

# Condizioni di servizio “PRONTO FAS”

## Televisita e Assistenza domiciliare per urgenza odontoiatrica

Il servizio “PRONTO FAS” è un servizio di sostegno odontoiatrico che consta di una attività di televisita odontoiatrica e da una visita domiciliare in caso di urgenza odontoiatrica a favore dei soggetti fragili, che per via di malattia grave, invalidità, infortunio e non autosufficienza siano impossibilitate a recarsi nello studio del dentista per risolvere un problema odontoiatrico che richiede un pronto intervento.

**Il servizio è offerto da Fondazione Andi Salute che utilizza per l’espletamento delle prestazioni odontoiatri adeguatamente selezionati e formati, che si impegnano a conoscere le seguenti regole di funzionamento del servizio.**

### Finalità e obiettivi

Il servizio di televisita e assistenza domiciliare per urgenza odontoiatrica ha come finalità:

- sostenere e supportare il paziente fragile e i suoi care-givers in presenza di una urgenza odontoiatrica che espone a elevati livelli di stress, all’utilizzo di farmaci inappropriati o all’esecuzioni di interventi inadeguati e dannosi per la salute;
- accrescere la capacità di autogestione della patologia con interventi educativi;
- fornire una attività di televisita di natura odontoiatrica in linea con le Indicazioni nazionali di erogazione delle prestazioni di telemedicina (Conferenza Stato. -Regioni il 17 dicembre 2020);
- intervenire al livello domiciliare con personale qualificato in maniera tempestiva ed efficace in caso di urgenza accertata nel rispetto delle fasce orarie, delle eccezioni previste nell’accordo o in presenza di cause di forza maggiore non imputabili alla FAS;
- sostenere o rimborsare il costo dell’attività di sostegno domiciliare odontoiatrico per urgenza.

**Il servizio Pronto FAS non altera il rapporto di fiducia con il proprio odontoiatra che rimane il punto di riferimento per l’iscritto.**

### Cosa non è il servizio “PRONTO FAS”

Il servizio Pronto FAS:

- non è un servizio di urgenza sanitaria ma solo odontoiatrica;
- non è un servizio di continuità assistenziale o di cura domiciliare perché finalizzato alla consulenza, al sostegno e alla riparazione di protesi anche a domicilio ma non prevede la somministrazione di farmaci, anestesie o terapie né utilizzo di strumentazioni odontoiatriche invasive;
- non si sostituisce alla normale pratica clinica e alla necessità di ricorrere alle cure prescritte dal Medico/Specialista;
- non prevede interventi diretti sulla terapia medica del paziente, che rimane di responsabilità del suo Medico/Specialista;
- non prevede interventi di natura chirurgica o di particolare complessità.

### Come funziona il servizio Pronto FAS

Il servizio di sostegno domiciliare di urgenza è un servizio che unisce una prestazione principale di televisita odontoiatrica e una visita odontoiatrica domiciliare nel caso in cui il paziente rientri nei requisiti clinici prestabiliti dalle condizioni contrattuali che di seguito si vanno ad esplicitare.

Il servizio è previsto a favore dei soggetti che hanno sottoscritto e regolarmente finanziato il piano PRONTO FAS, direttamente o attraverso la propria compagnia di assicurazione/fondo sanitario e che si trovino nella condizione di fragilità descritta nella copertura/polizza sottoscritta. In linea di massima e salvo condizioni di miglior favore previste nel contratto sottoscritto (cfr. diversi piani allegati), la copertura è attiva per tutti i soggetti impossibilitati a deambulare e a muoversi dalla propria residenza privata o sanitaria per via di una invalidità importante (superiore al 66%) o uno stato di non autosufficienza temporanea o permanente.

## ATTIVAZIONE SERVIZIO PRONTO FAS: ACCESSO

Il servizio si attiva con una chiamata effettuata dal soggetto in copertura o dai suoi care-givers ad una centrale operativa di FAS o del provider incaricato da FAS (per i diversi piani in essere si rinvia ai singoli allegati) che avrà la responsabilità di:

- fornire tutte le informazioni necessarie all'utilizzo corretto del servizio agli utenti interessati ivi compresi gli aspetti economici dell'intervento in caso di visita domiciliare dell'Odontoiatra;
- aprire la pratica attraverso la raccolta dei primi dati anagrafici e la valutazione della esistenza della copertura a ragione della iscrizione del soggetto tra gli iscritti al servizio e la sussistenza dei requisiti previsti nella polizza/copertura di riferimento;
- gestire lo scambio e la conservazione di certificazioni mediche e altri documenti comprovanti la condizione di accesso;
- attivare prontamente e comunque entro **4 ore**<sup>1</sup> (o il diverso termine stabilito nel piano sanitario) dalla chiamata il servizio di triage telefonico in presenza dei requisiti previsti dalla copertura sottoscritta dal richiedente il servizio.

