

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	1 di 10

Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera

Redazione	Verifica di processo	Verifica metodologica	Approvazione
SOC Direzione Sanitaria PO San Jacopo Leonardo Capecchi	Direttore SOC Servizi al Cittadino Prato e Pistoia Claudio Sarti Direttore SOC Servizi al Cittadino Firenze ed Empoli Carla Ciampalini	Direttore SOSD Programmazione e monitoraggio documentazione sanitaria Marco Brogi	Direttore Rete Ospedaliera Maria Teresa Mechi Direttore Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio Maria Teresa Asquino

Gruppo di redazione:

- Valeria De Riso, Incarico di Coordinamento amministrativo SOC Accoglienza e Servizi al cittadino Ospedale SMN e Palagi.
- Giuseppina Serra, Incarico Funzionale, Gestione accesso documentale, civico, generalizzato SOC Affari Generali.
- Massimiliano Vrenna, Direttore SOC Affari Generali.

Parole chiave: documentazione sanitaria, richiesta, rilascio, cartella clinica.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	2 di 10

Indice

1. Premessa	2
2. Scopo/ Obiettivi.....	2
3. Riferimenti.....	2
4. Campo di applicazione e destinatari	3
5. Glossario e acronimi.....	3
6. Responsabilità e descrizione delle attività.....	4
6.1 Soggetti legittimati	4
6.2 Presentazione della richiesta.....	7
6.3 Modalità di pagamento e tariffe	7
6.4 Modalità di consegna	8
6.5 Tempi di consegna.....	9
6.6 Tipologia della Copia	9
7. Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione	9
8. Monitoraggio e controllo	10
9. Allegati.....	10
10. Revisione	10
11. Indice revisioni.....	10
12. Lista di diffusione.....	10

1. Premessa

Il presente documento rappresenta la procedura per la richiesta e il rilascio di copia di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera nei presidi della AUSL Toscana Centro.

2. Scopo/ Obiettivi

Lo scopo della seguente procedura è quello di disciplinare e uniformare i criteri generali per la gestione delle richieste di consultazione e rilascio di copia della documentazione sanitaria di produzione ospedaliera e, nello specifico:

- individuare le varie tipologie degli aventi diritto e dei richiedenti;
- definire le modalità di richiesta consultazione e di estrazione copia;
- definire le modalità di pagamento e le modalità di rilascio della copia;
- individuare le strutture coinvolte nella richiesta e consegna e le responsabilità sul rilascio
- standardizzare le azioni da espletare per produrre la copia;
- definire i tempi di consegna e i costi;
- adottare modelli unici per la richiesta e per le varie dichiarazioni sostitutive e deleghe;
- a corredo della stessa.

3. Riferimenti

- Regolamento UE 2016/679 (GDPR): Regolamento generale sulla protezione dei dati
- DPR 128/1969: Ordinamento Interno dei Servizi Ospedalieri
- DPR 445/2000 e s.m.i. Testo unico delle disposizioni legislative e documentali in materia documentazione amministrativa.
- DPR 184/2006: Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi
- Legge 241/1990 e s.m.i.: Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Legge 24/2017: Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie
- Legge 76/2016: Regolamentazione delle unioni civili dello stesso sesso e delle convivenze
- D.Lgs. 196 /2003: Codice in materia di protezione dei dati personali

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	3 di 10

- D.Lgs. 154/2013: Revisione delle disposizioni vigenti in materia di filiazione ai sensi dell'Art. 2 della L. 219/2012.
- D.Lgs. 101/2018: Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- DGRT 39/2013 Approvazione allegato "A" linee guida per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie.
- Delibera Direttore Generale 1735/2019: Regolamento aziendale conservazione documentazione, massimario di scarto, approvazione.
- Delibera Direttore Generale 453/2022.
- Delibera Direttore Generale 623/202: Tariffe per l'accesso agli atti.
- DOC.AGC.05: Glossario Aziendale.

4. Campo di applicazione e destinatari

La procedura si applica a tutta la documentazione sanitaria ospedaliera comprendendo, a titolo esemplificativo:

- cartelle di ricovero ospedaliero e documentazione relativa a ricoveri ospedalieri (es. registro operatorio, lettera di dimissione o relazione al medico curante, schede di dimissione ospedaliera ecc.).
- Estratti di cartella in corso di degenza.
- Referti di prestazioni radiologiche, specialistiche ambulatoriali e di interventi di chirurgia ambulatoriale.
- Referti di esami di laboratorio.
- Copia di supporti magnetici/ottici di esami radiodiagnostica e esami strumentali.
- Verbali di Pronto Soccorso.
- Esami di pre-ospedalizzazione (come estratto di cartella).

