



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Data **14.10.2021**

Protocollo N° **465461**

Class: **G.920.04.1** Prat. Fasc. Allegati N° **3**

Oggetto: Trasmissione Procedura Regionale “*Prime Indicazioni operative per assistenza al cittadino per generazione green pass*”

Ai
Direttori Generali
Direttori Dipartimenti di Prevenzione
Direttori Servizi Igiene e Sanità Pubblica
Referenti Aziendali Vaccinazione COVID-19

**Aziende ULSS e Aziende Ospedaliere
Istituto Oncologico Veneto**

Direttore Generale Azienda Zero

E, p.c. Assessore alla Sanità e Servizi Sociali

Direttore Generale Area Sanità e Sociale

LORO SEDI

Con la presente, si trasmette la procedura regionale denominata “*Prime Indicazioni operative per assistenza al cittadino per generazione green pass*” che riporta le indicazioni e le modalità da seguire al fine di risolvere le criticità legate al rilascio delle certificazioni di cui all’oggetto.

I contenuti della procedura, condivisi con i referenti delle Aziende ULSS il 12 Ottobre u.s., saranno adeguati al variare delle indicazioni da parte dei Ministeri coinvolti.

Si chiede di completare la tabella relativa al 1° livello e di segnalare eventuali modifiche relative ai referenti individuati.

Si prega di darne ampia diffusione a tutti i soggetti coinvolti.

Ringraziando della collaborazione, si porgono distinti saluti.

Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare
Veterinaria

Il Direttore

- Dr.ssa Francesca Russo -

Referenti Istruttoria: Nadia Raccanello / Michele Tonon / Sara Rosafio

Area Sanità e Sociale

Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria

Palazzo Ex-Inam, Dorsoduro, 3493 - 30123 Venezia (VE) – tel. 0412791352 – 1353 - 1320 - fax. 041-2791355

prevenzionealimentareveterinaria@regione.veneto.it

area.sanitasociale@pec.regione.veneto.it

Allegato 1

PRIME INDICAZIONI OPERATIVE PER ASSISTENZA AL CITTADINO PER GENERAZIONE GREEN PASS

PREMESSA

In riferimento al **Decreto Legge n. 127 del 21/9/2021** “Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde COVID-19 e il rafforzamento del sistema di screening”, e al **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 17/06/2021** “Disposizioni attuative dell'articolo 9, comma 10, del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, recante “Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività' economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19”, in riferimento **Regolamento (UE) 2021/953 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 giugno 2021** “su un quadro per il rilascio, la verifica e l'accettazione di certificati interoperabili di vaccinazione, di test e di guarigione in relazione alla COVID-19 (certificato COVID digitale dell'UE) per agevolare la libera circolazione delle persone durante la pandemia di COVID-19”.

Secondo quanto disciplinato dal **DPCM del 12/10/2021** “Linee Guida in materia di condotta delle pubbliche amministrazioni per l'applicazione della disciplina in materia di obbligo di possesso e di esibizione della certificazione verde COVID-19 da parte del personale”.

Per far fronte alle richieste in materia di Green Pass che pervengono dai cittadini e dal Ministero, la Regione del Veneto ha predisposto un “Modello di Assistenza” che prevede molteplici canali destinati alla presa in carico delle criticità.

Le presenti indicazioni sono in continua evoluzione, per tale ragione si invita a verificare che la versione in consultazione sia l'ultimo aggiornamento disponibile.

OBIETTIVO

Il presente documento intende fornire delle indicazioni operative per l'applicazione del "Modello di Assistenza", definendo le modalità di gestione delle richieste e le responsabilità dei soggetti coinvolti in ogni fase, al fine di garantire l'immediata presa in carico delle richieste di assistenza e la sollecita risoluzione delle problematiche che ostano il rilascio del Green Pass.

MODALITÀ OPERATIVE

Il modello prevede un'assistenza su due livelli.

- **Primo livello:** è rappresentato dalle Aziende ULSS e dal numero verde regionale Emergenza Coronavirus.
- a cui si rivolgono i cittadini che chiedono assistenza.
- **Secondo livello:** è rappresentato dai referenti individuati dalle Aziende Ulss che si interfacciano principalmente con Supporto Sanità. Il Supporto sanità fa riferimento a Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare e Veterinaria, Azienda Zero o altri interlocutori su casi specifici.

