

# Carta Regionale dei Servizi



## UN DOCUMENTO INTELLIGENTE. SCOPRIAMO COS'È

La Carta Regionale dei Servizi (CRS) è uno strumento innovativo pensato da Regione Lombardia per facilitare e agevolare nel quotidiano il rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione (PA). Racchiude diverse funzionalità, sia per l'utilizzo *on line* dei servizi, sia per un accesso più tradizionale.

Inviata a casa a tutti i cittadini iscritti al Servizio Sanitario Regionale Lombardo, la CRS è:

- un documento riconosciuto dal Sistema Sanitario regionale, nazionale ed europeo e in altri ambiti in cui sia necessaria l'identificazione fiscale
- una smart card, cioè una carta "intelligente" e multifunzionale che permette al cittadino di:
  - **accedere anche dal proprio computer** ai servizi sanitari e della Pubblica Amministrazione erogati sulla rete Internet attraverso operazioni facili, veloci e sicure
  - **firmare elettronicamente** documentazione e modulistica da inviare *on line* alla Pubblica Amministrazione, semplificando così le procedure burocratiche.

Nel microchip della CRS sono infatti registrati:

- dati personali: nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza e domicilio, codice fiscale



- alcuni dati amministrativi socio-sanitari: codice assistito, Asl di appartenenza, data di scadenza del diritto all'assistenza sanitaria per i cittadini iscritti a termine, medico curante
- eventuali esenzioni dalla spesa sanitaria
- un certificato di autenticazione per l'accesso sicuro ai servizi *on line* della PA e per l'apposizione della firma elettronica.

La CRS è valida come:

- **Tessera Sanitaria Nazionale** (ha sostituito perciò il tesserino sanitario cartaceo)
- **Tesserino di Codice Fiscale**
- **Tessera Europea di Assicurazione Malattia**. Garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e nei Paesi convenzionati (Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera), secondo le normative dei singoli Paesi
- **Carta Nazionale dei Servizi**. Consente l'accesso ai servizi *on line* della Pubblica Amministrazione centrale (INPS, INAIL, Registro delle Imprese, Agenzie delle Entrate, etc.), regionale, locale e della Sanità, che richiedono un'identificazione sicura del cittadino.

## Chi non ha ricevuto o ha smarrito la CRS

I cittadini domiciliati in Lombardia che non hanno ricevuto la CRS possono contattare il numero verde CRS 800.030.606 oppure recarsi in Asl per farne richiesta. In caso di smarrimento o furto è necessario chiamare il numero verde per chiedere la sospensione della CRS e rivolgersi all'Asl per ottenerne un duplicato presentando un'autodichiarazione (scaricabile su [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) o reperibile in Asl). In alternativa, il duplicato si può richiedere presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate. Gli extra-comunitari in possesso del permesso di soggiorno possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale e richiedere la propria CRS recandosi in Asl. (Cfr. pp. 10 - 11)



## DA PORTARE SEMPRE CON SÈ...

In quanto tessera sanitaria, la CRS è necessaria per l'accesso al Sistema Sanitario Regionale e va esibita al medico e nelle strutture sanitarie (ospedali, ambulatori, etc.), in Asl e in farmacia.

Come **codice fiscale** è utile nel rapporto con enti e amministrazioni pubbliche.

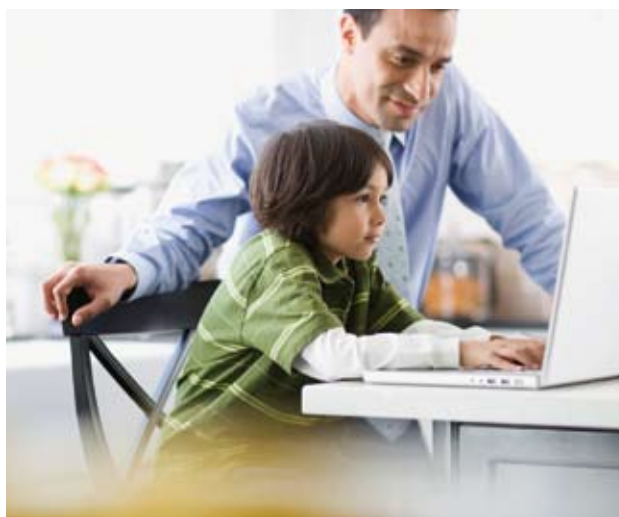
Per questo è importante portarla sempre con sé: facilita e velocizza le operazioni di sportello sia in ambito sanitario (accettazione, prenotazione visite specialistiche ed esami, scelta e revoca del medico) sia in ambito amministrativo (accesso alle piattaforme ecologiche, pagamento della mensa scolastica, accesso al prestito presso le biblioteche della Lombardia, etc.).