Non rientrano in questa procedura e sono, invece, gestiti direttamente dalle strutture che detengono la documentazione e dagli Affari Generali:

- Verbali di interventi 118.
- Verbali di invalidità.
- Certificati necroscopici e moduli certificazioni ISTAT per pazienti non deceduti in Ospedale
- cartelle dei servizi territoriali:
 - cartelle del CSM, di neuropsichiatria, relazioni psicologiche,
 - cartelle del SERD,
 - cartelle riabilitazione, fisioterapie,
 - cartelle infermieristiche dell'assistenza domiciliare,
 - cartelle delle RSA a gestione diretta, cartelle Hospice, ecc.
- Documentazione del Dipartimento di Prevenzione.
- Documentazione dei Servizi Sociali.

5. Glossario e acronimi

- **CPP**: codice procedura penale.
- **CTU**: Consulente Tecnico d'Ufficio.
- **Documentazione Sanitaria**: documenti contenenti dati sanitari prodotti in seguito ad attività di natura sanitaria, svolta in ambito ospedaliero, in regime ambulatoriale o di ricovero, nell'Azienda USL Toscana Centro.
- **DPO**: Data Protector Officer.
- **DSPO**: Direzione Sanitaria Presidio Ospedaliero.
- **IF**: Incarico di Funzione.
- **PO**: Presidio Ospedaliero.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	4 di 10

- **PS:** Pronto Soccorso.
- **SOC:** Struttura Organizzativa Complessa.
- **SOS:** Struttura Organizzativa Semplice.

6. Responsabilità e descrizione delle attività

Responsabilità dell'accesso e del rilascio.

Il Direttore del PO è responsabile del procedimento di accesso alla documentazione sanitaria. Nell'attività si avvale del personale degli archivi clinici e del supporto amministrativo delle SOC Servizi ai cittadini.

Responsabilità della gestione delle richieste.

Le attività di accettazione delle richieste, acquisizione del pagamento dei diritti, acquisizione e consegna delle copie, sono di competenza dei Direttori delle SOC Servizi al Cittadino.

Il Direttore del Presidio Ospedaliero deve essere allertato in caso di ritardi nel rilascio della documentazione e può richiedere, ad intervalli a sua discrezione, una reportistica relativa alla verifica del rispetto dei tempi di rilascio della documentazione sanitaria.

6.1 Soggetti legittimati

Hanno diritto alla **richiesta di copia** documentazione sanitaria, in prima persona o tramite delegato:

- La **persona assistita** a cui la documentazione si riferisce, previo accertamento dell'identità con documento di riconoscimento.
In linea con la vigente normativa, si concede massima libertà formale per l'istanza proposta dell'interessato, possono quindi essere accettate anche le richieste redatte in carta libera, purché complete di tutti i dati necessari (dati anagrafici dell'intestatario della cartella, contatto telefonico, eventuale indirizzo email, indicazione del periodo dell'esecuzione della prestazione sanitaria e del luogo dove è stata effettuata; nel caso di cartella clinica, il periodo di ricovero e l'ospedale con reparto di degenza), eventualmente da ritrascrivere dall'incaricato nei moduli in uso per garantire un'uniformità delle richieste ricevute.
- In caso di **paziente di minore età**, i genitori esercenti la responsabilità genitoriale, anche disgiuntamente, previa dichiarazione sostitutiva di certificazione.
- Il **minore adottato**, a seguito del procedimento di adozione, acquista lo stato di figlio legittimo. Pertanto vale quanto indicato al punto precedente nel caso generico di paziente di minore età. Nel caso del **minore in affidamento** invece deve essere presentato il provvedimento di affidamento.
- Il **minore emancipato**, sulla base di idonea certificazione (copia del provvedimento giuridico)
- In caso di **paziente interdetto o incapace di intendere e di volere**, il tutore, dietro presentazione di documento di nomina del tribunale.
- In caso di **paziente inabilitato**, il curatore, dietro esibizione del decreto del giudice tutelare.
- In caso di **paziente impossibilitato a provvedere ai propri interessi**, l'amministratore di sostegno previa esibizione del decreto del giudice tutelare, che deve riportare esplicitamente la delega per l'ambito sanitario, e relativo atto di giuramento di accettazione.

In tutti i casi sopracitati non vengono accettate autocertificazioni e le registrazioni delle richieste vanno sempre effettuate a nome del titolare della documentazione sanitaria.