---

<sup>1</sup> **Le 4 ore** decorrono dalla ricezione della telefonata e si conteggeranno le ore secondo i giorni e le fasce orarie in cui è previsto il servizio.

Nello svolgimento della sua attività (e, in particolare, nella fase di controllo della copertura assicurativa dell'interessato, svolta dalla centrale operativa sui sistemi del Fondo/Compagnia), la centrale operativa del FAS opererà per nome e per conto del Fondo o della Compagnia che ha sottoscritto l'adesione al FAS, solo laddove gli stessi non svolgano tale attività direttamente. In tale attività elimitatamente alle predette operazioni di controllo della copertura, FAS eseguirà i trattamenti in qualità di Responsabile della Compagnia e sarà a tal fine designata con apposito atto, ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

Qualora l'interessato risulti legittimato all'erogazione dei servizi, FAS ne acquisirà i dati in titolarità autonoma, adempiendo al complesso degli obblighi di legge in materia di protezione dei dati personali.

## DATI E DOCUMENTI DA PRODURRE ALLA CENTRALE OPERATIVA PER ACCEDERE AL SERVIZIO

- Comunicazione del nominativo, codice fiscale e compagnia/fondo di riferimento;
- invio della documentazione dell'Inps o dell'Asl comprovante la situazione di non autosufficienza/invalidità o il certificato medico o di pronto soccorso comprovante l'infortunio/malattia che impedisce la deambulazione in linea con quanto previsto dai diversi piani sanitari.

I documenti verranno caricati dal richiedente sul sito/app di FAS o della diversa centrale operativa e verranno trattati nel rispetto delle norme in materia protezione dei dati personali.

## ORARI CENTRALE OPERATIVA

La centrale operativa risponde nei giorni feriali (lunedì – venerdì ore 08:00 – 20:00 e sabato ore 08:00 – 13:00) o nei diversi giorni previsti nel piano di riferimento allegato alle presenti condizioni di servizio.

La centrale effettua le prestazioni nei giorni ed entro le fasce orarie sopra indicate con le modalità previste nel piano di riferimento allegato alle presenti condizioni di servizio.

## SERVIZIO DI TRIAGE E TELEVISITA

Laddove la centrale operativa riscontri tutti gli elementi per l'attivazione del servizio, entro 4 ore di operatività del servizio (o il diverso termine stabilito nel piano sanitario) attiverà la valutazione odontoiatrica telefonica, definito "triage", che sarà effettuato da un'odontoiatra adeguatamente formato da FAS per svolgere un completo servizio di televisita anche attraverso adeguati applicativi di telemedicina, come per esempio un'APP che consenta la video chiamata, lo scambio di documenti e analisi; e un sistema di chatbot e comunicazioni interattive tra medico e paziente. L'odontoiatra incaricato del servizio di triage raccoglierà la telefonata e valuterà, anche attraverso la compilazione di un'adeguata scheda anamnestica (che si allega. Allegato 2), l'effettivo problema denunciato dal soggetto richiedente effettuando una attività di teleconsulto orientata a:

- valutare la condizione generale di salute e la adeguatezza di un servizio di sostegno odontoiatrico domiciliare;
- valutare la tipologia di intervento necessario, la praticabilità dello stesso e la sua ricomprensione tra gli interventi "in garanzia" (cfr. allegati);
- portare sostegno al fragile e ai suoi care-givers, anche prescrivendo i necessari farmaci per il disturbo odontoiatrico;
- gestire l'invio di un odontoiatra al domicilio, quello di fiducia della famiglia o in mancanza un odontoiatra incaricato dal FAS, premurandosi di controllare anche in collaborazione con la Centrale operativa il buon esito del servizio e restando a disposizione del paziente per tutto il tempo di svolgimento della prestazione.

Nello svolgimento dell'attività di triage l'odontoiatra si impegna a rispettare tutte le norme, le buone pratiche e la deontologia

legate alla sua professione.

## **PRESTAZIONI IN GARANZIA**

Sono coperti integralmente dalla presente garanzia tutti i servizi sopra descritti e se ne ricorrono le condizioni anche la visita domiciliare odontoiatrica senza nessun massimale.