Tabella 1

	Definizione	Compiti
Primo livello	Aziende Ulss, riferimento a cui si rivolgono i cittadini accedendo a diversi canali (es. email locali, regionali, etc.). Tale riferimento sarà pubblicato sul sito regionale e condiviso con il numero verde regionale Emergenza Coronavirus.	Contatto diretto con i cittadini al fine di fornire la corretta assistenza dall'emissione del green pass alla correzione di eventuali errori di registrazione e/o integrazioni, come previsto dal "Modello di Assistenza".
Secondo livello	Referenti individuati dalle Aziende Ulss che si interfacciano principalmente con Supporto Sanità. Il Supporto sanità fa riferimento a Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare e Veterinaria, Azienda Zero o altri interlocutori su casi specifici. In questo ambito vengono condivise le richieste che pervengono alla Regione dal Ministero della Salute, dai cittadini o da altri Enti relativamente a mancate o errate emissioni di green pass per errori/omissioni nei dati regionali.	Contatto diretto con la scrivente Direzione con funzioni di assistenza, aggiornamento e diffusione. Assistenza per la risoluzione delle casistiche segnalate dal Ministero della Salute. Aggiornamento mediante partecipazione ad eventuali incontri con la scrivente Direzione di allineamento su questo tema. Diffusione in ambito Aziendale delle informazioni sul tema di assistenza alle criticità e risoluzione delle stesse.

Contatti di Primo Livello

Le Aziende ULSS hanno individuato un punto di contatto di primo livello a disposizione del cittadino (numero mail e telefono) a cui indirizzare le richieste di verifica, come di seguito evidenziato in tabella 2. Le aziende provvedono a comunicare alla Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria qualsiasi modifica ed integrazione in merito ai riferimenti di primo livello.

Tabella 2

AZIENDA	PRIMO LIVELLO		
	Telefono dedicato	Attivo	Mail
ULSS 1	0437 - 514343	tutti i giorni dalle 8 alle 20	greenpass@aulss1.veneto.it
ULSS 2	0422 - 322922	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00	urp.treviso@aulss2.veneto.it
ULSS 3	800 938811	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 sabato e domenica dalle 9.00 alle 14.00	green.pass@aulss3.veneto.it
ULSS 4	0421 - 227879	dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00	coronavirus@aulss4.veneto.it
ULSS 5	0425 - 393910 0425 - 393916	dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30	greenpass.ro@aulss5.veneto.it
ULSS 6	Da fisso 800 032 973 Da cellulare 049 744 1899	dal lunedì a venerdì dalle 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.00, sabato 8.30 - 13.00	emergenzacovid19@aulss6.veneto.it
ULSS 7	800 938 800	dal lunedì al venerdì 8.00 alle 18.00 sabato dalle 8.00 alle 13.30	rientri.lavoro@aulss7.veneto.it esenzioni.covid@aulss7.veneto.it
ULSS 8	800 27 70 67 (Numero verde)	dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 19.00, Sabato, Domenica e festivi dalle 9.00 alle 14.00	sisp.covid@aulss8.veneto.it
ULSS 9	800 93 66 66	dal lunedì al venerdì 9.00 alle 16.00 e sabato ore 9.00-13.00	Modulo on-line per richieste di correzioni di eventuali errori e/o integrazioni (https://www.aulss9.veneto.it/index.cfm?action=mys.page&content_id=1967)

Az. Osp. PD	049 - 8211354-3399 (Sportello Cup Centrale)	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00	Covid-19@aopd.veneto.it
Az. Osp. VR	800 93 66 66	dal lunedì al venerdì 9.00 alle 16.00 e sabato ore 9.00-13.00	Modulo on-line per richieste di correzioni di eventuali errori e/o integrazioni (https://www.aulss9.veneto.it/index.cfm?action=mys.page&content_id=1967)
IOV	049-8215664 Ufficio Relazioni con il Pubblico	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00	urp@iov.veneto.it

Contatti di Secondo Livello

Le Aziende hanno individuato i referenti di secondo livello per i compiti come definiti in tabella 1. Le Aziende provvedono a comunicare alla Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria qualsiasi modifica ed integrazione in merito ai riferimenti di secondo livello.

Attori coinvolti:

1. Il cittadino:

- a. si rivolge al 1500 per assistenza su DGC
- b. si rivolge all'ULSS erogatrice della prestazione per assistenza su DGC

NB: nel caso in cui le richieste di verifica pervengano direttamente alla Regione o ad Azienda Zero verranno inviate all'ULSS di riferimento per competenza.

2. L'Azienda ULSS:

- a. verifica la correttezza di registrazione del dato anche per quanto concerne i dati registrati da altri attori coinvolti nel processo di registrazione (es. MMG, Farmacie, Medici Competenti);
- b. corregge eventuali errori direttamente o, laddove opportuno, per il tramite degli altri attori coinvolti (es. MMG, Farmacie, Medici Competenti);
- c. una volta effettuate le verifiche di competenza e accertata la correttezza della registrazione, eventuali segnalazioni di errori o situazioni non risolvibili devono essere inoltrate a supporto.sanita@regione.veneto.it

NB: nell'allegato 3, sono riportate le principali criticità riscontrabili e le attività/verifiche da attuare da parte dell'Azienda ULSS.