- In caso di **soggetto temporaneamente impossibilitato**, la dichiarazione nell'interesse di chi si trovi in una situazione di impedimento temporaneo, per ragioni connesse allo stato di salute, è sostituita dalla dichiarazione del medico curante (mmg).
È in ogni caso facoltà del Direttore di PO rimettersi agli Affari Generali nei casi di dubbia valutazione.
- Nel caso di **decesso dell'intestatario** è legittimato a proporre richiesta di rilascio/visione documentazione sanitaria chiunque abbia un interesse legittimo **e motivato espressamente**.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	5 di 10

Segnatamente sono legittimati a richiedere rilascio/visione della documentazione sanitaria i seguenti soggetti previsti dal Codice Civile:

- il coniuge;
- i figli naturali o adottivi;
- gli ascendenti (in mancanza dei parenti sopracitati);
- i discendenti dei figli naturali o legittimi (in mancanza dei figli e del coniuge);
- gli eredi testamentari
- chi ha un interesse proprio o agisce a tutela dell'interessato oppure per motivi familiari meritevoli di tutela (codice della privacy)

In questi casi le registrazioni delle richieste vanno effettuate a nome dell'erede richiedente.

Il diritto di accesso ai dati di persone decedute è escluso nei casi previsti dalla legge o quando la persona deceduta lo abbia espressamente vietato con dichiarazione scritta comunicata al Titolare del trattamento.

Tale divieto non può produrre effetti pregiudizievoli per l'esercizio da parte dei terzi dei diritti patrimoniali che derivano dalla morte dell'interessato nonché del diritto di difendere in giudizio i propri interessi (vedi art. 2 - terdecies del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., Codice in materia di protezione dei dati personali).

È legittima, dunque, la richiesta di accesso alla cartella clinica da parte di quei soggetti che debbano far valere un proprio diritto in sede giudiziaria: non necessariamente, dunque, i soli eredi, ma più in generale i **soggetti "successibili"** e cioè tutti coloro che abbiano interesse ad impugnare il testamento ai sensi dell'art. 591 Codice Civile, a prescindere dalla fondatezza dell'azione giudiziaria.

Per contro interessato si intende il soggetto che dall'esercizio dell'accesso vedrebbe compromesso il suo diritto alla riservatezza. I casi in cui va fatta la comunicazione ai controinteressati vanno valutati di volta in volta tramite consultazione con le SOC Affari generali e legali.

- **Autorità Giudiziaria**, potendo anche disporre dell'acquisizione dell'originale, dietro richiesta formale, o suoi delegati (**CTU**) dietro esibizione dell'atto di nomina e atto di giuramento di accettazione.
- **INAIL**, dietro richiesta formale e relativamente ai ricoveri conseguenti ad infortuni sul lavoro o malattie professionali dei suoi assicurati.
- **INPS**, dietro richiesta formale, nei casi previsti dalla normativa.
- Enti che abbiano per fine statutario, normativamente previsto, la raccolta dei dati personali sensibili per **finalità epidemiologiche** (es. registro tumori), previo accordo o protocollo d'intesa con la Direzione Aziendale.
- **Polizia giudiziaria** che intervenga su delega dell'autorità giudiziaria, ai sensi degli artt. 55, 348 e 370 del c.p.p. La richiesta dovrà essere acquisita per iscritto e dovrà contenere: indicazione della tipologia di intervento (entro 48 ore dalla notizia di reato o su delega dell'autorità Giudiziaria); indicazione dell'autorità giudiziaria delegante; le generalità dell'ufficiale di polizia giudiziaria richiedente.
- **Pubblica autorità** (autorità sanitaria nella persona del Ministero della Salute, dell'Assessore Regionale alla Sanità e del Sindaco) per provati motivi di tutela della salute pubblica. Nella richiesta, su carta intestata, dovrà risultare il motivo e la dizione specifica "a tutela della salute pubblica".
- **Pubblici Ufficiali o incaricati di pubblici uffici**, nell'espletamento delle loro funzioni per ragioni di ordine sanitario o amministrativo nel rispetto della normativa vigente. In questa categoria sono compresi i professionisti sanitari che dichiarino di aver in trattamento la persona a cui la documentazione sanitaria si riferisce nonché gli operatori preposti alle verifiche sulla correttezza dei ricoveri.
- **L'Azienda Sanitaria** presso cui la stessa è stata generata, se convenuta in giudizio o altrimenti chiamata a rispondere per danni.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	6 di 10

- Le **strutture sanitarie di altre amministrazioni pubbliche o private**, esclusivamente per finalità diagnostiche- terapeutiche, attestando di avere in cura l'interessato, previo nulla osta dello stesso, anche annotato dal sanitario, con l'indicazione dello scopo di utilizzo a fini diagnostico terapeutici.

