REGIONE DEL VENETO
ULSS9 SCALIGERA

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE

DIRETTORE: DOTT.SSA FLAVIA DAL BOSCO

Via Poloni, 1° – 4° Piano
Segreteria: tel. 045 8075513 – 045 8075735
e-mail: dat@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

La Direzione Amministrativa Territoriale dipende dalla Direzione della Funzione Territoriale.

Direttore: Dott.ssa Flavia Dal Bosco
Dirigenti Responsabili:
Dott. Paolo Dal Lago (Responsabile U.O.S. Medicina Convenzionata)
Dott. Alessandro Ferronato (Responsabile U.O.S Attività Amministrativa Socio Sanitaria)
Dott. Michele Donà (Responsabile U.O.S. Assistenza Protesica)

ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI

La Direzione Amministrativa Territoriale dipende dalla Direzione della Funzione Territoriale e opera in stretta collaborazione con le strutture e gli uffici delle unità operative territoriali Distretto, Dipartimento di Salute Mentale, Dipartimento per le Dipendenze e Unità Operativa Complessa Sociale, fornendo supporto funzionale giuridico-amministrativo sulle materie di competenza degli stessi e di coordinamento per uniformare l'applicazione di norme e disposizioni regionali a livello aziendale.
Svolge funzioni trasversali e di coordinamento per tutte le aree amministrative afferenti ai Distretti.

Alla Direzione Amministrativa Territoriale afferiscono le seguenti unità operative e uffici:

- U.O.S. di Assistenza Protesica
- U.O.S Attività Amministrativa Socio Sanitaria
- U.O.S. Medicina Convenzionata e Privati Accreditati e Controlli
- Ufficio Controllo Autocertificazioni per reddito
- Ufficio Stranieri
- Ufficio Gestione Strutture Intermedie

Per quanto riguarda le attività distrettuali svolge le seguenti funzioni attraverso lo sportello amministrativo online e le varie sedi distrettuali:

- gestione di pratiche amministrative quali l’iscrizione/rinnovo al SSN, cambio MMG/PLS, esenzione patologia/reddito, attivazione tessera sanitaria gestione

Anagrafe Aziendale, perseguendo l’integrazione con tutte le unità operative aziendali e con i soggetti esterni, ivi compresi i comuni, la Regione e gli altri enti;

- gestione attività amministrativa a supporto dell’assistenza sanitaria integrativa;
- controllo delle autocertificazioni relative alle esenzioni per reddito sui ticket sanitari.
- gestione amministrativo contabile dell'assistenza sanitaria erogata ai cittadini da e per i paesi UE, SEE e paesi Convenzionati con il supporto dei referenti dell'Ufficio Assistenza Italiani all'Estero e Stranieri in Italia della Regione Veneto

SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTI 1-2-3-4

Distretto 1 Verona Città
Incarico di Funzione Organizzativa: Laura Braioni
(laura.braioni@aulss9.veneto.it; distretto1@aulss9.veneto.it)
-Via Poloni, 1 - Verona
-Via del Capitel, 22 - Verona
-Via Campania, 1 – Verona
- Via Nazionale 13 - San Martino Buon Albergo
- Piazza Bertani - Grezzana

Distretto 2 – Est Veronese
Incarico di Funzione Organizzativa: Marta Furlani
(marta.furlani aulss9.veneto.it; d2sanbonifacio@aulss9.veneto.it)
-Via Bengasi, 4 – Verona
Via Valeggio 39- Verona
-Via Belluno, 14 – San Giovanni Lupatoto
-Via Massalongo, 7 – Tregnago
-Via Circonvallazione, 1 – San Bonifacio
-Piazza Umberto, 1 – Montecchia di Crosara
-Via Rinascimento – Cologna Veneta

Distretto 3 Pianura Veronese
Incarico di Funzione Organizzativa: Alessandra Faggioni
(alessandra.faggioni@aulss9.veneto.it; uffammi.cerea@aulss9.veneto.it)
-Via C. Gianella, 1 – Legnago
-Via Chiarenzi, 2 –Zevio
-Piazzale Fleming – Bovolone
-Via Raffa – Nogara