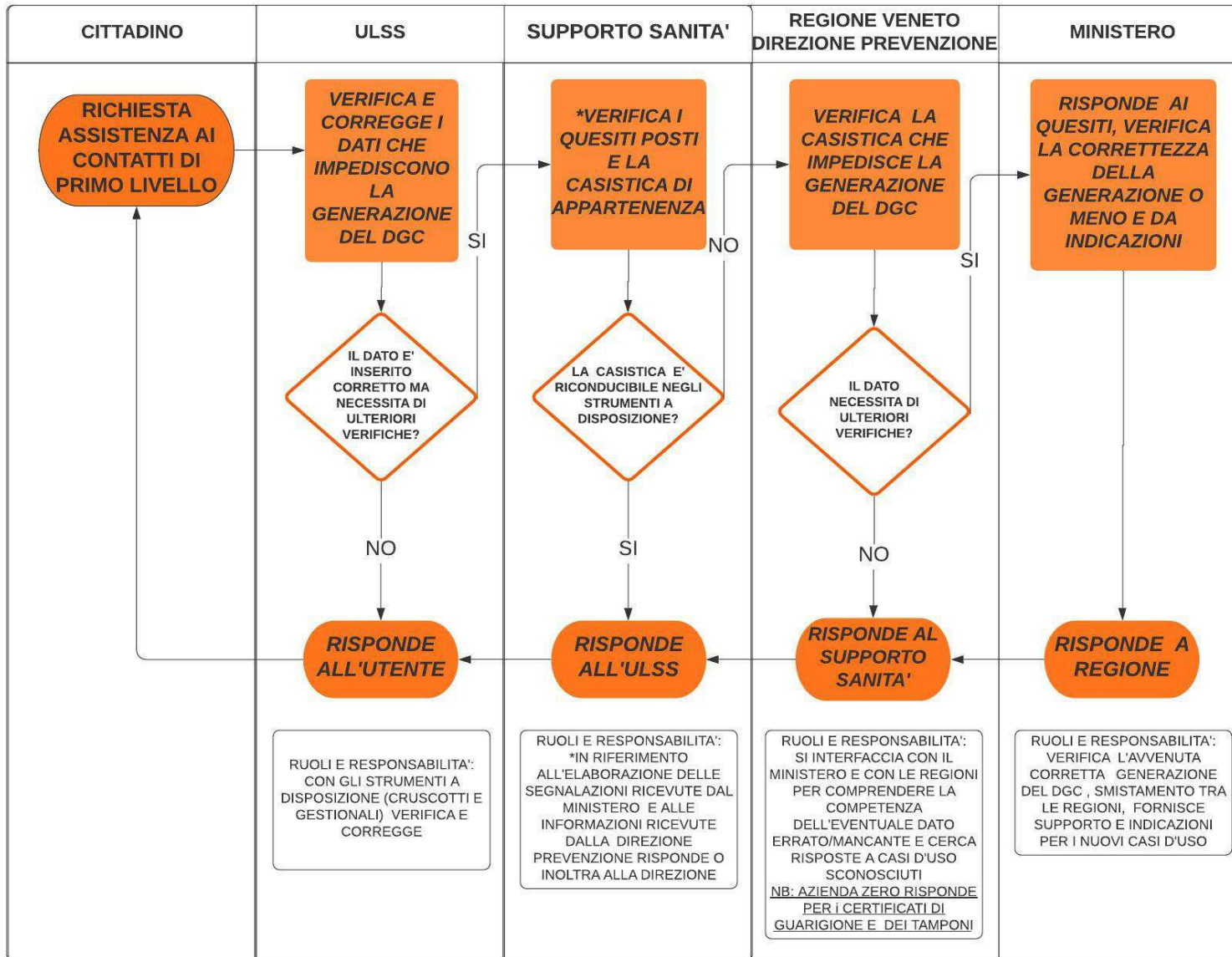
3. Il supporto.sanita@regione.veneto.it:

- a. dopo aver effettuato le opportune verifiche invierà risposta alle Aziende Ulss che hanno aperto il ticket di segnalazione

La Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria provvederà a mantenere aggiornati i referenti di 2° livello rispetto ad eventuali modifiche ed evoluzioni sia per gli aspetti relativi agli aspetti tecnici che informativi che intervengono nei casi d'uso, negli strumenti informativi e nelle eventuali criticità che potranno emergere.