In generale, per i casi di particolare complessità o controversi si potrà richiedere consulenza alla SOC Affari Generali e/o alla SOC Affari Legali e Avvocatura. La richiesta di valutazione deve essere specificamente formulata e correlata da tutti gli atti disponibili. Le richieste devono essere obbligatoriamente firmate dal richiedente e devono riportare i relativi contatti.

Hanno diritto alla richiesta di **consultazione** (all'interno dell'archivio, in postazione di lavoro, in presenza di un operatore) di documentazione sanitaria:

- La Direzione Sanitaria per scopi di verifica, ricerca e didattica.
- I professionisti sanitari aziendali per documentati, rilevanti scopi clinici di ricerca scientifica e didattica, previa compilazione dello specifico modulo di richiesta (ALLEGATO 2), approvazione del proprio direttore di struttura e autorizzazione della Direzione Sanitaria di PO, con nomina dei soggetti autorizzati quali "incaricati al trattamento dei dati"
- Periti individuati dall'autorità giudiziaria per perizie calligrafiche.

Durante il ricovero hanno diritto di accesso alla cartella clinica, esclusivamente in presenza del medico che fornisce informazioni/raggiaggi e sorveglianza che non avvengano manomissioni, le seguenti figure:

- il **paziente ricoverato**, se maggiorenne o minore emancipato;
- la **persona espressamente e formalmente delegata dall'intestatario della cartella clinica**;
- i **genitori o tutori dell'intestatario della stessa**, se maggiorenne interdetto;
- il **medico curante** e le **strutture sanitarie pubbliche o private**, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato, previo rilascio del consenso al trattamento dei dati sensibili.

È anche possibile estrarre copia della cartella in corso di degenza, accompagnando la copia effettuata dal personale sanitario con dichiarazione rilasciata dal direttore di SOC/SOS o suo delegato su apposita modulistica (**Allegato 3**) e consegnarla in tempi brevi tramite pagamento della tariffa standard.

In caso di richiesta di copia il direttore di Struttura dovrà avvisare per conoscenza, tramite comunicazione scritta via mail, la Direzione Sanitaria.

Richiesta di verifica eventuali accessi

Nel caso si richieda di verificare se ci siano stati accessi per la fruizione di prestazioni presso un qualsiasi servizio ospedaliero (Pronto Soccorso, reparto di ricovero, servizio ambulatoriale o di radiodiagnostica) in uno o più dei P.O. aziendali la richiesta va presentata specificando tutti gli elementi a disposizione del richiedente (data presunta dell'accesso, servizio e presidio) in modo da circoscrivere per quanto possibile la ricerca.

Sono legittimati alla richiesta le stesse figure citate nei paragrafi precedenti.

Eventuali richieste di copie di documentazione al termine della procedura di ricerca verranno gestite secondo quanto indicato in precedenza.

Tutti i soggetti diversi da quelli fin qui individuati devono essere considerati "terzi".

La richiesta può essere presentata da un soggetto terzo, per conto dell'intestatario della documentazione, senza necessità di motivazione, a condizione che produca, oltre al proprio documento di identificazione personale, specifico atto di delega sottoscritto dall'interessato e accompagnato da fotocopia del documento di identità del medesimo.

Se a richiedere la documentazione è un soggetto che non abbia nessun titolo a richiedere la cartella di un altro, la sua richiesta di accesso documentale, dovrà essere inviata alla SOC Affari Generali (accessoaffarigenerali@uslcentro.toscana.it) o seguendo le altre modalità previste nel

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	7 di 10

Regolamento sull'accesso, in modo che venga valutata, con il supporto della SOC Affari Legali e del DPO per i casi più controversi.

Resta fermo, ai fini dell'esercizio dei diritti di difesa, il diritto di accesso ai documenti sanitari la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici, nei limiti e nei termini valutabili con il supporto dell'ufficio legale aziendale o del Responsabile privacy dell'azienda.

6.2 Presentazione della richiesta

Al modulo di richiesta (Allegato 1) vanno allegate la copia del documento di identità, le eventuali dichiarazioni sostitutive che si rendano necessarie e l'attestazione del pagamento degli importi dovuti.

È importante che nel modulo di richiesta vengano riportati i dati anagrafici completi, comprensivi di indirizzo di residenza, del titolare della cartella, del reparto/servizio e del periodo di ricovero/trattamento, che venga indicata la modalità scelta per il ritiro della documentazione e indicato un recapito telefonico.

Secondo quanto previsto dalle Linee Guida del Garante della privacy è opportuno favorire l'acquisizione delle richieste e il conseguente rilascio della documentazione sanitaria tramite formato elettronico.

