

Allegato 5

PROCEDURE OPERATIVE

PREMESSE GENERALI

Tutti i termini e le espressioni indicate con la lettera maiuscola hanno il medesimo significato ad essi attribuito nella Convenzione ISS, salvo ove diversamente indicato.

Il presente documento è essenziale per la corretta esecuzione della Convenzione ISS e costituisce parte integrante e sostanziale della medesima, definendo le modalità operative e gestionali da adottare per la corretta esecuzione degli impegni in essa previsti.

Inoltre, le Parti concordano che, nei rapporti tra il TPA, l'Assistito ISS e la Struttura, il rispetto da parte della Struttura delle procedure contenute nel presente documento è condizione necessaria per garantire l'erogazione di prestazioni efficienti e di qualità agli Assistiti ISS, riducendo eventuali disguidi e contestazioni.

1. Esecuzione della Convenzione tramite il Portale Network

- 1.1 Per l'esecuzione della Convenzione ISS, con particolare riguardo alla gestione dei rapporti con il TPA e gli Assistiti ISS e alla gestione operativa delle Prestazioni Convenzionate ISS erogate dalla Struttura agli Assistiti ISS (e delle attività ad esse connesse) la Struttura, fatte salve eventuali deroghe autorizzate dal TPA ai sensi dell'art. 4.6 della Convenzione ISS, dovrà utilizzare esclusivamente il Portale Network tramite le credenziali di accesso che il TPA fornirà alla Struttura.
- 1.2 Le modalità operative e le funzionalità del Portale Network sono illustrate e dettagliate nel Manuale Operativo di cui all'Allegato 7.

- 1.3 La Struttura si impegna a informare il Personale Sanitario e amministrativo circa le Tariffe e gli obblighi previsti nella Convenzione ISS, nel Manuale Operativo e nelle Procedure Operative avendo cura di fornire tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione delle Prestazioni Convenzionate ISS.
- 1.4 Le tariffe presenti all'interno del Tariffario Assistenza Diretta sono soggette ad una scontistica in caso di prestazioni eseguite durante la stessa seduta e/o interventi chirurgici concomitanti ed afferenti alla stessa sottobranca, come da criteri applicativi vigenti (prima prestazione al 100 %, seconda prestazione al 50%, terza prestazione al 30%). Ogni altra indicazione precedente è superata dal presente Allegato 5.

Eventuali modifiche sulle impostazioni della regola applicativa in termini di attivazione e disattivazione, inclusioni ed esclusioni, applicazioni di percentuali differenti e modulabili dovranno essere concordate preventivamente con il TPA ed espressamente sottoscritte tra le parti.

Di seguito si riporta l'elenco delle branche/sottobranche coinvolte nell'applicazione dei criteri applicativi (maggiori dettagli sulle modalità operative sono riportate nell'Allegato 7 al "Capitolo 10: Premesse e criteri applicativi del Nomenclatore Tariffario"):

- **Interventi chirurgici e interventi a pacchetto** (prestazioni afferenti a tutte le sottobranche presenti all'interno del Nomenclatore di riferimento, Tariffario Assistenza Diretta)
- **Diagnostica per immagini** (angiografia, ecografia, densitometria ossea, radiologia diagnostica tradizionale, risonanza magnetica nucleare, tomografia assiale computerizzata)
- **Medicina nucleare** (pet, spect, scintigrafia)
- **Altri accertamenti diagnostici** (a titolo di esempio, afferenti a branche e relative sottobranche quali endoscopia, neurologia, oculistica, otorinolaringoiatria, ortopedia e traumatologia, cardiologia, neurologia, pneumologia, test allergometrici, urologia, radiologia interventistica, ecc...).

Si intendono escluse dall'applicazione dei criteri applicativi le prestazioni relative alle analisi cliniche (ad eccezione delle soglie RAST), alla fisiochinesiterapia e ai pacchetti ambulatoriali.

