



URGENTE

Ai Direttori Generali

e, per il loro tramite, a tutte le articolazioni interne

- *delle Aziende Sanitarie Locali*
- *delle Aziende Ospedaliero Universitarie*
- *degli IRCCS pubblici*
- *degli IRCCS/E.E. privati*

Alle Associazioni e Rappresentanze di Categoria

- dei MMG/PLS
- delle Farmacie pubbliche e private convenzionate
- delle Strutture private accreditate SSR

Agli Ordini professionali

e, per conoscenza

Ai Componenti della Cabina di Regia regionale CovidVacc

Al Referente regionale Flussi COVID-19

Al Dirigente della Struttura Comunicazione istituzionale

Ai Dirigenti delle Sezioni del Dipartimento

Al Dirigente della Sezione Protezione civile regionale

Al Direttore Generale InnovaPuglia S.p.A.

Al Direttore del Dipartimento Promozione della salute e del benessere animale

All' Assessore alla Sanità e benessere animale

Al Presidente della Giunta Regionale

OGGETTO: Certificazioni verdi COVID-19 – EU Digital Covid Certificate (cd. Green Pass) – Gestione segnalazioni – COMUNICAZIONE URGENTE.

Si fa seguito alle comunicazioni di questo Dipartimento aventi prot. AOO/005/0004301 del 08.06.2021 e prot. AOO/005/0004970 del 09.07.2021 sono state fornite tutte le informazioni utili e le indicazioni operative inerenti il quadro normativo e tecnico-organizzativo connesso alla generazione e rilascio delle Certificazioni verdi COVID-19 (EU Digital Covid Certificate) meglio conosciute come Green Pass.

L'art. 3 del decreto – legge 23 luglio 2021, n. 105 ha disciplinato l'impiego, dal 6 agosto prossimo, delle Certificazioni verdi COVID-19 in ulteriori servizi e attività (ivi meglio indicati).

Anche in ragione di tale impiego esteso, il rilascio dei Green Pass ha fatto registrare un incremento considerevole con pari aumento del numero di richieste e segnalazioni da parte dei cittadini/assistiti per i quali si sono presentate difficoltà o impedimenti nella generazione o recupero della Certificazione verde COVID-19.

Il Ministero della Salute con e-mail del 02.08.2021 (Battilomo) ha evidenziato come *“nonostante la maggior parte delle persone non abbiano avuto problemi nella sua acquisizione, una piccola percentuale ma che in valore assoluto supera qualche centinaio di migliaia di persone non riesce ad ottenere il Green Pass e chiede assistenza”* e che il numero *“1500 ha ricevuto in media circa 40mila telefonate al giorno riuscendone a servire, grazie al potenziamento degli operatori che il Ministero ha*



fatto, circa 19mila al giorno. Ovviamente quelli che non riuscivano ad arrivare al 1500 hanno sommerso gli altri numeri ministeriali, regionali, le nostre caselle email e tutti i punti di contatto possibili”.

Per gestire questa “valanga” di richieste, il Ministero ha cercato di mettere a fuoco le diverse tipologie di richieste e ha cercato di individuare e perseguire soluzioni strutturate ed efficaci per ognuna di esse.

Tali soluzioni sono riepilogate **nell'allegata tabella** nella quale sono state individuate da parte della Regione Puglia le conseguenziali azioni da porre in essere da parte delle diverse articolazioni coinvolte nella molteplicità di casi da gestire.

Pertanto, fermo restando quanto previsto dall'art. 9 del decreto-legge n.52/2021 convertito con modificazioni in legge n.87/2021 e quanto previsto dal DPCM 17 giugno 2021, si rende opportuno disciplinare organizzativamente la presa in carico delle segnalazioni che pervengono direttamente alla Regione Puglia e/o alle Aziende Sanitarie al fine di assicurarne, con le risorse umane e gli strumenti a disposizione, la migliore efficace gestione e riscontro.