Rientrano tra gli interventi coperti dalla presente garanzia, la consulenza sulle cure mediche odontoiatriche da eseguire presso lo studio dell'odontoiatra o presso il medico di fiducia e le seguenti prestazioni di sostegno domiciliare:

- 1) Trattamento di fratture di protesi mobili; ricementazione di protesi fisse decementate. La rottura o il distacco della protesi mobile o aggiustamenti protesici: riparazione della protesi ed eventuale riconsegna in un appuntamento successivo o cementazione della protesi fissa decementata;
- 2) Riduzione delle irregolarità smalto dentinali al fine di prevenire eventuali lesioni mucose; trattamento temporaneo con cementi vetroionomerici di cavità residue da distacco di precedenti terapie conservative;
- 3) Trattamento delle urgenze analgico-infettive con sola terapia medica, previo consulto con il medico curante;
- 4) Estrazione di denti compromessi parodontalmente, in assenza di rischio clinico accertato o sospetto.

Tutti i medici che effettuano le visite domiciliari sono autorizzati all'esercizio dell'attività professionale e saranno responsabili professionalmente per la prestazione resa. Laddove intervengano a domicilio al di fuori dei casi esplicitamente previsti dal presente documento non agiranno come incaricati del FAS ma si accorderanno come liberi professionisti con il paziente; in tal caso, il FAS non pagherà alcun rimborso.

Tutte le prestazioni sopra elencate ivi compresa la visita odontoiatrica domiciliare sono erogate senza nessun tariffario imposto. FAS, nel riconoscere la libertà del professionista di determinare il proprio onorario, sosterrà l'intero ammontare dello stesso. Si precisa che FAS indennizzerà il paziente esclusivamente le spese per la visita domiciliare e per l'effettuazione dei trattamenti di cui al punto precedente. Eventuali ulteriori richieste di intervento da parte degli assistiti non usufruiranno del rimborso FAS e rimarranno a totale carico dell'assistito.

Resta inteso che è diritto di Fas accertarsi della correttezza del servizio reso dal professionista e della congruenza tra l'onorario ed il servizio reso. Il professionista si impegna al rispetto del Codice deontologico della professione medico-odontoiatrica.

Il rimborso della visita domiciliare viene effettuato in modo differente. Se l'odontoiatra che effettua la visita in seguito a chiamata del triage è quello di fiducia dell'iscritto, sarà l'iscritto a dovere sostenere nell'immediato la spesa e chiedere successivamente il rimborso su area dedicata del sito FAS. Viceversa, se il professionista che effettua la visita domiciliare è scelto dal triage tra gli odontoiatri territoriali di ANDI aderenti all'iniziativa, il paziente non sosterrà alcuna spesa.

Tutte le informazioni sull'utilizzo del servizio verranno fornite dalla centrale operativa che guiderà l'iscritto fino alla chiusura della pratica e alla compilazione del modulo di gradimento.

## **VISITA ODONTOIATRICA DOMICILIARE DI URGENZA**

- Entro 24 ore dall'attività di televisita in cui l'odontoiatra del triage riconosce la necessità di un intervento domiciliare, l'odontoiatra effettua la visita presso il domicilio, dell'iscritto, nel rispetto delle fasce orarie, delle eccezioni previste nell'accordo o in presenza di cause di forza maggiore non imputabili alla FAS;

Nell'effettuazione della visita odontoiatrica domiciliare il professionista si impegna al rispetto delle norme in materia professionale e del codice deontologico relativo al suddetto servizio. La responsabilità professionale legata alla visita e all'intervento resta a carico del professionista stesso, essendo compito di FAS avere il controllo sui suddetti elementi:

- Qualifica professionale dell'odontoiatra;
- Iscrizione o meno ad Andi.

Tale controllo è effettuato da Andi preventivamente per tutti gli odontoiatri iscritti all'Associazione che sono presenti nella lista di reperibilità e ingaggiati da FAS sulla base di apposita convenzione di servizio. Nel caso della scelta da parte dell'iscritto di un suo medico di fiducia il ruolo di FAS non è quello di controllare tali elementi, la cui valutazione viene lasciata all'iscritto e al suo medico, ma quello di rimborsare il costo sostenuto previa presentazione di adeguato giustificativo.

## **PAGAMENTO DEL SERVIZIO DA PARTE DI FAS**

FAS provvederà a pagare in nome e per conto dell'iscritto la prestazione all'odontoiatra territoriale ANDI e a rimborsare l'iscritto stesso in caso di utilizzo dell'odontoiatra di fiducia.