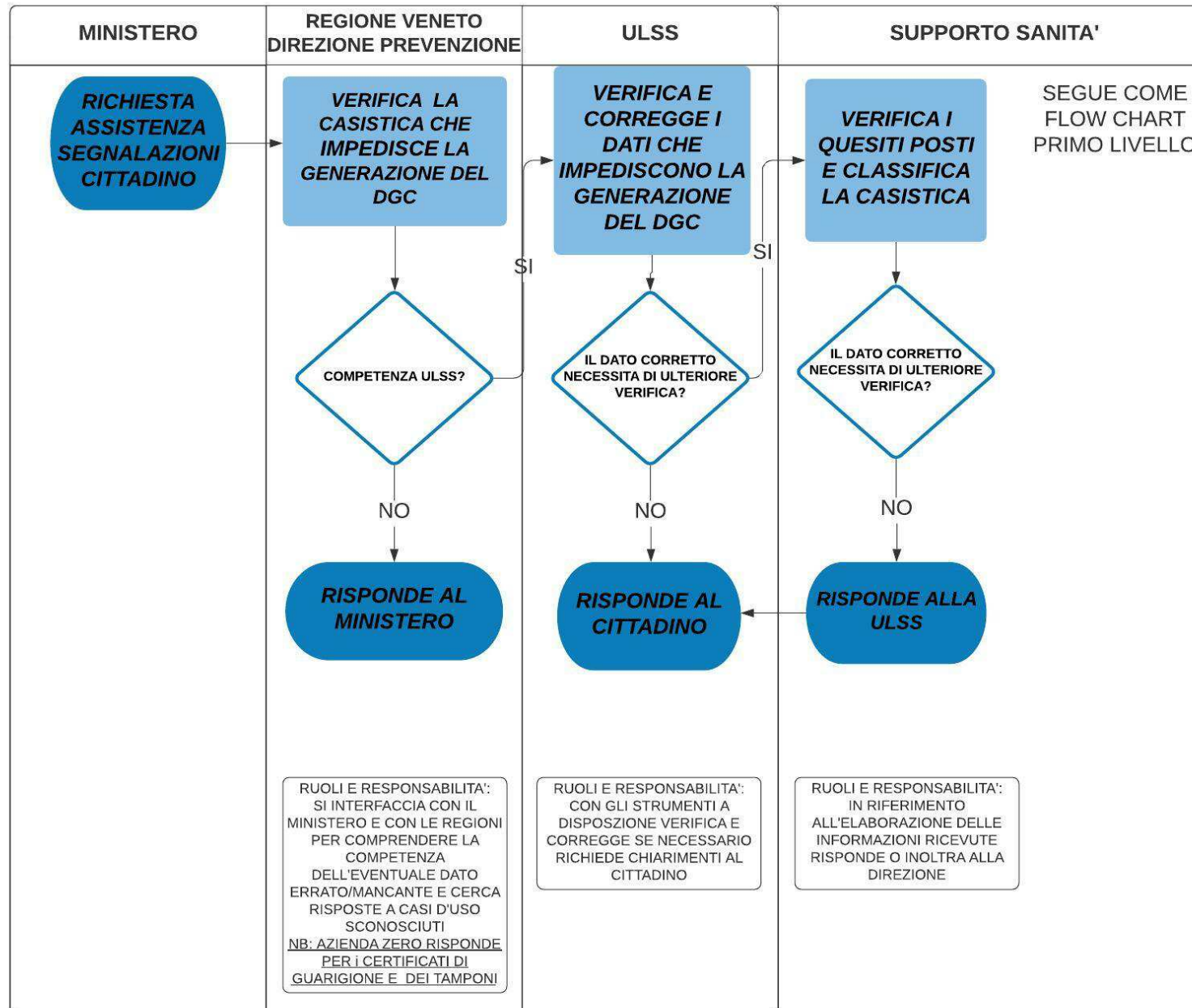
Di seguito la schematizzazione del modello di assistenza.