In particolare, portando la carta **in farmacia**, il farmacista può prenotare visite ed esami su prescrizione medica, verificare il diritto all'esenzione ed emettere lo "scontrino parlante", valido per detrarre la spesa farmaceutica all'atto della dichiarazione dei redditi.

## ...E DA UTILIZZARE SUL PROPRIO COMPUTER

In quanto smart card, la CRS consente l'accesso a molti servizi socio-sanitari e della PA direttamente dal proprio computer.

In questo modo si possono sbrigare pratiche e adempimenti comodamente da casa, trasmettere e ricevere documentazione in tempo reale.



Per farlo è necessario:

- richiedere il **codice PIN** associato alla CRS, che consente l'identificazione *on line* del titolare
- dotarsi di **un lettore di smart card** da collegare al proprio computer
- installare il **software CRS** compatibile con il proprio computer.

## Il PIN: cos'è e come si ottiene

**Il PIN (Personal Identification Number)** è il codice personale segreto associato alla CRS, che consente di essere identificati come titolari – in piena sicurezza e nel pieno rispetto della privacy – per accedere ai servizi *on line*.

**Ottenere il PIN è facile.** Basta recarsi con la propria CRS e un documento d'identità in Asl, uffici di Scelta e Revoca, o presso le sedi di spazioRegione (Cfr. pp. 77 - 78) dove verrà rilasciato immediatamente, oppure rivolgersi agli uffici postali della Lombardia e compilare l'apposito modulo. Molti Comuni stanno predisponendo delle postazioni per il rilascio del PIN: è possibile contattare il proprio Comune per verificare l'esistenza di questo servizio.

**Per i minorenni**, il PIN viene rilasciato dalla stessa Asl o dagli uffici postali della Lombardia al genitore in possesso del proprio documento d'identità, della CRS del minore e di un documento che certifichi il grado di parentela (autocertificazione dello stato di famiglia).

**Per i cittadini sottoposti a potestà tutoria**, il PIN viene rilasciato dalla stessa Asl o dagli uffici postali della Lombardia al tutore in possesso del proprio documento d'identità, della Carta del tutelato e di un documento che certifichi la condizione tutoria (documentazione emessa dall'autorità giudiziaria competente).

**Per le persone con gravi disagi** è prevista un'assistenza domiciliare da richiedere alla propria Asl. Ulteriori informazioni sono disponibili contattando il numero verde CRS o visitando il sito:

NUMERO VERDE CRS

800.030.606

WWW

www.crs.lombardia.it



### Il lettore di smart card: cos'è e dove si acquista

Il **lettore di smart card** è lo strumento da collegare al proprio computer e nel quale inserire la propria CRS per accedere ai servizi *on line*. Sul sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) è pubblicato l'elenco dei lettori testati con la CRS e l'indicazione dei punti vendita per l'acquisto.

### Accedere ai servizi *on line* in 4 mosse

- Collegare il lettore di smart card a una porta USB del computer
- Installare il software CRS compatibile con il proprio computer e scaricabile gratuitamente dal sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it), leggendo tutte le avvertenze per la sicurezza prima di effettuare l'installazione
- Avere a portata di mano la propria CRS e il relativo codice PIN
- Inserire la propria CRS nel lettore, collegarsi al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) e accedere ai servizi *on line* digitando il proprio codice PIN.