1. Segnalazioni pervenute al Ministero della Salute e trasmesse alla Regione Puglia

Le segnalazioni che giornalmente il Ministero della Salute inoltrerà per mezzo del servizio 1500 via e-mail, con file criptato e protetto, alla Regione Puglia saranno processate entro 48 ore lavorative dagli operatori della Sezione Promozione della Salute e del Benessere e trasmesse al “Referente GIAVA” (per le certificazioni verdi COVID-19 di vaccinazione) e/o al “Referente Flussi COVID-19” (per le certificazioni verdi di guarigione e di test) di ciascuna ASL/AOU/IRCCS pubblico per la presa in carico e la tempestiva risoluzione della segnalazione.

Le segnalazioni singole che dovessero pervenire dal Ministero della Salute a mezzo e-mail alla Regione Puglia saranno gestite analogamente a quanto sopra.

2. Segnalazioni pervenute direttamente alla Regione Puglia

Le segnalazioni che dovessero pervenire ai vari indirizzi e-mail (PEC o PEO) della Regione Puglia dovranno essere verificate e, ove rilevabile l'ambito territoriale di riferimento, inviate al “Referente GIAVA” (per le certificazioni verdi COVID-19 di vaccinazione) e/o al “Referente Flussi COVID-19” (per le certificazioni verdi di guarigione e di test) di ciascuna ASL/AOU/IRCCS pubblico per la presa in carico e la tempestiva risoluzione della segnalazione.

Le segnalazioni prive degli elementi utili per la loro gestione non potranno essere accolte e processate e la struttura che le riceve deve darne evidenza al cittadino.

3. Segnalazioni pervenute alle Aziende Sanitarie ed Enti del SSR

Le segnalazioni che dovessero pervenire dalla Regione o direttamente dai cittadini ai vari indirizzi e-mail (PEC o PEO) delle Aziende Sanitarie ed Enti del SSR dovranno essere prese in carico e risolte secondo le indicazioni operative descritte nell'allegato.

In caso di autonoma e oggettiva impossibilità di risoluzione della problematica segnalata, l'Azienda Sanitaria o l'Ente del SSR dovrà inviare la segnalazione alla Sezione Promozione della Salute e del Benessere della Regione Puglia all'indirizzo salutelavoro@regione.puglia.it affinché sia presa in carico.

In caso di segnalazione non di propria competenza, l'Azienda Sanitaria o l'Ente del SSR dovrà restituirla al mittente o trasmetterla all'Ente competente per la sua risoluzione.



**REGIONE
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE E
DEL BENESSERE ANIMALE**

DIREZIONE

Si invitano, pertanto, tutti i destinatari della presente comunicazione a voler prendere atto di quanto qui definito provvedendo a quanto di rispettiva competenza nonché a darne diffusione a tutte le articolazioni organizzative interne.

La tabella allegata alla presente nota potrà essere aggiornata in base alle eventuali nuove casistiche da gestire.