Flowchart DGC - PRIMO LIVELLO

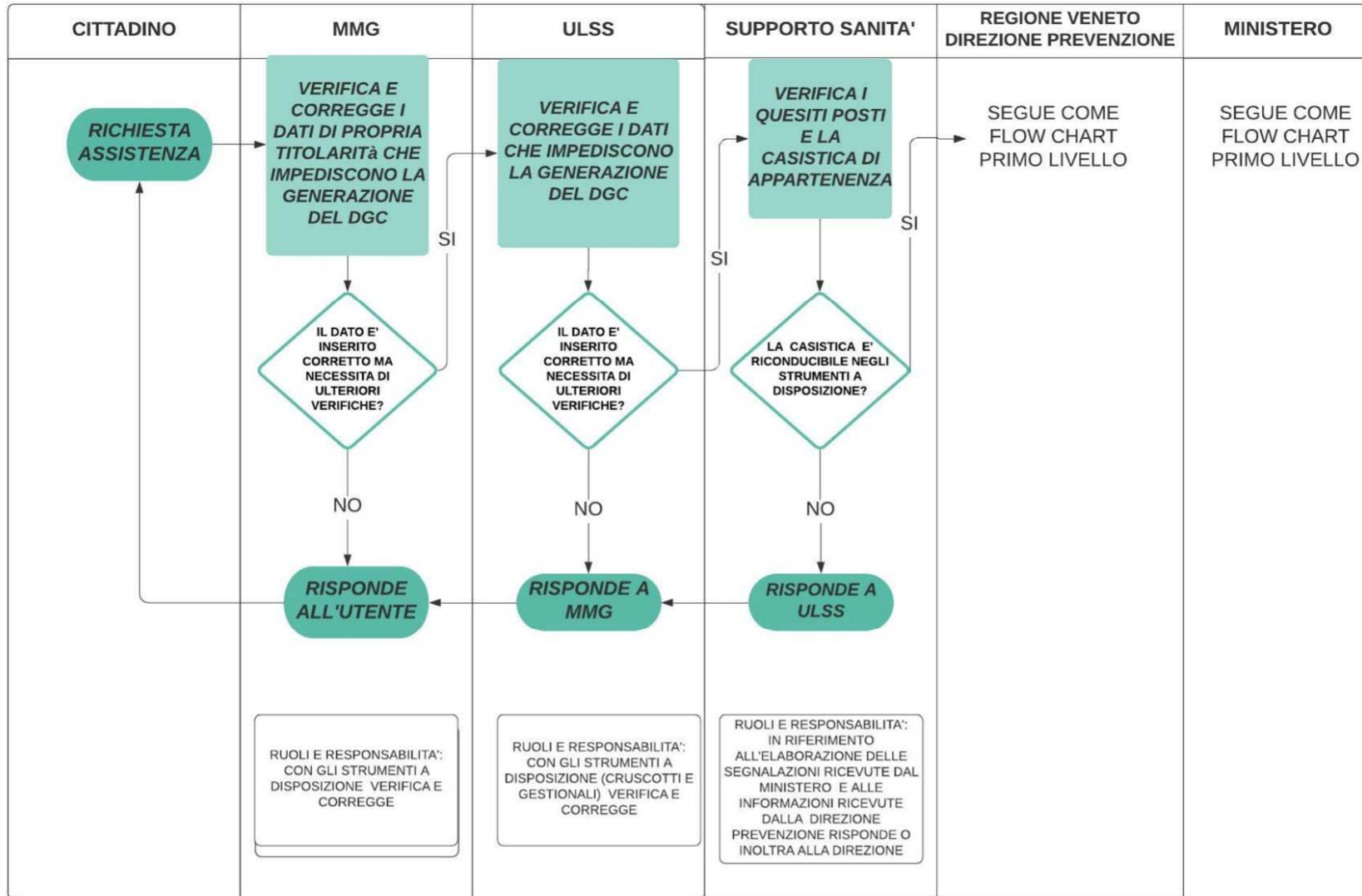


FLOW CHART PRIMO LIVELLO

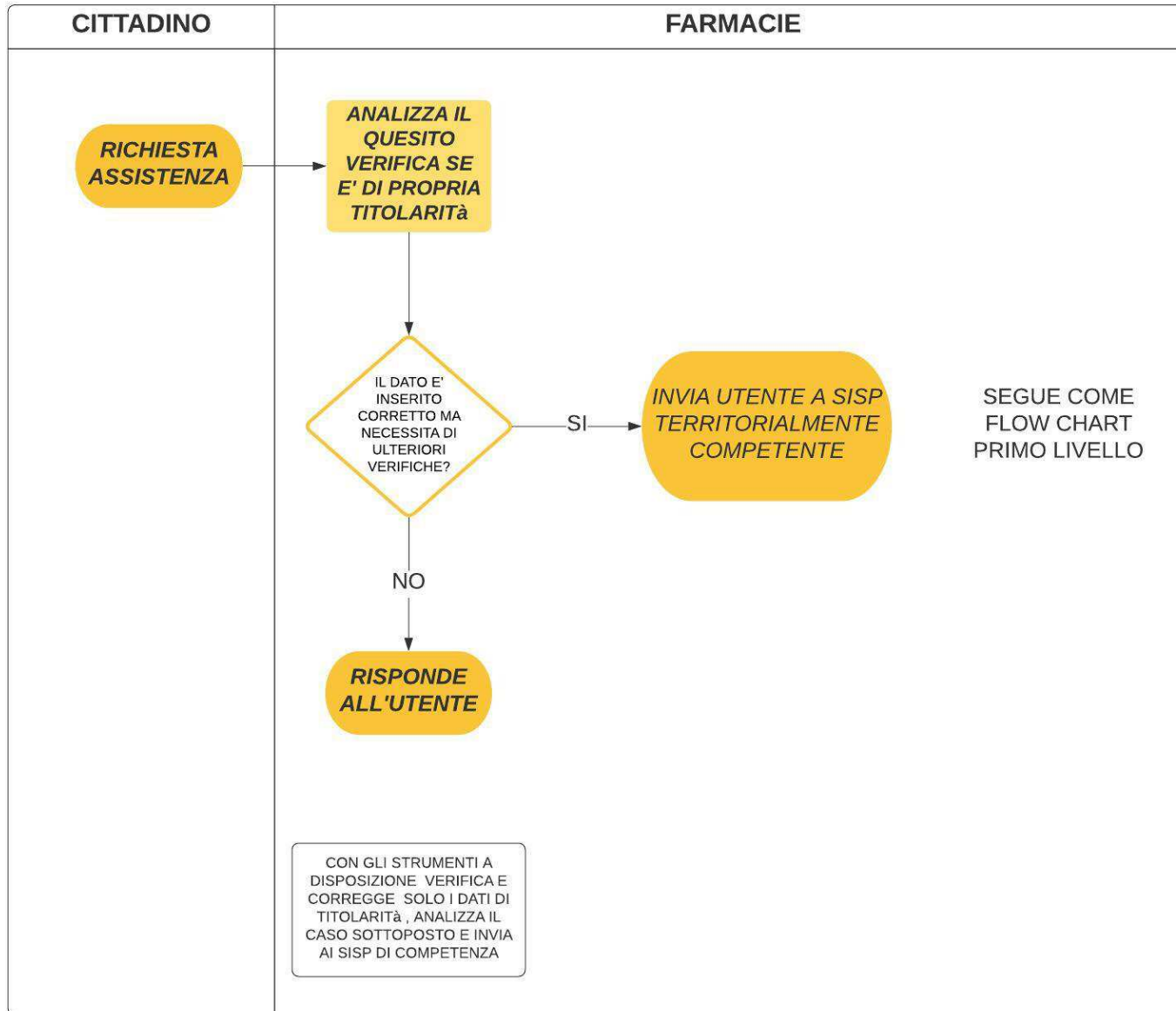
Flowchart DGC - SECONDO LIVELLO



Flowchart DGC - MMG



Flowchart DGC - FARMACIE



Allegato 2

STRUMENTI E APPLICATIVI SOFTWARE A DISPOSIZIONE

In estrema sintesi gli strumenti da utilizzare per la registrazione delle informazioni ai fini del Green Pass sono i seguenti:

APPLICATIVO SOFTWARE	PRINCIPALI ATTIVITÀ	ATTORI COINVOLTI
Sistema Tessera Sanitaria (TS)	Per la registrazione del certificato di guarigione al fine della generazione di un Green Pass di Guarigione	MMG/PLS e operatori delle ULSS abilitati
	Per la registrazione del certificato di vaccinazione rilasciati da stati esteri in accordo con la Circolare del Ministero della Salute (n 35209 del 04/08/2021) al fine della generazione di un Green Pass di Vaccinazione	Operatori delle ULSS abilitati
	Per lo scarico del Green Pass di un soggetto che necessita di un intermediario	MMG/PLS, Farmacisti e Operatori sanitari delle ULSS abilitati
Portale Operatori	Per la registrazione di un tampone al fine del Green Pass utilizzare il portale operatore interoperabile con il sistema centrale (biosorveglianza/SIAVr-Covid19)	Farmacisti/MMG/PLS/continuità assistenziale
SIAVr Covid19	Per le verifiche della registrazione del tampone positivo al fine della generazione del Green pass corretto per la malattia pregressa (dose 1/1 nel caso di vaccinazione successiva alla malattia)	Operatori sanitari delle ULSS abilitati
	Emissione Green pass al momento dell'import del risultato del test effettuato da un Laboratorio pubblico già interfacciato con Biosorveglianza/SIAVR Covid19	Laboratorio pubblico
SIAVr Vaccinazioni	Per le verifiche della registrazione delle correttezza di tutti i dati relativi alle vaccinazioni	Operatori sanitari delle ULSS abilitati
Qlik Sars-Cov2	Per le correzioni degli errori bloccanti del Flusso AVC verso il Ministero nello sheet "Registrazione Errori"	Operatori sanitari delle ULSS abilitati

Allegato 3

CASI D'USO

In questa sezione vengono riportati i principali casi d'uso e situazioni per le quali il cittadino potrebbe necessitare di assistenza. Ogni sezione è stata individuata in base alla tipologia di problematica riscontrata, dal semplice download del green pass a problematiche inerenti le certificazioni generate a seguito di guarigione/tampone/vaccinazione.

