

## CASISTICHE VADEMECUM

**Mancata ricezione green pass dopo guarigione**

**Richiesta ricezione green pass per cittadini vaccinati/guariti all'estero**

**Mancata ricezione green pass a seguito di smentita diagnosi**

**Mancata ricezione SMS con disposizione di isolamento e certificato di guarigione (casi covid-19)**

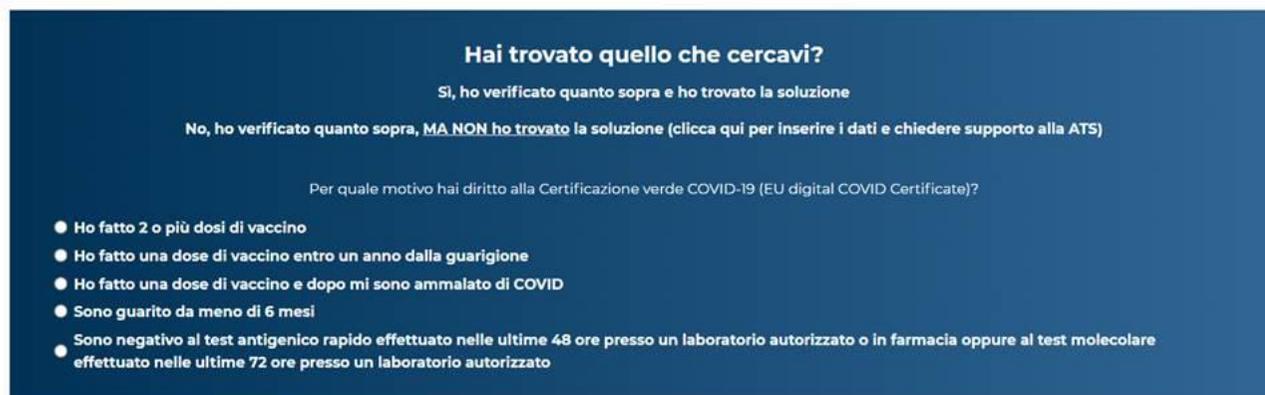
**Necessità di informazioni su tempistiche e modalità di effettuazione tamponi di guarigione, fine quarantena, ecc...**

**Problemi prenotazione vaccinazioni covid**

## Mancata ricezione green pass dopo guarigione

Il green pass viene rilasciato automaticamente dal Ministero di norma entro 48h/72h dalla data del tampone negativo effettuato al termine del periodo di isolamento previsto.

In caso di impossibilità a scaricare il proprio Green Pass **oltre tali termini** o per segnalare eventuali criticità si invita a leggere con attenzione tutte le indicazioni al seguente link: [https://covid.ats-milano.it/?q=informativa\\_certificazione\\_verde\\_covid19](https://covid.ats-milano.it/?q=informativa_certificazione_verde_covid19) e a cliccare in fondo alla pagina sulla scritta nel riquadro blu "No, ho verificato quanto sopra, MA NON ho trovato la soluzione" (v. esempio in fondo alla mail) allegando al format un documento d'identità valido e tutta la documentazione (certificati vaccinali e/o referti dei tamponi eseguiti) in un unico file.



**Hai trovato quello che cercavi?**

Si, ho verificato quanto sopra e ho trovato la soluzione

No, ho verificato quanto sopra, MA NON ho trovato la soluzione (clicca qui per inserire i dati e chiedere supporto alla ATS)

Per quale motivo hai diritto alla Certificazione verde COVID-19 (EU digital COVID Certificate)?

- Ho fatto 2 o più dosi di vaccino
- Ho fatto una dose di vaccino entro un anno dalla guarigione
- Ho fatto una dose di vaccino e dopo mi sono ammalato di COVID
- Sono guarito da meno di 6 mesi
- Sono negativo al test antigenico rapido effettuato nelle ultime 48 ore presso un laboratorio autorizzato o in farmacia oppure al test molecolare effettuato nelle ultime 72 ore presso un laboratorio autorizzato

## Richiesta ricezione green pass per cittadini vaccinati/guariti all'estero

Anche in questi casi il green pass viene rilasciato automaticamente dal Ministero a fronte della registrazione di adeguata documentazione.

Si invita a verificare il possesso di tutti i requisiti necessari per l'ottenimento del green pass, consultando la pagina web [https://covid.ats-milano.it/?q=informativa\\_certificazione\\_verde\\_covid19](https://covid.ats-milano.it/?q=informativa_certificazione_verde_covid19)

Se il cittadino è in possesso dei requisiti necessari, potrà inviare tutta la documentazione utile alla emissione del DGC cliccando in fondo alla pagina sulla scritta nel riquadro blu "No, ho verificato quanto sopra, ma non ho trovato la soluzione" (v. esempio in fondo alla mail). La documentazione richiesta nel form (certificati vaccinali e/o referti dei tamponi eseguiti) dovrà essere allegata in un unico file negli spazi indicati, unitamente alla copia di un documento d'identità valido.

**Hai trovato quello che cercavi?**

Sì, ho verificato quanto sopra e ho trovato la soluzione

No, ho verificato quanto sopra, **MA NON ho trovato** la soluzione (clicca qui per inserire i dati e chiedere supporto alla ATS)

Per quale motivo hai diritto alla Certificazione verde COVID-19 (EU digital COVID Certificate)?