Le prime due operazioni sono da farsi solo la prima volta.

### PER LA NOSTRA SALUTE

Il Sistema Informativo Socio-Sanitario (SISS), mettendo in rete in modo sicuro tutti gli operatori della sanità lombarda, consente:

- **una maggiore efficienza dei processi di diagnosi, cura e assistenza**, grazie alla condivisione della storia clinica dell'assistito raccolta nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE). In questo modo i medici e gli specialisti hanno a disposizione la documentazione clinica dei loro assistiti in modo tempestivo e certificato sul proprio computer
- **la riduzione della distanza tra cittadini e Aziende Sanitarie**, grazie alla semplificazione delle operazioni di sportello e alla possibilità per il cittadino di consultare i referti delle visite o gli esiti degli esami direttamente sul computer di casa
- **il miglioramento della pianificazione e del governo della spesa sanitaria**, attraverso il monitoraggio delle prestazioni erogate
- **la semplificazione dell'organizzazione interna della Sanità**, grazie alla sostituzione del documento cartaceo con quello elettronico.



Una sanità più vicina a te?  
Facile.

#### Legenda:

- MMG/PLS: Medici di Medicina Generale/ Pediatri di Libera Scelta
- RSA: Residenze Sanitarie Assistenziali
- ASL: Aziende Sanitarie Locali



in cui medici e specialisti fisicamente non contigui collaborano al processo di diagnosi e cura di una medesima patologia, consentendo la condivisione in rete dei dati clinici. Fra le Reti già attive, la Rete Oncologica Lombarda (ROL), la Rete per l'Epilessia (Epinetwork), il Sistema per le Malattie Rare (SMR) e la Rete Udito.



Il Fascicolo è uno strumento prezioso di condivisione delle informazioni cliniche che permette ai medici di seguire in modo più efficace e tempestivo i propri pazienti. **Tuttavia, per rispetto della privacy, il Fascicolo Sanitario Elettronico si costituisce e diventa accessibile agli operatori, oltre che al cittadino stesso, solo se il cittadino ha espresso il proprio consenso al trattamento dei dati personali.**

### Il Fascicolo Sanitario Elettronico

È una cartella sanitaria virtuale che raccoglie e rende disponibili tutte le informazioni e i documenti clinici relativi all'assistito. Gran parte delle strutture sanitarie rende disponibile il servizio di consultazione dei referti, attraverso il Fascicolo. Tale servizio sarà disponibile progressivamente in tutte le strutture della Regione. Per informazioni sulla disponibilità del servizio consultare il sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) alla sezione dedicata ai Servizi per il Cittadino. **Il Fascicolo viene costituito solo dopo che il cittadino ha espresso il consenso al trattamento dei dati personali ed è consultabile:**

- **on line dai medici e dagli specialisti coinvolti nei processi di diagnosi e cura.** Ad esempio, il medico di famiglia può consultare direttamente dal computer del proprio studio i referti relativi ad esami e a visite specialistiche effettuate da un proprio paziente: il processo di diagnosi e cura inizia così immediatamente, cioè prima ancora che l'assistito ritiri i risultati dei suoi esami o delle sue visite
- **on line dal cittadino stesso**, con CRS e PIN, accedendo *on line* attraverso il sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it)

In pratica, tutte le volte che il cittadino usufruisce di una prestazione socio-sanitaria, sia essa una visita, un ricovero, un accesso al Pronto Soccorso, etc., ed ha espresso il consenso al trattamento dei dati, l'evento viene registrato nel suo Fascicolo e l'informazione risulta condivisibile tra tutti gli operatori sanitari abilitati.

**Casi di emergenza sanitaria.** In casi eccezionali di emergenza sanitaria, ma solo se il cittadino ha preventivamente espresso il consenso ed è quindi stato creato il suo

Fascicolo, i medici possono ugualmente consultare i suoi dati clinici anche in assenza della consegna della CRS del cittadino. Lo stato di emergenza sanitaria deve essere comunque ufficialmente dichiarato e il sistema terrà traccia di tali dichiarazioni per ogni eventuale verifica.