-Via Monte Carega – Cerea

Distretto 4 Ovest Veronese
Incarico di Funzione Organizzativa: Dott. Lino Zanfretta
(lino.zanfretta@aulss9.veneto.it; dsbbussolengo@aulss9.veneto.it)
-Via C. A. Dalla Chiesa – Bussolengo
-Via Gardesana dell'Acqua, 9 – Bardolino
-Via Milano, 2 – Peschiera del Garda
-Via Gardesana, 57 – Malcesine
-Via Francia, 5 – Negrar
-Via Stazione 7 - Domegliara
-Via Cappuccini, 2 – Caprino Veronese
-Piazzale Kennedy, 1 – Isola della Scala
-Via Ospedale, 2 – Villafranca di Verona

Sportello Amministrativo Online
Lo "Sportello Amministrativo distrettuale online" offre ai cittadini la possibilità di effettuare richieste amministrative digitalmente, risparmiando tempo, evitando di dover recarsi presso uffici e sportelli. Le richieste riguardano: la scelta o il cambio del Medico di Assistenza Primaria (MAP) e del Pediatra di Libera Scelta (PLS), la proroga del Pediatra fino ai 16 anni, l'aggiornamento di residenza o domicilio nella Tessera Sanitaria Regionale, le esenzioni per patologia, per malattia rara, per invalidità o per donatori, l'assistenza per AIRE, i trattamenti riabilitativi, l'assistenza sanitaria all'estero.
Allo Sportello Amministrativo distrettuale on line" si accede dalla specifica sezione inserita nel sito internet dell'Azienda ULSS 9 Scaligera www.aulss9.veneto.it, dove si può scaricare, compilare e inviare le proprie richieste amministrative, comodamente da casa.

UFFICIO CONTROLLO AUTOCERTIFICAZIONI
Incarico di Funzione Organizzativa: Dott. Antonio Morari
(antonio.morari@aulss9.veneto.it; controllo.autocertificazioni@aulss9.veneto.it)

Controllo delle autocertificazioni relative alle esenzioni per reddito sui ticket sanitari.

UFFICIO STRANIERI
Referente aziendale : Rosanna Canali
(rosanna.canali@aulss9.veneto.it; ufficiostranieri@aulss9.veneto.it; pratiche.estero@aulss9.veneto.it;)

Assistenza sanitaria per i cittadini dei paesi UE, SEE e paesi Convenzionati.

UFFICIO GESTIONE STRUTTURE INTERMEDIE

Incarico di Funzione Organizzativa: Dott.ssa Laura Maragno (laura.maragno@aulss9.veneto.it; strutture.intermedie@aulss9.veneto.it)

Gestione amministrativa strutture intermedie (Ospedali di Comunità - ODC - Unità Riabilitative Territoriali - URT - e Hospice) per le quali non è possibile l'assistenza domiciliare e per le quali risulta improprio il ricorso all'ospedalizzazione, al suo prolungamento o all'istituzionalizzazione.

L'accesso può avvenire dal domicilio o dalle strutture residenziali su proposta del medico di famiglia titolare della scelta, dai reparti ospedalieri o direttamente dal pronto soccorso. Per l'ingresso alle strutture intermedie è prevista una valutazione in UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale) effettuata presso il distretto di residenza.

L'Hospice è sempre gratuito, mentre per l'Ospedale di Comunità, superati i 30 giorni, e per le Unità Riabilitative Territoriali, dopo 15 giorni, l'utente deve corrispondere un contributo.