CRITICITÀ PER IL DOWNLOAD DEL GREEN PASS			
	PRINCIPALI SITUAZIONI	DESCRIZIONE	NOTE/RIFERIMENTI
TIPO CODICE: AUTHCODE CUN RNFE NUCG	Il cittadino ha fatto la vaccinazione o si è sottoposto al tampone ha ricevuto un codice dal Ministero della Salute e richiede assistenza per lo scarico del Green Pass.	Collegarsi alla piattaforma del Ministero della Salute www.dgc.gov.it/spa/public/home , compilare i campi con i dati del cittadino ed il codice ricevuto e procedere con lo scarico del Green Pass.	
NESSUN CODICE	Il cittadino non ha ricevuto l'AUTHCODE (o altri codici) per scaricare Green Pass (o l'ha cancellato) e non possiede identità digitale (SPID/CIE)	Dal 30 luglio è disponibile una funzione per il recupero autonomo dell'authcode dal sito www.dgc.gov.it inserendo CF, ultime 8 cifre della TS e la data dell'evento: https://www.dgc.gov.it/spa/public/reqauth	
Iscrizione SSN	La persona ha il CF ma non è iscritta al SSN (es. AIRE temporaneamente in Italia)	Da venerdì 30 luglio è stata rilasciata sul sito www.dgc.gov.it una funzione per il recupero "light" solo con Codice Fiscale e data evento (data di ultima vaccinazione oppure data di prima positività) che vale solo per i soggetti con CF che non sono in possesso di Tessera Sanitaria.	

Green Pass Vaccinazioni	Soggetti con Tessera sanitaria scaduta	Il Green Pass può essere scaricato piattaforma del Ministero della Salute www.dgc.gov.it/spa/public/home , con l'opzione 1 "Utente provvisto di Tessera sanitaria", se la tessera risulta scaduta da meno di 1 anno, diversamente può essere utilizzata l'opzione 3 "Utente non iscritto al SSN vaccinato in Italia"	
--------------------------------	--	--	--

CRITICITÀ GREEN PASS PER GUARIGIONE

CATEGORIA	PRINCIPALI SITUAZIONI	DESCRIZIONE	NOTE/RIFERIMENTI
Green Pass Guarigione	La persona è guarita ma non è stato registrato il certificato di guarigione in SIAVr	<p>E' possibile utilizzare la funzione del Sistema TS per il rilascio dei certificati di guarigione con generazione di un <u>Green Pass per guarigione</u>. Tale Sistema può essere utilizzato da tutti gli operatori sanitari abilitati (MMG, PLS e eventuali operatori delle Aziende ULSS).</p> <p><i>Il manuale per l'utilizzo di tale funzione è stato trasmesso con mail Direzione Prevenzione del 27/7/2021 con oggetto "utilizzo portale sistema TS al fine di generazione ..."</i></p> <p><i>N.B. Per eventuali problematiche le Aziende Ulss possono rivolgersi ai Sistemi Informativi di Azienda Zero</i></p>	Circolare del Ministero della Salute n. 35209 del 04.08.2021

CRITICITÀ GREEN PASS VACCINAZIONI			
CATEGORIA	PRINCIPALI SITUAZIONI	DESCRIZIONE	NOTE/RIFERIMENTI
Green Pass Vaccinazioni Come registrare un vaccino eseguito all'estero ai fini di ottenere un Green Pass?		<p>Sono state predisposte dal Ministero due opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un modulo online per gli italiani all'estero che sarà validato dalle ambasciate/consolati (in via sperimentale solo per i dipendenti pubblici), - una funzionalità nel Sistema TS per le ASL per gli italiani vaccinati all'estero ma ora presenti sul territorio nazionale. <p>Appena i dati saranno inseriti nel Sistema TS il Green Pass verrà emesso e l'utente riceverà l'AUTHCODE per email per scaricarlo.</p>	Circolare del Ministero della Salute n 35209 del 04/08/2021
		Il Green Pass può essere generato dal Sistema TS anche per prima dose somministrata all'estero e in attesa della seconda dose	Operatori Ulss abilitati
		Per la generazione di una persona straniera senza CF o STP o ENI con somministrazioni effettuate all'estero autorizzate EMA il Sistema Ts accetta dati anagrafici con documento di identità	
Green Pass Vaccinazioni	Soggetto con vaccino eseguito all'estero e registrato in SIAVr	Le vaccinazioni inserite e registrate con luogo di esecuzione "fuori regione", "estero" o "altro" non vengono accettate nel flusso ministeriale. Eventuali vaccinazioni eseguite all'estero registrate in SIAVr quindi, non determinano la generazione di un Green Pass. Per registrare la vaccinazione è necessario procedere come al punto precedente.	
Green Pass Vaccinazioni	Soggetti con pregressa diagnosi di COVID ed eseguita vaccinazioni 1°dose	Se il soggetto ha contratto la malattia ed è registrata in SIAVr la prima data positività, a cui è seguita la 1^ dose di vaccinazione, il Green Pass viene correttamente generato con dose 1/1 se la vaccinazione è stata effettuata entro 12 mesi dalla prima data di positività	