**Oscureamento dei dati.** Considerata la diversità e la criticità dei dati trattati, il cittadino può, come ulteriore e più selettivo livello di controllo sui propri dati sanitari, decidere quali dati sanitari non rendere visibili (oscureamento). Per oscurare i propri dati il cittadino si può rivolgere alla struttura sanitaria che fornisce la prestazione o ad un medico di sua fiducia da lui autorizzato. I dati sanitari disciplinati da disposizioni di legge speciali a maggior tutela del cittadino (HIV, interruzione volontaria di gravidanza, tossicodipendenza, violenze subite) sono ulteriormente protetti e sono oscurati al momento della loro creazione.

### Il consenso al trattamento dei dati personali

Esprimendo il consenso al trattamento dei propri dati personali, il cittadino:

- permette la costituzione del Fascicolo Sanitario Elettronico e consente al proprio medico curante e agli specialisti coinvolti nei processi di diagnosi e cura di accedere al Fascicolo stesso e consultare la storia clinica del paziente aggiornata all'ultimo evento sanitario (esami, ricoveri, dati d'emergenza, etc.), tutte le volte che sarà necessario e in caso di emergenza
- può visualizzare sul proprio computer referti di visite specialistiche ed esami, verbali di Pronto soccorso, lettere di dimissione; basta collegare il lettore di smart card al proprio computer, inserire la Carta, connettersi al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) e digitare il codice PIN.

### Come dare il consenso

Si può esprimere il consenso:

- compilando e firmando il modulo allegato a questa guida e consegnandolo agli sportelli della Asl, delle Aziende Ospedaliere, in Farmacia o negli uffici postali della Lombardia
- presentandosi **con la propria CRS** presso gli sportelli della Asl, delle Aziende Ospedaliere o in Farmacia, dove il Consenso può essere registrato in modalità *on line*
- presentandosi **con la propria CRS** presso le sedi di spazioRegione (Cfr. pp. 77 - 78) dove si potrà firmare il modulo precompilato con i propri dati anagrafici



- dal proprio personal computer, via Internet, tramite il sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it)

**Per minorenni e cittadini sotto tutela**, il genitore o il tutore possono:

- compilare il modulo del Consenso intestato al minorenne o al tutelato, completando la sezione "Parte da compilare con i dati del genitore o di chi esercita la potestà (per i minori) o del tutore" con i propri dati anagrafici e consegnandolo agli sportelli della Asl, delle Aziende Ospedaliere, in Farmacia o negli uffici postali della Lombardia
- presentarsi con la propria CRS e quella del minore o del tutelato presso gli sportelli della Asl, delle Aziende Ospedaliere o in Farmacia e registrare il consenso in modalità *on line*.

**Per le persone con gravi disagi** è prevista un'assistenza domiciliare da richiedere alla propria Asl. Ulteriori informazioni sono disponibili contattando il numero verde CRS o visitando il sito:

NUMERO VERDE CRS

800.030.606

WWW

[www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it)

#### Sicurezza e tutela della privacy

Tutti i dati presenti negli archivi del SISS sono protetti ed è il cittadino ad autorizzare la costituzione, l'accesso e la consultazione del proprio fascicolo, esprimendo il consenso al trattamento dei dati. La tutela della privacy è garantita come attestato dall'Informativa sul "Trattamento dei dati personali effettuato con il Fascicolo Sanitario Elettronico". In qualsiasi momento il cittadino può far valere i propri diritti ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, presentando istanza per:

- revocare il consenso al trattamento dei dati personali
- conoscere gli accessi al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico da parte degli operatori socio-sanitari autorizzati.