2. Gestione degli appuntamenti e delle agende di prenotazione per gli Assistiti ISS al fine dell'erogazione delle Prestazioni Convenzionate ISS

- 2.1 La Struttura dichiara di disporre di un servizio di segreteria e/o servizio di organizzazione dell'agenda con gli Assistiti ISS (di seguito il "**CUP**"), con accesso a internet, funzionale e adeguato all'esecuzione e gestione delle prenotazioni delle Prestazioni Convenzionate ISS.
- 2.2 La prenotazione delle Prestazioni Convenzionate ISS presso la Struttura o una sua sede può avvenire secondo le diverse modalità di seguito elencate:
- a) contatto diretto dell'Assistito ISS con il CUP della Struttura;
 - b) contatto da parte dell'Assistito ISS con la centrale operativa del TPA la quale contatta, a sua volta, il CUP della Struttura;
 - c) inserimento della richiesta di prenotazione da parte del TPA sul Portale Network (*soft booking*);
 - d) accesso all'agenda *online* della Struttura (*id est* l'agenda presente sul sito web della Struttura nella quale sono indicate e prenotabili le date disponibili per l'erogazione da parte della Struttura delle singole Prestazioni Convenzionate ISS, come meglio disciplinata all'art. 2.4 del presente Allegato, di seguito l'"**Agenda Online**"), se esistente, tramite *link* diretto fornito dalla Struttura (a cui potrà accedere sia la centrale operativa del TPA, a seguito di richiesta dell'Assistito ISS, sia direttamente l'Assistito ISS);
 - e) accesso all'Agenda *Online* tramite i sistemi gestionali del TPA qualora siano integrati con i sistemi della Struttura.
- 2.3 In merito alle modalità di prenotazione di cui agli artt. 2.2a), b) e c) del presente Allegato la Struttura si impegna a gestire direttamente con l'Assistito ISS l'appuntamento per effettuare la Prestazione Convenzionata ISS avendo cura di contattare questi ultimi per fornire ogni comunicazione necessaria in merito all'appuntamento (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: sms e/o e-mail di conferma della effettuazione della prestazione; sms e/o e-mail di *reminder* dell'appuntamento; eventuale nuova pianificazione dell'appuntamento con indicazione della nuova

data sul Portale Network, eventuali procedure preparatorie alla prestazione ecc.), senza alcun coinvolgimento della centrale operativa del TPA.

- 2.4 La Struttura, qualora disponga dell'Agenda *Online*, si impegna a garantire al TPA di potervi accedere *online* in ogni momento con le modalità che saranno concordate tra le Parti (es. link diretto nel caso di cui all'art. 2.3d) del presente Allegato).

Nel caso di cui all'art. 2.3e) del presente Allegato, in cui vi sia totale integrazione informatica tra l'Agenda *Online* ed i sistemi gestionali del TPA, ogni modifica inserita nell'Agenda *Online* dovrà essere sincronizzata in tempo reale nel sistema gestionale del TPA e visibile da quest'ultimo.

L'operatività dell'Agenda *Online* deve consentire al TPA di individuare e selezionare efficacemente: le Prestazioni Convenzionate ISS erogate così come le eventuali note relative alle medesime; il Personale Sanitario che ha erogato/erogherà le Prestazioni Convenzionate ISS; le sedi ed eventualmente gli ambulatori della Struttura in cui saranno erogate le Prestazioni Convenzionate ISS (se l'indirizzo dell'ambulatorio è diverso dalla sede prescelta).

La Struttura si impegna a garantire l'effettiva disponibilità per l'erogazione delle Prestazioni Convenzionate ISS di tutte le date indicate come disponibili sulla sua Agenda *Online* e del Personale Sanitario in essa indicato; essa deve inoltre garantire la possibilità di effettuare rapidamente ed efficacemente da parte dell'Assistito ISS o del TPA il cambio di prenotazione e/o la comunicazione sulla temporanea impossibilità ad eseguire una o più Prestazioni Convenzionate ISS e qualunque altra comunicazione attinente l'esecuzione delle Prestazioni Convenzionate ISS previste sull'Agenda *Online*.

Le Parti potranno stabilire modalità e regole di maggiore dettaglio relative alla prenotazione delle Prestazioni Convenzionate ISS mediante accesso all'Agenda *Online* della Struttura. Tale regolamentazione di dettaglio potrà essere oggetto di separato accordo o anche acclusa in appendice al presente allegato A.

3. Erogazione delle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta

3.1 Conferimento dell'Incarico

La Struttura potrà procedere all'erogazione delle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta richieste dagli Assistiti ISS solo a seguito del ricevimento dell'Incarico da parte del TPA. L'incarico sarà conferito a conclusione della procedura effettuata tramite il Portale Network di seguito descritta:

- a) il TPA riceve la richiesta della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta per il singolo Assistito ISS (direttamente dall'Assistito ISS per mezzo dei sistemi digitali e/o telefonici messi a disposizione dal TPA o da parte della Struttura per mezzo del Portale Network con le modalità indicate all'art. 2.2 del presente Allegato) (di seguito la **"Richiesta della Prestazione"**);
- b) la Richiesta della Prestazione deve contenere le seguenti informazioni:
 - (i) cognome e nome dell'Assistito ISS in favore del quale deve essere erogata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta;
 - (ii) recapito telefonico /recapito mail dell'Assistito ISS che deve effettuare la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta;
 - (iii) data in cui verrà effettuata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta;
 - (iv) estratto/invio del certificato medico che indichi la richiesta della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta con diagnosi o presunta diagnosi, comprese anche ipotesi di ricovero e/o grande intervento;
 - (v) nell'ipotesi di ricovero e/o di grande intervento è altresì necessario che la Struttura inserisca nella Richiesta della Prestazione il preventivo di spesa relativo alla Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta;
- c) il TPA effettua i controlli di natura amministrativa e la valutazione medico assicurativa in merito alla Richiesta della Prestazione;
- d) il TPA, effettuate con esito positivo le attività di cui all'art. 3.1c) del presente Allegato, invia l'Incarico alla Struttura, dando evidenza di eventuali spese non incluse nel piano sanitario, e informa l'Assistito ISS

tramite flusso web, mail o sms del conferimento dell'Incarico alla Struttura;

- e) qualora le attività di cui all'art. 3.1c) del presente Allegato si concludano con esito negativo il TPA nega il conferimento dell'Incarico;
- f) nell'ipotesi in cui la Struttura, in caso di ricovero e/o di grande intervento chirurgico, operi con équipe medica composta da professionisti che non fanno parte del Personale Sanitario (si tratti cioè di assistenza "mista" – se prevista dalla polizza e specificato nella presa in carico - diretta della Struttura, indiretta dell'équipe medica), l'Incarico avrà ad oggetto esclusivamente la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta effettuate dalla Struttura, mentre i costi relativi alle prestazioni fornite dai professionisti saranno sostenuti direttamente dall'Assistito ISS;
- g) effettuata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta oggetto dell'Incarico, la Struttura emette e invia al TPA e all'Assistito ISS la relativa fattura intestata all'Assistito ISS, esplicitando l'eventuale quota a carico di quest'ultimo. La Struttura trasmette, altresì, al TPA, ove richiesto da quest'ultimo, la Documentazione Medica inerente alla Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta effettuata;
- h) il TPA corrisponde gli importi oggetto della fattura di cui all'art. 3.1g) del presente Allegato entro 60 (sessanta) giorni dalla fine del mese di ricevimento della Documentazione Medica e della Documentazione di Spesa.

Sul Portale Network sarà possibile visualizzare lo stato dei crediti della Struttura nei confronti del TPA relativi agli Incarichi con evidenza dei crediti effettivamente esigibili (con documentazione completa e trascorsi i 60gg fine mese dal ricevimento della fattura) e dei crediti pagati (con l'indicazione della transazione bancaria per la riconduzione). I crediti relativi alle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta la cui Documentazione Medica e/o la Documentazione di Spesa risulti incompleta non saranno invece esigibili e sollecitabili dalla Struttura sino al completamento di detta documentazione a cura della Struttura.

3.2 Adempimenti inerenti all'Incarico

3.2.1 L'Incarico ha validità di 30 (trenta) giorni a partire dalla data del suo conferimento, salvo l'eventuale diverso termine indicato dal TPA nell'Incarico.

In assenza dell'Incarico, il TPA non sarà tenuto al pagamento alla Struttura delle Prestazioni Convenzionate ISS eventualmente erogate all'Assistito ISS. In tal caso, tuttavia e qualora ne sussistano i presupposti, la Struttura si impegna ad esigere il pagamento di dette prestazioni dall'Assistito ISS con l'applicazione delle Tariffe previste dal Tariffario Assistenza Indiretta con le modalità indicate all'art. 4 del presente Allegato.

La Struttura dovrà chiedere una modifica all'Incarico, ovvero chiedere una rettifica/integrazione ad un Incarico già rilasciato nei seguenti casi:

- a) necessità di erogare Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta aggiuntive e/o differenti da quelle già autorizzate dal TPA purché tale necessità sia provata da idonea Documentazione Medica;
- b) necessità di proroghe dei giorni di ricovero attestata da idonea Documentazione Medica.

In caso di gravità e urgenza ad erogare la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta ad un Assistito ISS la Struttura potrà erogare detta prestazione procedendo con la Richiesta della Prestazione al TPA entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dall'erogazione della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta. L'urgenza e la gravità dovranno essere dimostrate da idonea Documentazione Medica e saranno comunque rimesse alla valutazione del TPA in relazione alle condizioni di polizza per il conferimento del relativo Incarico.