Le richieste possono essere presentate:

- a)** agli sportelli della SOC servizi ai cittadini, elencate sul sito aziendale (www.uslcentro.toscana.it).
- b)** per email, inviando il modulo di richiesta compilato con copia del documento di identità e attestazione del pagamento degli importi dovuti, oltre ad eventuali deleghe e/o certificazioni necessarie, agli indirizzi aziendali dedicati, elencati sul sito aziendale (www.uslcentro.toscana.it).
- c)** per PEC, inviando il modulo di richiesta compilato e attestazione del pagamento degli importi dovuti, oltre ad eventuali deleghe e/o certificazioni necessarie, agli indirizzi aziendali dedicati, elencati sul sito aziendale (www.uslcentro.toscana.it).

È facoltà dell'utente presentare la richiesta presso qualsiasi sportello autorizzato, anche al di fuori dell'ambito zonale di appartenenza.

Le DSPO e i referenti zonali della SOC Servizi al cittadino sono tenuti a coordinarsi fra loro per trasferire le richieste, via mail o PEC, al PO di competenza.

La consegna della copia avverrà, comunque, inderogabilmente presso il PO dove la documentazione è stata prodotta (par. 6.4).

Per le copie di immagini di radiodiagnostica, di elettroencefalogramma e di referti di laboratorio il supporto amministrativo sarà fornito dalla SOC Servizio ai Cittadini.

I referti delle prestazioni ambulatoriali e i verbali di Pronto Soccorso vengono consegnati in originale al paziente al momento dell'erogazione; quando disponibili sugli applicativi è possibile solo procedere ad una ristampa dal sistema informatico utilizzato per la loro redazione.

6.3 Modalità di pagamento e tariffe

Ciascun richiedente è tenuto al pagamento anticipato della copia tramite i sistemi di pagamento tracciato adottati dall'Azienda (piattaforma PAGO PA).

Fanno eccezione i soggetti istituzionali elencati al paragrafo 6.1.

Per la sola consultazione, ammessa nei casi di cui al paragrafo 6.1, non viene richiesto alcun pagamento.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	8 di 10

Nel caso di richiesta effettuata tramite mail o on-line sul sito aziendale l'attestazione di pagamento deve essere inviata per mail agli indirizzi dedicati sopra indicati. **In caso di richiesta di spedizione postale verranno pagate in contrassegno solo le spese di spedizione**, variabili sulla base della documentazione inviata.

In caso di invio all'estero di copia di documentazione sanitaria il richiedente è tenuto al pagamento anticipato **anche** delle spese di spedizione postale (importo della raccomandata internazionale).

fasce	Tipologia di documentazione	TARIFFA
TARIFFA A	Cartelle Cliniche (ordinari e Day Hospital) – Cartelle Sanitarie dei Servizi Territoriali (SERT, Neuropsichiatria, Servizi Sociali)	15 €
TARIFFA B	Verbale di Pronto Soccorso con permanenza in Osservazione Breve / cartelle ambulatoriali Day Service – PAC	10 €
TARIFFA C	Verbale di Pronto Soccorso / duplicati referti ambulatoriali /estratti di documentazione sanitaria	5 €
TARIFFA D	Riproduzione materiale iconografico (RX, CD, etc ..)	8 €

Per la richiesta di verbale del PS e copia della cartella del ricovero immediatamente successivo all'accesso al pronto soccorso si richiede il pagamento della tariffa di un'unica cartella clinica.

6.4 Modalità di consegna

La documentazione può essere ritirata dall'avente diritto:

- presso gli stessi sportelli indicati per la presentazione della richiesta:
 - La consegna deve essere sempre preceduta da identificazione personale di colui che procede al ritiro tramite un documento identificativo, e verifica della presenza (o nuova acquisizione se necessario) delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e/o di notorietà necessarie nei casi previsti, prodotte al momento della richiesta.

Il delegato dovrà presentare al momento del ritiro la delega sottoscritta dall'interessato, copia del documento del delegante ed esibire il proprio documento d'identità.

Si ribadisce che la copia di documentazione potrà essere consegnata, in questa modalità, unicamente presso il PO dove la documentazione è stata prodotta.

