

Il lavoratore avente diritto all'indennità di malattia a carico dell'Inps, in base alle nuove disposizioni, non è più tenuto a trasmettere all'Istituto il certificato di malattia, eccetto i casi di impossibilità di invio telematico.

3. Abilitazioni per accedere al sistema.

Il Ministero dell'Economia e Finanze rilascia specifiche credenziali di accesso al sistema SAC ai **medici dipendenti o convenzionati con il S.S.N.**

Invece l'Inps rilascia il PIN:

- a) ai **cittadini** che ne fanno richiesta, tramite i consueti canali e con le procedure previste: internet, Contact Center e uffici Inps;
- b) ai **datori di lavoro pubblico o privato** o a loro incaricati che si debbono presentare presso una Sede Inps muniti di:
 - modulo di richiesta compilato e sottoscritto dallo stesso datore di lavoro privato o dal legale rappresentante ove il datore di lavoro sia pubblico o organizzato in forma associata o societaria, con l'elenco dei dipendenti ai quali rilasciare il PIN per l'accesso agli attestati di malattia del personale;
 - modulo di richiesta "individuale" compilato e firmato da ogni dipendente autorizzato con allegata la fotocopia del documento d'identità del sottoscrittore.

I moduli richiesti sono forniti in allegato.

Le pubbliche amministrazioni o le aziende in possesso di PIN, sono tenute a chiedere tempestivamente la revoca dell'autorizzazione, al verificarsi della cessazione dell'attività, della sospensione o del trasferimento in altra struttura dell'intestatario del PIN e l'Inps provvederà a cessare, con effetto immediato, l'abilitazione.

L'operatore Inps, incaricato del rilascio dei PIN, dopo aver verificato la correttezza formale della richiesta e l'identità del richiedente, deve, utilizzando la funzione "Verifica rapporto di lavoro" della procedura di assegnazione PIN, accertare che la persona da autorizzare sia dipendente dell'Amministrazione o dell'azienda il cui rappresentante ha sottoscritto i documenti di richiesta. A verifiche completate il funzionario Inps provvede al rilascio del PIN selezionando la classe utente "Datore di lavoro (certificazione di malattia)". Qualora l'utente sia già in possesso di un PIN per altre finalità si dovrà procedere ad aggiungere l'autorizzazione al servizio "Consultazione attestati di malattia" mediante la funzione "Modifica autorizzazioni ai servizi".

Nelle more di decisioni che debbono essere concordate con le parti interessate, per il momento, i consulenti di lavoro sono esclusi dalla concessione di tale servizio.

4. Assistenza agli utenti

Il sistema di accoglienza centrale (SAC) del Ministero dell'Economia e Finanze fornisce l'assistenza agli utenti dello stesso tramite il servizio di Call Center, raggiungibile attraverso il numero gratuito **800030070**.

L'Inps fornisce assistenza ai datori di lavoro e ai lavoratori tramite gli operatori del Contact Center Integrato Inps-Inail, raggiungibile attraverso il numero gratuito **803164**.

Gli operatori del Contact Center forniscono telefonicamente supporto nella navigazione e uso delle procedure di consultazione dei certificati, inviati telematicamente dal medico curante, nonché le informazioni e le risposte ai quesiti di interesse generale sulla materia.

Inoltre forniscono ai medici curanti informazioni e risposte riguardanti esclusivamente i quesiti di Interesse medico legale in collaborazione con il Coordinamento Generale medico legale per il tramite della U.O.C. Prestazioni a sostegno del reddito quale struttura di riferimento per le relative specifiche risposte.

Il Contact Center assiste, inoltre, i lavoratori anche per l'assegnazione o attivazione del PIN cittadino, necessario per la consultazione e stampa dei propri certificati di malattia.

5. Gestione dei certificati telematici da parte delle strutture periferiche Inps

Successivamente alla ricezione dei certificati trasmessi dai medici vengono individuati quelli dei lavoratori aventi diritto all'indennità di malattia per essere destinati alle strutture operative Inps competenti per residenza del lavoratore ed essere registrati negli archivi locali gestionali della certificazione di malattia. Tutti sono immediatamente disponibili per le attività previste dai flussi di processo dell'Area malattia.

