

ANFFAS ONLUS DI MASSA-CARRARA

MAPPATURA DELLE TIPOLOGIE DI PROCEDIMENTO - OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE (Art. 35, D.Lgs. 33/2013)

Rilevazione effettuata sulla base della Carta dei Servizi dell'Ente (Rev. 23 - Luglio 2026)

ID	Nome del Procedimento	Breve Descrizione dell'Iter e Finalità	Riferimenti Normativi Utili	Ufficio Responsabile	Termine di Conclusione	Modalità di Presentazione Domanda / Avvio	Modulistica / Note Utili
PRO-01	Accesso ai Servizi Convenzionati (Centri Diurni, R.S.D., Gruppi Appartamento, Centri Autismo)	Procedura per l'inserimento o l'ammissione di persone con disabilità intellettive e relazionali nelle strutture riabilitative e socio-sanitarie convenzionate. L'iter si attiva a seguito di invio/segnalazione da parte della famiglia o dei servizi specialistici territoriali competenti dell'Azienda USL, seguito da valutazione multidisciplinare, pianificazione del percorso di cura (PTRI) e inserimento.	D.Lgs. n. 502/1992; Legge n. 328/2000; Legge n. 104/1992; L.R. Toscana n. 41/2005 (Sistema integrato di interventi e servizi sociali); Delibere della Giunta Regionale Toscana in tema di accreditamento.	Direzione Sanitaria (D.ssa F. Bacciola) in collaborazione con l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM/UVMD) della ASL Toscana Nord Ovest.	Vincolato alla disponibilità dei posti convenzionati e ai tempi istruttori dell'ASL (inserimento in lista d'attesa).	Tramite segnalazione formale del Servizio Sociale/Specialistico pubblico (UFSMIA/UVMD) o tramite richiesta diretta della famiglia presso il S.A.I. (Servizio Accoglienza e Informazione) dell'ANFFAS.	Documenti obbligatori: fotocopia documento d'identità, tessera sanitaria europea, verbale L. 104/92, consenso al trattamento dati. Modulistica disponibile presso la Segreteria di Via Castellaro 1, Carrara.
PRO-02	Accesso ai Servizi Ambulatoriali e Domiciliari Non Convenzionati (Regime Privato)	Procedimento per l'accesso e la prenotazione di trattamenti riabilitativi, visite specialistiche e prestazioni sanitarie erogate in regime privatistico (non coperto da convenzione con il S.S.N.).	Codice Civile (contratto d'opera professionale); D.Lgs. n. 502/1992; Carta dei Servizi ANFFAS.	Segreteria Sanitaria / Direzione Sanitaria (D.ssa F. Bacciola).	In base alla disponibilità dell'agenda specialistica (solitamente entro pochi giorni lavorativi dalla richiesta).	Richiesta telefonica al numero 0585841444 (dalle ore 14:00 alle ore 16:00, dal lunedì al venerdì) o via email all'indirizzo info@anffasms.it.	Nessun modulo predefinito; concordato direttamente con gli operatori di segreteria.
PRO-03	Rilascio Copia della Documentazione Clinica e Riabilitativa	Procedura per la richiesta e la consegna all'utente (o al suo legale rappresentante/tutore) di copia cartacea o digitale della propria cartella clinica, del Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI) o di altre attestazioni sanitarie.	Legge n. 241/1990 (Diritto di accesso); Legge Gelli-Bianco n. 24/2017; Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003.	Direzione Sanitaria (D.ssa F. Bacciola) / Ufficio Segreteria Sanitaria.	Entro 7 giorni lavorativi per la documentazione immediatamente disponibile; massimo 30 giorni per integrazioni o casi complessi.	Domanda scritta presentata alla Direzione Sanitaria tramite consegna a mano presso il front-office (Lunedì-Venerdì ore 08:00-16:30), email o PEC (anffasms@pec.it).	Modulo di richiesta disponibile presso il Front-Office. Previsto un contributo spese di € 25,00 per copia conforme cartacea della cartella clinica.

PRO-04	Presentazione e Gestione di Reclami, Esposti o Segnalazioni (Tutela dell'Utente)	Iter avviabile dall'utente, dai familiari o dalle associazioni di tutela a fronte di disservizi, violazioni della Carta dei Servizi o comportamenti del personale reputati non idonei. L'URP istruisce la pratica, acquisisce gli elementi e fornisce riscontro scritto.	D.P.C.M. 19 maggio 1995 (schema generale Carta servizi sanitari); Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 (servizi pubblici); Legge n. 241/1990.	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Responsabile: Dott. Giuseppe Mussi.	Entro 15 giorni dalla ricezione dell'esposto. Prorogabile di ulteriori 15 giorni per accertamenti complessi (con obbligo di comunicazione scritta all'utente).	Invio di esposto scritto tramite raccomandata A/R, fax (0585845277), email (info@anffasms.it), PEC (anffasms@pec.it) o consegna a mano all'URP, oppure colloquio diretto o telefonico (Mar-Gio ore 11:00-12:00).	Disponibili moduli appositi presso l'URP e sul sito web dell'Associazione.
PRO-05	Esercizio dell'Opposizione alla Trasmissione Fiscale delle Spese Sanitarie (Sistema Tessera Sanitaria)	Procedimento con cui l'utente (maggiorenne o con più di 16 anni) o il suo rappresentante legale esercita il diritto di non trasmettere i dati delle spese sanitarie sostenute all'Agenzia delle Entrate per la predisposizione del modello 730 precompilato.	D.M. 31 luglio 2015; Provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate in materia di tessera sanitaria; Regolamento UE 2016/679 (GDPR).	Ufficio Amministrativo / Cassa.	Immediato (all'atto di emissione della fattura o ricevuta fiscale).	Richiesta verbale espressa direttamente alla cassa al momento del pagamento e dell'emissione del documento di spesa.	La volontà di opposizione viene registrata e annotata direttamente sul documento fiscale emesso dall'ente.
PRO-06	Accesso Civico Semplice e Generalizzato (Laddove applicabile)	Procedimento per richiedere all'Associazione dati, informazioni o documenti di cui sia omessa la pubblicazione obbligatoria (Accesso Civico Semplice), ovvero ulteriori dati e informazioni detenuti dall'ente nei limiti della legge (Accesso Civico Generalizzato).	Art. 5, D.Lgs. n. 33/2013.	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (Dott. Giuseppe Mussi).	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.	Invio del modulo di richiesta tramite PEC (anffasms@pec.it) o email ordinaria (info@anffasms.it), o a mano presso la sede legale.	Modulistica disponibile sul sito web istituzionale nella sezione 'Amministrazione Trasparente -> Accesso Civico'.