- tramite invio postale al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata per iscritto dal titolare della documentazione con allegata copia di documento di identità.
Il pagamento dei diritti di spedizione dovrà essere effettuato in contrassegno sul c/c aziendale n. **22570501**, la tariffa prevista per la copia della documentazione dovrà invece essere corrisposta in anticipo secondo quanto previsto al par. 6.3.
- formato elettronico tramite PEC o mail ordinaria in forma di allegato.
Nella richiesta firmata dall'intestatario della documentazione deve essere specificata la scelta dell'invio tramite formato elettronico all'indirizzo mail da lui riportato (anche su email generica), con allegate la copia di un documento di identità e tutte le dichiarazioni sostitutive che si rendano necessarie.
In caso di invio via mail ordinaria, in accordo con le Linee guida del garante della privacy per la trasmissione dei dati telematici, la documentazione verrà criptata e inviata in formato .zip protetta da password, la quale verrà trasmessa in altra comunicazione.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	9 di 10

6.5 Tempi di consegna

Il termine di consegna della documentazione richiesta decorre dalla data di presentazione dell'istanza corretta e completa dell'attestazione del pagamento dell'importo dovuto.

La consegna della documentazione deve avvenire, ove non diversamente previsto per specifici atti, da disposizioni di legge o in situazioni di urgenza o necessità, opportunamente documentate, **entro sette giorni**.

Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della richiesta.

In casi eccezionali, qualora non sia possibile provvedere all'accesso entro trenta giorni, il Responsabile del procedimento comunica per iscritto al richiedente il diverso termine, da stabilirsi, in rapporto al tempo strettamente indispensabile per evadere la richiesta.

Nella comunicazione deve esser fornita adeguata motivazione circa il diverso termine.

In caso di richiesta di documentazione smarrita, oppure distrutta accidentalmente in modo parziale o completo si dovrà procedere alla relativa denuncia, qualora non ancora effettuata.

Successivamente si dovrà ricostruire quanto possibile dagli applicativi e dai supporti informatici aziendali, secondo quanto previsto dalla relativa procedura aziendale.

Al completamento della richiesta viene comunicato al richiedente una data presunta di ritiro/consegna, con la precisazione che l'interessato verrà in ogni caso contattato dal servizio quando la copia sarà disponibile per il ritiro.

In caso di ritardo dei tempi previsti per la consegna della copia di cartella clinica, è compito del servizio avvertire il cittadino telefonicamente o tramite e-mail. Sarà sempre compito dello stesso operatore comunicare la successiva disponibilità della cartella clinica.

Nel caso di cartelle cliniche non chiuse e non archiviate dal reparto perché in corso particolari e complesse indagini diagnostiche (es. esame istologico/citologico) **si può procedere alla consegna di un estratto della cartella**.

In questo caso potrà successivamente essere consegnata anche copia del documento mancante, previa richiesta da parte dell'interessato, senza necessità di pagamento di oneri ulteriori.

Il documento mancante dovrà essere integrato nella cartella clinica originale, secondo la procedura prevista, per poi procedere all'archiviazione.

6.6 Tipologia della Copia

L'azienda rilascia **copie semplici** della documentazione, timbrate e firmate sulla prima e sull'ultima pagina dall'operatore dell'archivio e dal Direttore Medico di Presidio o suo delegato (o dal Direttore di DOC/SOC nel caso dell'estratto), con indicato il totale complessivo delle pagine.

L'autenticazione della copia si effettua tramite apposizione di timbro e firma del responsabile su ogni pagina, di timbro e firma con indicazione del numero complessivo dei fogli e dichiarazione di conformità all'originale sulla prima e sull'ultima pagina.

7. Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione

Responsabile della diffusione è il Referente del Gruppo di Redazione, mediante tutti gli opportuni mezzi per la migliore capillarizzazione del documento.

L'originale della procedura ed il frontespizio firmato sono conservati presso la Segreteria della struttura emittente.

La copia conforme digitale è pubblicata sul sito aziendale, Area Riservata, sezione Gestione Documenti da dove sono possibili la consultazione ed il download.

	Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio	Data 12/01/2026	Revisione	Pagina
	Procedura Modalità di rilascio e consultazione di documentazione sanitaria di produzione ospedaliera	PA.DSAOT.06	0	10 di 10

8. Monitoraggio e controllo

A cadenza almeno trimestrale, o più frequente a discrezione della DSPO, sarà preparato un report relativo ai tempi di consegna della documentazione sanitaria ed alle criticità riscontrate nel processo di archiviazione e consegna della documentazione.

Il report verrà presentato e discusso in un incontro apposito che sarà programmato a cura della DSPO e coinvolgerà:

- gli operatori dell'Archivio cartelle.
- I medici e gli infermieri della DSPO referenti per le attività dell'Archivio cartelle.
- Il personale amministrativo della segreteria della DSPO e gli IF delle SOC Servizi ai cittadini USL TC.
- Qualunque altra figura ritenuta coinvolta a discrezione della DSPO.