Green Pass Vaccinazioni	Soggetti con un'unica dose per pregressa diagnosi di COVID per i quali non sono già presenti nel sistema regionale i dati di positività del tampone	La data di pregressa infezione da SARS-CoV-2 deve essere integrata nei dati di somministrazione della prima dose di vaccinazione, sezione "Vaccinazioni Eseguite" campo "Primo Tampone Pos Covid" (vedi note operative "Registrazione data prima positività per vaccinazioni anti-covid19"). La registrazione è in carico all'Ulss territorialmente competente.	Circolare del Ministero della Salute n. 8284 del 03.03.2021 Riferimento mail: data invio 19/08/2021 oggetto "Aggiornamento applicativo Siavr e App Mobile"
Green Pass Vaccinazioni	Green pass non generato per incongruenza delle dosi (es. esistono 4 dosi di Pfizer o 2 dosi di Janssen)	In questo caso il SISP, titolare del dato, deve far scadere la dose errata (in modo che possa essere correttamente inviata la somministrazione nel flusso per la generazione del Green Pass)	Riferimento mail: data invio 27.07.2021 oggetto "Precisioni per mancata generazione green pass vaccinale". Aggiornata con mail inviata per la registrazione dose addizionale/booster 14.09.2021
Green Pass Vaccinazioni	Soggetti con regolare certificato vaccinale emesso dalla ULSS che lamentano di non aver ricevuto il Green Pass	Verificare che il soggetto non sia già segnalato tra gli errori di registrazione su Qlik SARS-CoV-2. Verificare eventuale presenza di tampone molecolare positivo in SIAVr per i soggetti con pregressa infezione COVID che devono fare una sola dose di vaccino.	
Green Pass Vaccinazioni	Soggetti con Tessera sanitaria scaduta	Il Green Pass deve essere scaricato dal Portale Nazionale con l'opzione 1 "Utente provvisto di Tessera sanitaria", se la tessera risulta scaduta da meno di 1 anno, diversamente può essere utilizzata l'opzione 3 "Utente non iscritto al SSN vaccinato in Italia"	
Green Pass Vaccinazioni	Per soggetti senza fissa dimora	Per l'accesso alle mense/cucine popolari potrà essere utilizzato il certificato vaccinale regionale in alternativa al green pass	

Green Pass Vaccinazioni	Per soggetti che hanno contratto un'infezione da COVID successivamente alla somministrazione della 1° dose di vaccino	Verificare l'inserimento di un test molecolare positivo successivo alla data di esecuzione della 1° dose. Se la data dello stesso rientra entro il 14° giorno dalla somministrazione della 1° dose, eliminare la voce "vaccinazione sospesa" (se presente) e procedere con l'esecuzione e la registrazione della 2° dose. Se la data dello stesso è oltre il 14° giorno dalla somministrazione della 1° dose, eliminare la voce "vaccinazione sospesa" (se presente) e inserire la voce "vaccinazione non prevista", riferita alla 2° dose.	Circolare Ministero della Salute n° 40711 del 09.09.2021
--------------------------------	---	---	--

CRITICITÀ GREEN PASS TEST/TAMPONI			
CATEGORIA	PRINCIPALI SITUAZIONI	DESCRIZIONE	NOTE/RIFERIMENTI
Green Pass Test/Tampone	Il Cittadino non ha ricevuto il Green Pass con test eseguito in laboratorio privato	Se il test è stato eseguito in un laboratorio privato, il Cittadino dovrà essere invitato a contattare direttamente il laboratorio stesso.	
Green Pass Test/Tampone	Le Aziende Ulss rilevano problemi nella generazione dei Green Pass Test/Tampone	I Green Pass generati a seguito I test eseguiti presso enti pubblici o invianti flussi verso i sistemi informativi regionali si rivolgono ai Sistemi Informativi di Azienda Zero	