3.2.2 Nel caso in cui la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta erogata all'Assistito ISS consista nel ricovero e/o in un grande intervento chirurgico il preventivo di spesa che dovrà essere inserito dalla Struttura sul Portale Network, mediante l'apposita funzionalità, nella Richiesta di Prestazione ai sensi dell'art. 3.1b)(vi) dovrà essere

compilato almeno 5 (cinque) giorni prima della data di ricovero (non saranno presi in valutazione preventivi pervenuti per altre forme e/o canali salvo espressa autorizzazione da parte del TPA).

In caso di ricovero urgente dell'Assistito ISS, con o senza intervento chirurgico, la Struttura si impegna a fornire al TPA, entro le 48 (quarantotto) ore successive al ricovero, il preventivo relativo alle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta che verranno erogate ai fini del rilascio del relativo Incarico.

3.2.3 Per le Prestazioni Convenzionate in Assistenza Diretta, la Struttura dovrà verificare all'atto dell'accettazione dell'Assistito ISS presso la stessa la sussistenza dell'Incarico da parte della TPA, controllandone la corrispondenza con la Documentazione Medica consegnata dall'Assistito ISS.

A seguito della prenotazione della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta, effettuata con le modalità indicate all'art. 2 del presente Allegato, nonché del conferimento dell'Incarico da parte del TPA con le modalità di cui all'art. 3.1 del presente Allegato la Struttura è tenuta a fornire all'Assistito ISS copia dell'Incarico per presa visione da parte di quest'ultimo delle condizioni alle quali il TPA ha autorizzato la Struttura a erogare la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta (con l'indicazione delle eventuali esclusioni, scoperture e/o franchigie, ecc.). A tal fine la Struttura potrà raccogliere la firma dell'Assistito ISS sulla copia dell'Incarico in formato digitale o, qualora non sia abilitata a tale strumentazione, potrà far firmare l'Incarico in formato cartaceo all'Assistito ISS. L'Incarico firmato dall'Assistito ISS non dovrà essere caricato sul Portale Network ma conservato dalla Struttura per almeno 10 (dieci) anni dalla data in cui è stata effettuata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta. La Struttura contestualmente all'accettazione dovrà segnalare attraverso l'apposita funzione sul Portale Network l'effettiva presenza in sede dell'Assistito ISS e di aver raccolto la firma dello stesso.

Qualora l'Assistito ISS non si presenti nella Struttura nella data prevista per l'erogazione della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta e non siano presenti nuovi appuntamenti posticipati per la stessa Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta, la Struttura sarà tenuta ad annullare l'Incarico a partire da 12 (dodici) ore

successive alla data della prestazione ed entro 30 (trenta) giorni da quest'ultima utilizzando le relative funzionalità inserite nel Portale.

3.2.4 La Documentazione di Spesa, emessa dalla Struttura in relazione alla Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta e intestata all'Assistito ISS, deve sempre essere accompagnata dalla relativa Documentazione Medica e dovrà contenere:

- il numero progressivo dell'Incarico indicato dal TPA;
- il dettaglio delle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta erogate;
- l'eventuale quota a carico dell'Assistito ISS.

La Struttura si impegna a trasmettere al TPA tramite il Portale Network la Documentazione di Spesa e la Documentazione Medica il più tempestivamente possibile e non oltre:

- a. 60 (sessanta) giorni a decorrere dal giorno della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta per le prestazioni extra ospedaliere (es. visite specialistiche, esami diagnostici, ecc.);
- b. 90 (novanta) giorni a decorrere dall'ultimo giorno di ricovero per le Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta ospedaliere (es. ricoveri medici, ricoveri chirurgici, ecc.);
- c. 60 (sessanta) giorni a decorrere dal giorno dell'ultima Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta per i cicli di cure (es. trattamenti fisioterapici o riabilitativi, odontoiatrici ecc.).

3.3 Incarico senza la data prestazione

Per alcuni Assistiti ISS (sottoscrittori di particolari prodotti assicurativi), in deroga a quanto previsto dall'art. 3.1 del presente Allegato, l'erogazione delle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Diretta consistenti in prestazioni ambulatoriali l'Incarico potrà essere emesso senza la definizione della data di erogazione (di seguito **"Incarico Senza Data"**). La gestione operativa per la Struttura è analoga alla gestione descritta agli artt. 3.1 e 3.2, fatto salvo quanto indicato agli artt. 3.3.1 e 3.3.2 che seguono.