Per i medici Inps, nella procedura di gestione della certificazione di malattia - flusso "**certificati ricevuti via internet**" - sono a disposizione funzioni per esaminare i certificati telematici che pervengono giornalmente e per disporre, d'ufficio, visite mediche di controllo.

Nel manuale operativo, consultabile da Intranet in Utilità - Manuali, software e documentazione - Prestazioni non pensionistiche, le diverse funzioni sono descritte dettagliatamente (v. Allegato Funzioni certificati telematici).

Con la circolare n. 120 del 6 agosto 2004, il processo di certificazione della malattia e di erogazione della relativa indennità era stato completamente ridisegnato anche al fine di progressivo adeguamento alle novità normative e organizzative in materia di telematizzazione.

L'avvio della trasmissione telematica dei certificati, che abolisce onerose e ripetitive attività manuali, quali l'acquisizione e l'archiviazione, e l'imminente rilascio in produzione di tre nuovi applicativi, ovvero il Data Mining per la scelta delle Visite mediche di controllo a più alto rischio aziendale, il rilascio della procedura per la Richiesta tramite Portale INPS delle VMC da parte di datori di lavoro pubblici e privati nonché la telematizzazione delle VMCd e dei rapporti con i medici di controllo, consentirà la completa reingegnerizzazione del processo di certificazione della malattia, con evidenti benefici attesi sia in

termini di ottimizzazione delle risorse che di efficacia ed efficienza del processo.

Nel rispetto dei principi di pertinenza, non eccedenza e di necessità del trattamento dei dati sensibili, il nuovo processo così ulteriormente rimodellato e innovato sarà comunque gestito separando le attività di competenza sanitaria da quelle di competenza amministrativa secondo le modalità previste dalla circolare n. 87 del 12 settembre 2008, con la specificazione che le attività saranno ripartite secondo i principi contenuti nella circolare n. 102 del 12 agosto 2009.

Inoltre, con riferimento alla fase sperimentale di applicazione della circolare n. 102 del 12 agosto 2009, le attività di gestione della malattia sono ripartite secondo i principi del nuovo modello organizzativo. In particolare, l'allocazione delle attività nelle Sedi sperimentali segue la seguente distribuzione:

- a) la funzione medico-legale provvede alla valutazione professionale di competenza dei certificati medici ricevuti *via internet* e a tutte le attività connesse come da circolari n. 120/2004 e n. 87/2008, ivi compresa la gestione delle visite mediche di controllo, con esclusione della fase di consuntivazione e delle competenze gestionali amministrative relative al loro esito;
- b) la funzione dell'area flussi "Controllo Prestazioni" gestisce il complesso delle azioni amministrative innescate dal flusso di invio telematico dei certificati, quindi la gestione amministrativa delle visite mediche di controllo, l'applicazione del regime sanzionatorio per gli assenti a visita non giustificati, i pagamenti alle A.S.L., l'attivazione delle azioni surrogatorie e la gestione dei rapporti con i datori di lavoro, l'Ufficio legale e l'area contabile;
- c) la linea di servizio "Prestazioni a sostegno del reddito", nell'ambito delle Agenzie interne e complesse, e le Agenzie territoriali gestiscono le attività finalizzate alla liquidazione dell'indennità di malattia; inoltre, assicurano l'acquisizione dei certificati medici cartacei;
- d) la funzione dell'area flussi "Anagrafica e flussi" gestisce tutte le elaborazioni dei primi pagamenti e dei pagamenti successivi delle indennità, così come descritto nel Flusso Standardizzato di Processo dedicato alle Prestazioni a sostegno del reddito.

In attesa delle necessarie implementazioni delle procedure a supporto del processo della certificazione della malattia, delle visite mediche di controllo e delle prestazioni di malattia e maternità, per lo svolgimento delle attività previste dal nuovo modello organizzativo, sia i medici che il personale amministrativo delle direzioni provinciali dovranno essere abilitati ad accedere alle procedure EAP delle diverse strutture territoriali che rientrano nella competenza organizzativa attribuita alla Sede provinciale.

Il Direttore Generale
Nori