P.O. Prevenzione e Promozione della Salute

Nehludoff Albano

Il Dirigente della Sezione Promozione della Salute e del Benessere

Onofrio Mongelli

Il Direttore del Dipartimento

Vito Montanaro

| Analisi e descrizione a cura del Ministero della Salute | | | | Organizzazione e gestione Puglia | |
|--|-----|--|---|----------------------------------|--|
| Problematica dell'utente | % | Causa | Descrizione problematica e soluzione prevista | Owner azione | Azioni da porre in essere |
| 1. Non ha ricevuto l'authcode per scaricare green pass (o l'ha cancellato) e non possiede identità digitale (SPID/CIE) | 30% | I dati trasmessi dalla regione al MdS non contenevano i dati di contatto | <p>E' stata inizialmente rilasciata al 1500 primo livello una funzione per interrogare l'authcode con CF e tipo e data evento e dettarlo all'interessato o inviarglielo per mail durante la telefonata.</p> <p>In fase iniziale è stata anche istituita una casella email codice.dgc@sanita.it che però ha ricevuto più di 200mila email e quindi sta rispondendo con un ritardo di circa 10/12 giorni dalla richiesta.</p> <p>Dal 30 luglio è disponibile una funzione https://www.dgc.gov.it/spa/public/reqauth per il recupero autonomo dell'authcode dal sito www.dgc.gov.it inserendo CF, ultime 8 cifre della TS e la data dell'evento.</p> <p>In questi primi 2 giorni la funzione di recupero autonomo è stata utilizzata da 270mila persone</p> | Regione, Aziende e Enti SSR | <p>Campagna informativa a cura di Regione, Aziende ed Enti del SSR.</p> <p>URP, servizi di front-office e operatori addetti alle vaccinazioni devono fornire agli assistiti le corrette indicazioni per procedere autonomamente.</p> |
| 2. L'authcode e quindi il DGC non è stato generato per dati mancanti o è stato generato errato per dati errati (es. seconda dose inviata come prima, in caso di vaccinazioni in regioni diverse o eterologa) | 30% | In AVN i dati non sono presenti o sono errati | <p>La regione di somministrazione deve fare la verifica e trasmettere i dati della vaccinazione mancanti o errati sulla base dei report e segnalazioni trasmesse dal MdS.</p> <p>La segnalazione dell'utente viene raccolta dal 1500 o arriva direttamente sulle nostre email, MdS verifica in AVN e trasmette alla regione per bonifica/integrazione del dato con singole segnalazioni mail o con il report automatico prodotto dal 1500 che finora è stato inviato settimanalmente e che da lunedì 2/8 sarà inviato giornalmente (compreso e cifrato - password: Mds1500!). Il report che all'inizio conteneva solo la segnalazione con i dati dell'utente ora contiene (su vostra richiesta) anche evidenza dei dati che per quel CF risultano in AVN (prima e seconda dose e data tampone).</p> | Regione, ASL, HD GIAVA | <p>La Sezione Promozione della Salute e del Benessere ricevere i file, li esamina e, in base alla competenza territoriale, li smista alle ASL competenti.</p> <p>Il Referente GIAVA riceve il file e provvedere alle verifiche e/o lo smista ai Punti Vaccinali competenti per effettuare le correzioni dei dati. In caso di necessità, il Referente GIAVA chiede intervento del servizio help desk GIAVA.</p> |
| 3. Il DGC è errato riporta dose 1 di 2. La persona è guarita da COVID e necessita di una sola dose | 15% | Le regioni hanno applicato in maniera estensiva l'indicazione della circolare del 9 marzo che prevedeva la dose unica solo tra 90 e 180gg dalla malattia | <p>Venerdì 16 luglio il CTS ha esteso l'intervallo per dose unica fino a 12 mesi dalla malattia. Da martedì 20 luglio questi certificati dose 1 di 2 sono stati rettificati dalla Piattaforma in dose 1di1 (240mila nuovi certificati emessi) e ora sono rilasciati secondo questa regola.</p> <p><u>Resta aperta la questione di chi ha avuto il Covid dopo la prima dose di vaccino che non avrà un green pass di vaccinazione ma dovrebbe avere un green pass di guarigione. E' in corso di valutazione anche una possibile estensione della validità dei certificati di guarigione.</u></p> | InnovaPuglia, ASL, MMG | <p>Il Sistema GIAVA deve essere adeguato per consentire la gestione dell'indicazione della dose unica.</p> <p>Le ASL e i MMG devono assicurare per questi soggetti, la generazione nel sistema "IRIS" del certificato di guarigione cui seguirà l'emissione del Green Pass.</p> |