Il pagamento dell'odontoiatra territoriale avviene sulla base delle condizioni stabilite nella lettera di incarico e previa presentazione di apposito giustificativo e della fattura che il professionista compila a favore dell'iscritto.

Il rimborso a favore dell'iscritto avviene, invece, attraverso la gestione di una pratica che l'iscritto caricherà in area riservata di FAS e il rimborso sarà effettuato nel più breve tempo possibile e comunque entro 60 giorni dal perfezionamento dell'istanza.



“PRONTO FAS “

Il **Protocollo PRONTO FAS** è organizzato sulla base di una scheda anamnestica che gli odontoiatri del triage utilizzano per scambiarsi dati dalla fase di teleconsulto e in quella successiva della visita e che successivamente rimane in carico alla Centrale operativa che al momento della chiusura della pratica archiverà tutti i dati nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy e sicurezza informatica.

La scheda anamnestica qualora possibile verrà compilata dal richiedente attraverso l'apposita app/area del sito e nel caso di impossibilità ad utilizzare un pc o un dispositivo verrà compilata dal personale della centrale operativa.

Il servizio di triage si impegna a effettuare delle video chiamate di supporto per offrire un servizio di teleconsulto più preciso – attraverso un'apposita app e si impegna a redigere correttamente la scheda personale dell'iscritto da consegnare all'odontoiatra che si recherà presso il domicilio del paziente.

La Centrale Operativa rimarrà costantemente a disposizione degli odontoiatri del triage e degli odontoiatri a domicilio.

FAS si impegna a effettuare un idoneo percorso di formazione a tutti i soggetti aderenti, ivi compresa la eventuale Centrale operativa esterna se prevista.

**Si ricorda che PRONTO FAS non è un servizio di emergenza medica, non si sostituisce alla normale pratica clinica e non prevede interventi diretti sulla terapia medica.** Si tratta di un servizio di sostegno odontoiatrico che si aggiunge e non si sovrappone alla normale pratica odontoiatrica e alla cura periodica della propria salute dentale.

Infine, specifichiamo che:

- il protocollo odontoiatrico è definito ed approvato da personale medico regolarmente iscritto all'Albo;
- FAS si configura come Centro Servizi, ai sensi della normativa vigente sulla telemedicina;
- il medico che effettua l'intervento di triage si configura come Centro Erogatore, ai sensi della normativa vigente sulla telemedicina;
- Il medico che effettua la visita a domicilio è direttamente responsabile del suo operato alla luce delle ordinarie regole in materia di responsabilità professionale.

# SCHEDA ANAMNESTICA



	<p>E' autosufficiente?</p> <p>Di quali patologie soffre lei o il soggetto di cui si prendecura?</p> <p>Utilizza l'ossigeno o respira normalmente?</p> <p>Assume Farmaci?</p> <p>Quali?</p> <p>Da quanto tempo?</p> <p>Chi l'aiuta ad assumere i farmaci?</p> <p>È allergico a qualcosa?</p> <p>Si ricorda a cosa o a quali farmaci?</p> <p>Soffre di cuore?Può essere più specifico? Che farmaci prende per questo problema?</p> <p>È affetto da HIV o Epatite, B o C?</p> <p>Ha patologie del sangue, come anemia o qualcos'altro? Prende dei farmaci per questo?</p> <p>Ha problemi ai reni? Prende dei farmaci o segue una dieta particolare?</p> <p>Ha problemi di digestione o al fegato?</p> <p>Prende dei farmaci o segue solo una dieta?</p> <p><i>(nel caso di telefonata diretta da parte del fragile).</i></p> <p>Mi ricorda che giorno è oggi?</p> <p>Si ricorda il suo indirizzo?</p>	<p>Risposte a scelta multipla</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non autosufficiente totale e permanente</li> <li>- Non autosufficiente temporaneamente</li> <li>- Invalido o impossibilitato alla deambulazione per via di malattia infortunio</li> </ul> <p>Campo libero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respirazione autonoma</li> <li>- Ventilazione meccanica</li> <li>- Ventilazione autonoma con utilizzo di ossigeno all'occorrenza</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI</li> <li>- NO</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

# SCHEMA ANAMNISTICA

	<p>Raccolta dati anagrafici/qualifica e numero di telefono del caregiver</p>				
	<p>Per quale motivo ha chiamato oggi il servizio di assistenza?</p> <p>Come definirebbe il dolore che sente?</p> <p>C'è qualcosa che le fa passare il dolore?</p> <p>Riesce a dormire di notte o il dolore la tiene sveglia?</p> <p>Mi può descrivere nei dettagli il suo problema?</p>				