U.O.S. ASSISTENZA PROTESICA

Responsabile: Dott. Michele Donà (michele.dona@aulss9.veneto.it)

Incarico di Funzione Organizzativa: dott. Lino Zanfretta (lino.zanfretta@aulss9.veneto.it)

(protesi@aulss9.veneto.it)

L'U.O.S. di Assistenza Protesica assicura centralmente e attraverso i front office a livello distrettuale:

- l'applicazione di modalità operative omogenee sul territorio per l'assistenza protesica anche per la parte autorizzativa in collaborazione con le UU.OO.CC. Primarie;
- le risposte alle esigenze dell'utenza garantendo l'equità dei servizi erogati e la loro qualità contenendo la spesa pro capite;
- la conseguente riduzione di tempi di consegna e ritiro dei presidi;
- la verifica e il controllo del servizio di manutenzione e sanificazione dei presidi;
- a vigilanza sulla gestione del magazzino ausili esternalizzato;
- la gestione dell'attività amministrativa a supporto dell'assistenza protesica;
- l'interfaccia con le ditte esterne fornitrici.

U.O.S. ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA SOCIO SANITARIA
Responsabile Dott. Alessandro Ferronato (alessandro.ferronato@aulss9.veneto.it)
Dirigente Amministrativo: Dott.ssa Eufemia Gazerro
(eufemia.gazerro@aulss9.veneto.it)
Incarico di Funzione Organizzativa: Lorella Rossignoli (Residenzialità/Disabilità) (lorella.rossignoli@aulss9.veneto.it); Laila Consolati (DSM/Dipendenze) (laila.consolati@aulss9.veneto.it)
(attivitaamministrativasociosanitaria@aulss9.veneto.it)

L'U.O.S Attività Amministrativa Socio Sanitaria assicura:

- la gestione del fondo per la non autosufficienza;
- il supporto alla predisposizione degli atti convenzionali con i centri di servizio e le unità di offerta territoriali residenziali e semiresidenziali a carattere socio sanitario afferenti alle aree anziani non autosufficienti, disabili;
- la gestione amministrativa riguardante le impegnative di cura domiciliare e l'erogazione dei contributi economici per l'area della non autosufficienza (disabili, minori, anziani);
- la gestione delle liste di accesso alle UDO socio-sanitarie territoriali e la gestione dei Registri della residenzialità e delle impegnative;
- il supporto alla predisposizione degli atti convenzionali con i centri di servizio e le unità di offerta territoriali residenziali e semiresidenziali a carattere socio sanitario afferenti alle aree minori, tossicodipendenti e psichiatrici (Dott.ssa Eufemia Gazerro);
- la gestione amministrativa del Dipartimento Salute Mentale e del Dipartimento Dipendenze (Dott.ssa Eufemia Gazerro)

U.O.S. MEDICINA CONVENZIONATA
Responsabile: dott. Paolo Dal Lago (paolo.dallago@aulss9.veneto.it)
Dirigente Amministrativo: dott. Paolo Barbieri
(paolo.barbieri@aulss9.veneto.it)
Incarico di Funzione Organizzativa: dott. Cristina Menorello (SAI) (cristina.menorello@aulss9.veneto.it), Alessia Cerpelloni (MMG/PLS) (alessia.cerpelloni@aulss9.veneto.it), Rita Chiavegato (Medici di Continuità Assistenziale) (rita.chiavegato@aulss9.veneto.it);
(convenzioni@aulss9.veneto.it)

L'U.O.S. Medicina Convenzionata assicura:

- la gestione amministrativa, sotto il profilo normativo ed economico, dei rapporti convenzionali con i medici di medicina generale, i medici della continui-

tà assistenziale, i pediatri di libera scelta, gli specialisti ambulatoriali interni e professionisti e le forma associative;
- l’attività di controllo sulla medicina convenzionata e sulle MGI in collaborazione con le UU.OO. aziendali.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2023 la Direzione Amministrativa Territoriale assume l’impegno di orientare l’attività quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche), tenendo conto delle esigenze degli utenti nei diversi contesti di erogazione dei servizi.

L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译，您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbeşte limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbeşte limba ta. Serviciul este gratuit şi cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO
e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO
e-mail: daniela.boninsegna@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA
e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 27 giugno 2023