9. Allegati

- Allegato 1 Modulo di richiesta documentazione sanitaria con annessa eventuale delega per il ritiro della documentazione.
- Allegato 2 Modulo di richiesta consultazione documentazione sanitaria per professionisti aziendali.
- Allegato 3 Modulo di richiesta estratto di cartella.

10. Revisione

Con la presente procedura si intendono annullate le Istruzioni operativi e procedure operative per il rilascio della documentazione sanitaria in vigore in precedenza anche presso i singoli PO.

La revisione si effettua su motivazioni sostanziali, e comunque ogni cinque anni.

11. Indice revisioni

Revisione n°	Data emissione	Tipo modifica	Titolo
0	12/01/2026	PRIMA EMISSIONE	

12. Lista di diffusione

- Direttore Sanitario USL Toscana Centro.
- Direttore Amministrativo USL Toscana Centro.
- Direttore Rete Ospedaliera USL Toscana Centro.
- Direttori Direzione Sanitaria Presidi Ospedalieri USL Toscana Centro.
- Direttore Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio USL Toscana Centro.
- SOC Servizi ai cittadini Prato Pistoia- Firenze Empoli.
- Personale Medico e Infermieristico DSPO USL Toscana Centro.
- Personale amministrativo afferente alla DSPO USL Toscana Centro.
- Operatori afferenti alla struttura dell'Archivio delle cartelle cliniche.

Allegato 1:

Modulo di richiesta documentazione sanitaria con annessa eventuale delega per il ritiro della documentazione

PDF scrivibile

RICHIEDENTE

Nome Cognome

Nato a

Prov. il / /

Cod. Fiscale

Residente in

Cap. Prov.

Via

n° Telefono

email

Intestatario della documentazione *(Compilare solo se persona diversa dal richiedente)*

Nome Cognome

Nato a

Prov. il / /

Residente in

Cap. Prov.

Via

n° Telefono

email

In qualità di:

Dichiarazione sostitutiva di certificazione / di atto di notorietà resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n° 445/2000 e consapevole delle responsabilità previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 caso di dichiarazioni non veritiere.

DICHIARO DI ESSERE

- ☐ Diretto interessato e Titolare della documentazione *(allegare documento d'identità)*
- ☐ Delegato dall'intestatario *(presentare delega e copia dei documenti del delegante e delegato)*
- ☐ Genitore di minore esercente la responsabilità genitoriale *(allegare documento d'identità)*
- ☐ Tutore/Amministratore di sostegno/Curatore *(allegare documento d'identità e provvedimento di nomina con giuramento di accettazione)*
- ☐ Erede legittimo o testamentario *(allegare documento d'identità/testamento)*
- ☐ Minore emancipato *(allegare documento d'identità e idoneo provvedimento)*
- ☐ Legale rappresentante *(presentare mandato/procura da integrare con delega per l'eventuale ritiro/consegna)*
- ☐ Altro *(specificare)*

MOTIVAZIONE DELLA RICHIESTA

CHIEDE

Il rilascio di copia:

☐ semplice

☐ autentica

- ☐ cartella clinica
- ☐ verbale Pronto Soccorso
- ☐ cartella ambulatoriale
- ☐ osservazione breve
- ☐ estratto di documentazione sanitaria
- ☐ cartella ambulatoriale / Day service/ PAC
- ☐ Altro (specificare)

Sede	Reparto o Servizio/Ambulatorio	Dal	Al	n. pratica (per ricoveri ordinari)
		/ /	/ /	
		/ /	/ /	
		/ /	/ /	

- ☐ riproduzione materiale iconografico
- ☐ su CD

della

- ☐ TAC
- ☐ RM
- ☐ RX
- ☐ Altro (specificare)

esame effettuato il / /
presso presidio

- ☐ in regime di ricovero
- ☐ in regime ambulatoriale

CHIEDE DI RICEVERE LA DOCUMENTAZIONE

(selezionare un'unica modalità)

- ☐ presso lo sportello amministrativo di
- ☐ a domicilio con pagamento in contrassegno delle spese di spedizione all'indirizzo di residenza o domicilio
- ☐ al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o mail.
In caso di invio via mail il file contenente la documentazione verrà inviato in formato .zip protetto da password, la quale verrà trasmessa in altra comunicazione

PRENDE VISIONE E ACCETTA

1) Che il pagamento della tariffa per il rilascio della documentazione sanitaria deve essere effettuato al momento della richiesta applicando le seguenti tariffe aziendali per copia:

Cartelle Cliniche (<i>ordinarie e day hospital</i>) e cartelle sanitarie servizi territoriali	15.00 €
Verbale di Pronto Soccorso con permanenza in Osservazione/degenza Breve/ Cartelle Ambulatoriali/ Day Service	10.00 €
Riproduzione materiale iconografico (<i>CD e altro materiale iconografico</i>)	8.00 €
Verbale Pronto Soccorso/duplicati referti/estratti documentazione sanitaria	5.00 €

Il pagamento deve essere effettuato attraverso i canali collegati al circuito Pago PA:

- presso totem riscuotitori Pago SI presenti nei presidi territoriali o ospedalieri (utilizzando l'avviso di pagamento con codice IUV acquisito presso l'ufficio dedicato o tramite email dalla casella di posta elettronica dedicata alle richieste di cartelle cliniche) senza costi aggiuntivi.
- presso tutti gli esercenti che espongono il logo PAGO PA (utilizzando l'avviso AGID rilasciato come sopra) con la commissione prevista dal gestore.
- on line sulla piattaforma regionale <https://iris.rete.toscana.it> o tramite APP SmartSST inserendo codice IUV o codice avviso AGID (rilasciati come sopra) senza costi aggiuntivi.

2) Che, se richiesto l'invio tramite posta ordinaria o elettronica dei documenti, l'Azienda sanitaria è esonerata da ogni responsabilità nel caso di smarrimento, ritardo, mancata ricezione, eventuali violazioni delle norme sulla privacy e/o altra circostanza alla stessa non imputabile.

3) Di prendere visione dell'informativa ai sensi degli artt.13 e 14 del Reg. UE 2016/679 disponibile al seguente indirizzo <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/privacy/privacy-in-azienda> e di esprimere il consenso al trattamento dei dati personali forniti nel presente modulo, autorizzando l'Azienda USL Toscana Centro all'utilizzo dei dati sulla base della modalità di consegna selezionata.

Luogo,

Firma del Richiedente

Data

DA COMPILARE IN CASO DI DELEGA PER IL RITIRO

(allegare copia di documento di identità del delegante del delegato)

Io Sottoscritto/a
Nato/a a
il / /
Residente a
Via P.za
n° Telefono

DELEGA

Io Sottoscritto/a
Nato/a a
il / /
Via P.za
n° Telefono

Luogo,

Firma del Richiedente

Data / /

Attestazione avvenuta consegna

il / /

Firma del Richiedente o del Delegato

Allegato 2:

Modulo di richiesta consultazione documentazione sanitaria per professionisti aziendali

RICHIEDENTE

Nome _____ Cognome _____

Ruolo _____

Matr. _____

MOTIVAZIONE DELLA RICHIESTA

CHIEDE IL PERMESSO DI CONSULTARE

- ☐ cartella clinica
- ☐ verbale Pronto Soccorso
- ☐ cartella ambulatoriale
- ☐ osservazione breve
- ☐ estratto di documentazione sanitaria
- ☐ cartella ambulatoriale / Day service/ PAC
- ☐ Altro (specificare) _____

Sede	Reparto o Servizio/Ambulatorio	Dal	Al	n. pratica (per ricoveri ordinari)
		___/___/___	___/___/___	
		___/___/___	___/___/___	
		___/___/___	___/___/___	

- La consultazione potrà avvenire unicamente presso l'archivio della documentazione sanitaria del Presidio, oppure in altri locali comunque definiti dalla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero, negli orari di apertura del servizio e sotto la supervisione del personale dell'archivio.
- Il professionista si impegna a non fotocopiare, asportare, manomettere, integrare o comunque modificare in alcun modo la documentazione alla quale avrà accesso.
- Eventuali dati raccolti dovranno essere utilizzati in forma anonima ed aggregata unicamente previo consenso della Direzione Sanitaria del Presidio.

Luogo, _____

Firma del Richiedente

Data ___/___/___

Per presa visione ed approvazione del Direttore di Struttura/Dipartimento competente

Per autorizzazione da parte della DSPO

Allegato 3:
Modulo di richiesta estratto di cartella

PRESIDIO
SOC/SOS

Come da richiesta pervenuta si consegna in allegato copia di estratto di cartella clinica relativa al ricovero del/la paziente: _____

codice fiscale: _____

N° Nosologico: _____

la copia della cartella viene estratta alle ore ____:____ del giorno ____/____/____

Trattandosi di un ricovero ancora in corso tale documentazione è necessariamente parziale e non esaustiva dell'intero periodo di degenza.

La cartella completa potrà essere richiesta una volta terminato il ricovero.

Copia della presente si allega all'estratto della cartella richiesta e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

L'originale del presente modulo viene conservato nella cartella clinica.

Luogo, _____

Data ____/____/____

Il Direttore di SOC/SOS o suo Delegato