- Ho fatto 2 o più dosi di vaccino
- Ho fatto una dose di vaccino entro un anno dalla guarigione
- Ho fatto una dose di vaccino e dopo mi sono ammalato di COVID
- Sono guarito da meno di 6 mesi
- Sono negativo al test antigenico rapido effettuato nelle ultime 48 ore presso un laboratorio autorizzato o in farmacia oppure al test molecolare effettuato nelle ultime 72 ore presso un laboratorio autorizzato

## Mancata ricezione green pass a seguito di smentita diagnosi

Ai cittadini che hanno effettuato un tampone antigenico positivo seguito da tampone molecolare negativo che ha smentito la diagnosi, potrebbe essere stato disattivato il green pass.

Per ottenere la riattivazione del green pass, è possibile compilare la survey al link seguente: <https://it.surveymonkey.com/r/RipristinoGP>

Questo consentirà ad ATS di effettuare le verifiche necessarie per comprendere il motivo del ritardo nel rilascio della certificazione da parte del Ministero e di risolvere le eventuali incongruenze.

## Mancata ricezione SMS con disposizione di isolamento e certificato di guarigione (casi covid-19)

I cittadini assistiti da ATS Milano che si ammalano e guariscono al di fuori di Regione Lombardia devono rivolgersi alla Autorità Sanitaria territorialmente competente per la gestione del loro caso e dei relativi certificati.

I cittadini assistiti da ATS Milano che effettuano un tampone con esito positivo ricevono entro 48/72h dall'esito un SMS da ATS Milano al numero di cellulare indicato all'atto dell'esecuzione del tampone antigenico o molecolare.

È opportuno che i cittadini risultati positivi ad un tampone che verificano di non aver ricevuto l'SMS da ATS Milano con il provvedimento di isolamento al numero indicato al momento dell'effettuazione del tampone:

- verifichino con il soggetto che ha eseguito il test il corretto invio dell'esito e dei dati anagrafici nei flussi regionali;
- verifichino di aver fornito un recapito cellulare valido all'atto di esecuzione del test.

Se a fronte di queste verifiche il problema permane, **il Sindaco** che riceva segnalazioni dai suoi cittadini può inviare una segnalazione al Direttore di Distretto.

Per poter essere presa in carico la segnalazione deve contenere:

- Nome e cognome dell'assistito
- Codice Fiscale
- Data di nascita
- Recapito cellulare valido
- Email (se presente)
- In allegato il referto del tampone, dove oltre all'esito del tampone/dei tamponi devono essere leggibili i dati personali dell'assistito, denominazione e recapiti della struttura che ha erogato la prestazione, firma dell'operatore che ha refertato la prestazione.

Si precisa che i test autosomministrati non sono validi ai fini dell'accertamento della positività. È opportuno che i cittadini che hanno effettuato un tampone in auto somministrazione risultato positivo, si rivolgano al Medico di Medicina Generale per l'eventuale effettuazione/prescrizione di tampone ove egli riterrà appropriato.

Si riportano di seguito i riferimenti territoriali, **che sono ad uso esclusivo del Sindaco** e non devono essere diffusi alla popolazione per evitare disservizi. I cittadini possono inviare personalmente eventuali segnalazioni all'indirizzo [coordinamentourp@ats-milano.it](mailto:coordinamentourp@ats-milano.it)

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano  
Città Metropolitana

| Distretto           | Email  |
|---------------------|--|
| Nord Milano         | <a href="mailto:rcaccioppoli@ats-milano.it">rcaccioppoli@ats-milano.it</a>                             |
| Ovest Milano        | <a href="mailto:distrettoovestmilanese@ats-milano.it">distrettoovestmilanese@ats-milano.it</a>         |
| Rhodense            | <a href="mailto:mbersani@ats-milano.it">mbersani@ats-milano.it</a>                                     |
| Melegnano Martesana | <a href="mailto:distrettoelegnanomartesana@ats-milano.it">distrettoelegnanomartesana@ats-milano.it</a> |
| Lodi                | <a href="mailto:distrettolodi@ats-milano.it">distrettolodi@ats-milano.it</a>                           |

## Necessità di informazioni su tempistiche e modalità di effettuazione tamponi di guarigione, fine quarantena, ecc...

Tutte le informazioni relative a questa tematica sono presenti al link seguente, che viene costantemente aggiornato in base alle modifiche normative.

<https://www.ats-milano.it/notizie/tamponi-garantiti-dal-servizio-sanitario-regionale-ssr-chi-sono-dedicati-dove-farli>

Si precisa che nei documenti allegati alla pagina, per facilitare la comprensione degli utenti, sono indicati i soli punti tampone ad accesso diretto. Non troverete quindi indicazioni in merito ai Punti Tampone attivati grazie alla vostra collaborazione, ai quali si accede con prenotazione e gli utenti prenotati saranno a conoscenza di giorno, ora e luogo in cui devono presentarsi per effettuare il tampone.

## Problemi prenotazione vaccinazioni covid

Tutte le informazioni relative a questa tematica sono presenti al link seguente, che viene costantemente aggiornato.

<https://prenotazionevaccinacovid.regione.lombardia.it/>

In caso di difficoltà e impossibilità di accesso al portale di prenotazione è possibile contattare il numero verde 800 894 545.

Per gli assistiti non autosufficienti che intendono vaccinarsi ma che non possono recarsi a un centro vaccinale, è possibile richiedere al medico di medicina generale di essere vaccinati a domicilio.

Nel caso si riscontrino degli impedimenti è possibile contattare la ASST di competenza, a seconda della residenza, ai contatti riportati nella pagina web di ATS accessibile al link seguente <https://www.ats-milano.it/emergenza-coronavirus/vaccinazioni/persone-elevata-fragilita/vaccinazioni-domiciliari>

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano  
Città Metropolitana