3.3.1 Prestazione ambulatoriale diverse dai cicli terapeutici

Nel caso in cui la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta consista in una prestazione ambulatoriale l'Assistito ISS potrà richiedere al TPA, tramite la centrale operativa di quest'ultimo, di essere autorizzato ad ottenere detta prestazione anche se non ancora prenotata presso la Struttura; in tal caso il TPA emetterà un Incarico Senza Data che certifica all'Assistito ISS e, eventualmente, alla Struttura, se già indicata dall'Assistito ISS al momento della richiesta, che la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta richiesta è in copertura assicurativa; in ogni caso la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta oggetto dell'Incarico Senza Data potrà essere erogata dalla Struttura soltanto previa prenotazione presso la medesima da parte dell'Assistito ISS.

La Struttura (se l'Assistito ISS in fase di richiesta al TPA l'ha indicata quale struttura sanitaria prescelta) troverà l'Incarico Senza Data tra l'elenco degli Incarichi incompleti sul Portale Network in quanto dovrà essere integrato con la data di prenotazione della Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta.

L'Incarico Senza Data, in deroga a quanto indicato nell'art. 3.2.1 del presente Allegato, avrà validità 90 (novanta) giorni ed entro tale termine dovrà, pertanto, essere erogata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta oggetto dello stesso; alla scadenza di tale termine senza che la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta sia stata erogata all'Assistito ISS il relativo Incarico Senza Data sarà annullato automaticamente e non sarà più presente sul Portale Network.

Successivamente all'emissione dell'Incarico Senza Data dovrà essere comunicata la data in cui sarà erogata dalla Struttura la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta affinché il TPA emetta l'Incarico definitivo. L'inserimento della data in cui sarà erogata la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta potrà essere effettuato:

- dall'Assistito ISS tramite notifica/ richiesta sui canali digitali a lui dedicati o tramite contatto telefonico con il TPA;
- dalla Struttura tramite il Portale Network (a seguito della prenotazione diretta presso la Struttura da parte dell'Assistito ISS).

3.3.2 Ciclo terapeutico:

Nel caso in cui la Prestazione Convenzionata ISS in Assistenza Diretta consista in una prestazione ambulatoriale avente ad oggetto l'esecuzione di un ciclo terapeutico si applica la stessa procedura prevista per la prestazione ambulatoriale di cui all'art. 3.3.1 ma la Struttura dovrà inserire sul Portale Network le date di inizio e fine delle sedute del ciclo terapeutico prima dell'inizio di detto ciclo e il TPA autorizzerà l'intero ciclo terapeutico con il conferimento del relativo Incarico.

La data prevista per la fine del ciclo terapeutico dovrà cadere entro la data di scadenza della polizza dell'Assistito ISS, ad eccezione delle terapie oncologiche.

In caso di variazioni delle date inizio e fine delle sedute del ciclo terapeutico la Struttura dovrà chiedere la variazione dell'Incarico ai sensi dell'art. 3.2.1.

4. Prestazioni in Assistenza Indiretta

La Struttura potrà erogare agli Assistiti ISS le Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Indiretta nonché applicare di conseguenza le Tariffe di cui al Tariffario Assistenza Indiretta a fronte dell'esibizione da parte del singolo Assistito ISS del Documento di Legittimazione.

Il pagamento delle Prestazioni Convenzionate ISS in Assistenza Indiretta è sempre a totale carico dell'Assistito ISS.

5. KPI di monitoraggio delle performance

Il TPA utilizza parametri di rilevazione dati rispetto alle attività svolte dalla Struttura per l'individuazione delle migliori performance e la valutazione del mantenimento degli standard adeguati alla gestione degli Assistiti ISS.

Di seguito alcuni dei parametri utilizzati dal TPA per le sue valutazioni:

- % di prenotazione da Portale Network entro 48 ore dalla richiesta inviata dal TPA;
- % di invio di documentazione completa in ambito extraricovero entro 60 gg dalla data di prestazione;
- % di annullamento dell'Incarico per no show nei termini previsti (30gg) rispetto al totale no show in Struttura;
- % di applicazione delle procedure a pacchetto rispetto interventi/ricoveri a piè di lista;

- % di invio di documentazione completa in ambito ricoveri entro 90 gg dalla data di dimissione;
- % di protocolli di prevenzione eseguiti.

6. Modalità di contatto con il TPA

Ogni contatto da parte della Struttura con il TPA dovrà avvenire attraverso il Portale Network con le modalità previste dal Manuale Operativo di cui all'Allegato 7.