamente al verbale, all'Ufficio Accettazione Amministrativa.
2. verbali di accesso **con INSOLUTI senza TEAM /attestato di diritto** (ad esclusione di quelli pagati per intero e che non prevedano costi di trasporto in ambulanza, che vanno archiviati presso il PS/PPI, forniti di istruttoria completa) vanno trasmessi alla Direzione Amministrativa di Ospedale - Ufficio Accettazione Amministrativa, presso la sede di San Donà di Piave, con cadenza settimanale.

I verbali vanno inviati secondo le seguenti modalità:

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

UFFICIO ASSISTENZA INTERNAZIONALE		UFFICIO ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA
VERBALI ESENTI DA PAGAMENTO O INSOLUTI <ul style="list-style-type: none"> • CON TEAM/ CERTIFICATO PROVVISORIO SOSTITUTIVO • CON ATTESTATO DI DIRITTO 		VERBALI INSOLUTI <ul style="list-style-type: none"> • SENZA TEAM/CERTIFICATO PROVVISORIO SOSTITUTIVO • SENZA ATTESTATO DI DIRITTO
VERBALI DI PS/PPI (chiusi)	Settimanalmente il martedì , entro le 12:00 Allegare al verbale: <ul style="list-style-type: none"> - copia del documento identificativo; - autocertificazione; - copia TEAM (in particolare retro ben leggibile) / attestato di diritto - promemoria ticket/attestazione prestazioni 	Settimanalmente , entro le 09:30 Allegare al verbale: <ul style="list-style-type: none"> - copia promemoria ticket insoluto; - copia documento identificativo; - autocertificazione; - eventuale assicurazione privata; - eventuale e-mail;
VERBALI DI PS/PPI (aperti) prestazioni PS/PPI che esitano in ricovero	Inviare tempestivamente : <ul style="list-style-type: none"> - Verbale di PS; - copia documento identificativo; - autocertificazione; - copia TEAM / attestato di diritto fronte retro ben leggibile 	Inviare tempestivamente : <ul style="list-style-type: none"> - verbale di PS; - copia documenti identificativi; - autocertificazione; - eventuale assicurazione privata; - copia TEAM / attestato di diritto fronte retro ben leggibile, in caso di pazienti con TEAM, le cui prestazioni PS/PPI esitano in ricovero. <p>È fondamentale il tempestivo invio all'Ufficio Accettazione Amministrativa delle prestazioni di PS esitate in ricovero per il corretto inserimento in SIO e l'assegnazione del corretto onere di degenza.</p>

4.2.1 RACCOMANDAZIONI

1. il cittadino straniero è tenuto a presentare la documentazione attestante il diritto a ricevere prestazioni sanitarie in Italia a carico di istituzioni estere;
2. il personale amministrativo interprete è tenuto a far compilare al paziente straniero il modulo di autocertificazione plurilingue ad integrazione dei dati anagrafici riportati nei documenti di identificazione personale, compilato in tutti i suoi campi;
3. è necessario prestare particolare attenzione alle date di validità dei documenti in possesso del paziente, attestati di diritto, tessera sanitaria, codice STP/ENI;
4. l'attribuzione del codice fiscale, la residenza in Italia o il possesso di una carta di identità italiana NON implica necessariamente l'iscrizione al SSN;
5. nel caso in cui sia impossibile accertare l'indirizzo di residenza del paziente straniero, indicare nell'applicativo SIO le informazioni che il paziente riporta nel modulo di autocertificazione plurilingue;
6. i campi dell'applicativo SIO riferiti ai dati anagrafici del paziente devono essere compilati e/o modificati unicamente avendo a disposizione i documenti del paziente (e l'autocertificazione compilata) e non sulla base di dichiarazioni verbali, in particolare per quanto riguarda la residenza.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

7. **il pagamento**, ove dovuto, della prestazione sanitaria (per intero o riferito al solo ticket) deve essere **richiesto e fatto effettuare alla chiusura del verbale** di Pronto Soccorso.
8. controllare sempre che le prestazioni inserite o aggiunte siano correttamente contabilizzate e sia stato pagato il ticket, avendo cura di rappresentare al personale medico la necessità di verificare l'imputazione dei costi di trasporto (primario e secondario).
9. **Percorsi di FAST TRACK:** Per quanto concerne le UU.OO. di Pediatria, Ginecologia-Ostetricia, Ortopedia, Chirurgia, Otorinolaringoiatria, Oculistica e Urologia (quest'ultima SOLO per il Presidio Ospedaliero di Portogruaro), esistono percorsi denominati "*fast track*", ossia percorsi brevi attraverso i quali il paziente viene inserito al Triage del Pronto Soccorso e inviato direttamente allo specialista. Così facendo, il paziente verrà preso in carico dalle sopra citate UU. OO. che provvederanno a eseguire la prestazione e chiudere il verbale. La copia della documentazione raccolta al momento del Triage dovrà essere subito inviata via mail all'Ufficio Assistenza Internazionale, e successivamente fatta pervenire allo stesso Ufficio anche se non allegata al verbale di PS, che viene rilasciato dal reparto di erogazione delle cure.
10. Si fa presente che per tutti gli utenti stranieri valgono le medesime **disposizioni in tema di trattamenti dei dati personali valevoli per l'utenza nazionale**.

Nello specifico si rammenta che per le finalità di cura non è necessaria la raccolta del consenso al trattamento dei dati e che deve invece essere sempre fornita l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, adempimento che viene garantito mediante la pubblicazione della stessa sul profilo internet dell'azienda anche in versione video, sia in italiano che in altre lingue.

Il link di riferimento è il seguente: <https://www.aulss4.veneto.it/amministrazione/informative>.

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Contabilità e Bilancio UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave

5. ALLEGATI

1. Paesi UE, SEE, Svizzera e Regno Unito;
2. Paesi con cui vigono convenzioni bilaterali;
3. Facsimile TEAM;
4. Facsimile Certificato Provvisorio Sostitutivo (CPS) della TEAM;
5. Normativa e facsimile certificato rilasciato a funzionari dell'Unione Europea (RCAM);
6. Nota della Regione del Veneto prot. n. 43734 del 31 gennaio 2014;
7. Retro ricetta rossa SSN;
8. Decisione S1;
9. Nota informativa su nuovo formato della tessera emessa dal Regno Unito.

6. REGOLAMENTI E PROCEDURE INTERNE DI RIFERIMENTO

1. Deliberazione del Direttore Generale n. 702 del 17/07/2015: Assistenza Internazionale: procedura gestione amministrativa delle prestazioni sanitarie erogate a utenti stranieri e procedura mobilità sanitaria internazionale attiva;
2. Deliberazione del Direttore Generale n. 994 del 23/10/2015: Istituzione dell'ufficio accettazione amministrativa di ospedale e conseguenti determinazioni;
3. Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1513 del 12/08/2014: Indirizzi operativi per la gestione ed il monitoraggio dell'attività di Pronto Soccorso; criteri per l'attribuzione del codice di priorità e del codice di appropriatezza dell'accesso.

7. LINK DI APPROFONDIMENTO

Ministero della Salute

http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?lingua=italiano&id=3889&area=cureUnioneEuropea&menu=cureeuropa

Commissione Europea

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=it>

Autore	UOS Pianificazione e Gestione dell'Assistenza Sanitaria ai Turisti e del Turismo sanitario
Documento redatto in collaborazione con	UOC Affari Generali UOC Direzione Amministrativa di Ospedale UOC Contabilità e Bilancio UOC PS Portogruaro UOC PS San Donà di Piave