| Analisi e descrizione a cura del Ministero della Salute | | | | Organizzazione e gestione Puglia | |
|---|-----|--|---|----------------------------------|--|
| Problematica dell'utente | % | Causa | Descrizione problematica e soluzione prevista | Owner azione | Azioni da porre in essere |
| 4. Il DGC non è stato generato perché la persona ha il CF ma non è iscritta al SSN (es. AIRE temporaneamente in Italia) | 7% | I dati sono stati trasmessi completi ad AVN ma il CF non trova corrispondenza in TS e non abbiamo i dati anagrafici per il DGC | L'Agenzia delle entrate ha consentito di interrogare l'Anagrafe Tributaria per recuperare le generalità di questi CF e emettere il DGC (sono circa 94mila persone vaccinate). Questi DGC sono stati emessi qualche giorno fa e da venerdì 30 luglio è stata rilasciata sul sito www.dgc.gov.it una funzione per il recupero "light" solo con CF e data evento che vale solo per i CF che non sono in TS. In questi primi 2 giorni la funzione di recupero DGC "light" è stata utilizzata da 5mila persone non iscritte al SSN ma vaccinate in Italia nell'ambito del piano strategico | Regione, Aziende e Enti SSR | Campagna informativa a cura di Regione, Aziende ed Enti del SSR. URP, servizi di front-office e operatori addetti alle vaccinazioni devono fornire agli assistiti le corrette indicazioni per procedere autonomamente. |
| 5. La persona è guarita ma il medico non inserisce il certificato di guarigione nel sistema TS | 10% | Nelle regioni che non hanno trasmesso le guarigioni pregresse alcuni MMG dichiarano di non sapere come rilasciare il certificato di guarigione con il Sistema TS | E' fondamentale informare i MMG (a livello nazionale e locale). Possono essere abilitati i medici delle ASL dall'amministratore di sicurezza alla funzione per il rilascio dei certificati di guarigione. | ASL, MMG | La Regione Puglia ha generato massivamente e trasmesso alla piattaforma nazionale le guarigioni pregresse ai fini del rilascio del Green Pass. Le ASL devono rivolere urgentemente le posizioni non accolte (scartate) dalla piattaforma nazionale affinché sia trasmesso il flusso correttivo per la generazione dei Green Pass. Le ASL e i MMG devono provvedere a generare i certificati di guarigione nel sistema informativo regionale "IRIS" per tutti coloro che, in base alle disposizioni nazionali, ne hanno diritto. |
| 6. La persona italiana è stata vaccinata all'estero | 5% | I dati non sono presenti in AVN. | Entro mercoledì 4 agosto sarà reso disponibile dal Ministero sia un modulo online per gli italiani all'estero che sarà validato dalle ambasciate/consolati (in via sperimentale solo per i dipendenti pubblici, come richiesto dal MAECI), sia una funzionalità nel Sistema TS per le ASL per gli italiani vaccinati all'estero ma ora presenti sul territorio nazionale. In questi casi il DGC verrà rilasciato <u>solo</u> per i vaccini approvati a EMA. Nel caso delle ASL, appena i dati saranno inseriti nel Sistema TS il DGC verrà emesso quasi real time e l'utente riceverà l'authcode per email per scaricarlo. | Ministero, Regione, ASL | Il Ministero rilascerà le nuove funzionalità. Campagna informativa a cura di Regione, Aziende ed Enti del SSR. Operatori ASL devono utilizzare le funzionalità del Sistema TS per registrare i dati delle vaccinazioni effettuate all'estero per gli italiani ora presenti sul territorio nazionale |

| Analisi e descrizione a cura del Ministero della Salute | | | | Organizzazione e gestione Puglia | |
|--|----|--|---|----------------------------------|---|
| Problematica dell'utente | % | Causa | Descrizione problematica e soluzione prevista | Owner azione | Azioni da porre in essere |
| 7. La persona chiede un DGC con una sola dose e un sierologico | 2% | Le indicazioni della prevenzione non prevedono rilascio DGC su base di esame sierologico, serve un tampone molecolare positivo | Al momento non è previsto il rilascio di green pass . La questione è all'attenzione della DGPRES del Ministero della Salute. Tuttavia se il medico vaccinatore ha ritenuto che la documentazione fosse sufficiente per dare indicazione di dose unica per l'emissione del green pass può essere trasmessa una possibile data di inizio di pregressa infezione nel campo "data primo tampone molecolare positivo" del flusso AVC. | ASL, HD GIAVA | Il Dipartimento di Prevenzione ASL deve attentamente gestire questi casi al fine di decidere circa il completamento del ciclo vaccinale e, quindi, procedere conseguentemente. In caso di valutazione medica con indicazioni di dose unica, si dovrà darne evidenza all'help desk GIAVA affinché provveda conseguentemente alla modifica di flussi verso AVC |
| 8. La persona chiede un DGC avendo fatto parte della sperimentazione di Reithera | 1% | La piattaforma nazionale-DGC non prevede il rilascio del DGC per vaccini sperimentali o non ancora autorizzati da EMA | Al momento non è previsto il rilascio di green pass . La questione è all'attenzione della DGPRES del Ministero della Salute. | = | = |