#### Altri servizi sanitari *on line*

Oltre alla consultazione del proprio Fascicolo Sanitario Elettronico, il cittadino può effettuare *on line* le seguenti operazioni:

- **Scelta del medico di base**

Il servizio permette di effettuare la scelta del proprio medico di medicina generale. Il cittadino può usufruire del servizio *on line* una sola volta ogni 30 giorni. La scelta del medico viene registrata negli archivi centrali del SISS ed è attiva con decorrenza immediata. I medici visualizzati in elenco sono i medici che non hanno già raggiunto il numero massimo di assistiti possibili. La stessa operazione può essere effettuata anche presso gli sportelli di scelta e revoca della propria Asl

- **Espressione del Consenso al trattamento dei propri dati personali**

Il servizio permette di esprimere direttamente *on line* il Consenso al trattamento dei propri dati, con CRS, lettore di smart card, e codice PIN, accedendo al sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) alla sezione dedicata ai Servizi per il Cittadino

- **Prenotazione di visite specialistiche ed esami**

Il sistema è predisposto per prenotare *on line* visite ed esami su prescrizione medica. Attualmente questo è possibile nelle strutture socio-sanitarie nelle province di Como, Varese e Lecco.

Progressivamente il servizio sarà esteso all'intera Regione (per maggiori informazioni consultare il sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) alla sezione dedicata ai Servizi per il Cittadino). In alternativa la prenotazione può essere effettuata chiamando il Numero Verde **800.638.638** unico per tutta la Regione. La prenotazione può essere effettuata anche presso **le farmacie abilitate** che espongono l'apposito cartello.

- **Verifica dell'esattezza dei propri dati anagrafici e amministrativi registrati.**





## PER ACCEDERE ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La CRS facilita l'accesso ai servizi *on line* della Pubblica Amministrazione sia a livello locale che centrale perché consente l'**autenticazione sicura del cittadino in rete**. Il riconoscimento tramite CRS e PIN autorizza le operazioni unicamente al titolare della Carta.

Negli spazioRegione (Cfr. pp. 77 - 78) ci sono postazioni di pubblico accesso che permettono ai cittadini di collegarsi ai servizi *on line* utilizzando la CRS.

**L'elenco dettagliato e aggiornato dei servizi amministrativi on line della Pubblica Amministrazione centrale, regionale e locale (suddivisi per provincia e comune di appartenenza) è pubblicato sul sito [www.crs.lombardia.it](http://www.crs.lombardia.it) alla sezione dedicata ai Servizi per il Cittadino. Per i servizi comunali è opportuno consultare - per aggiornamenti - anche il sito del proprio Comune.**

I servizi riguardano i seguenti ambiti:

### Casa

- richiesta al proprio Comune del cambio di residenza e domicilio e della cronistoria delle variazioni domiciliari
- denuncia al proprio Comune di variazione e/o pagamento di ICI e TARSU (Tassa rifiuti)
- registrazione dei contratti di locazione d'immobili, grazie al servizio telematico (Fisconline) dell'Agenzia delle Entrate

[www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)

### Famiglia

- richiesta al proprio Comune del certificato dello stato di famiglia, di nascita e stato civile
- richiesta al proprio Comune dell'assistenza economica, residenziale e semiresidenziale
- richiesta al proprio Comune dell'assistenza economica per gli anziani

### Scuola, formazione e lavoro

- richiesta a Regione Lombardia della **Dote Scuola**, il finanziamento

regionale a sostegno del percorso educativo dei ragazzi dai 6 ai 18 anni per le scuole statali, paritarie o gli istituti di istruzione e formazione professionale.

Premia il merito e supporta anche i costi aggiunti sostenuti da studenti

disabili (Cfr. pp. 40 - 44)

- richiesta alla Regione Lombardia della **Dote Formazione** per attivare percorsi di specializzazione altamente professionalizzanti (Cfr. pp. 44 - 46)
- richiesta a Regione Lombardia della **Dote Lavoro**, il finanziamento regionale a sostegno della persona per favorire l'occupazione, l'inserimento o la riqualificazione professionale
- iscrizione agli asili nido, sul sito del proprio Comune
- accesso a servizi scolastici, come mense e trasporti, sul sito del proprio Comune
- richiesta di prestiti bibliotecari

### Auto

- pagamento al proprio Comune delle contravvenzioni
- pagamento della tassa automobilistica (bollo auto), come indicato sul sito:

[www.tributi.regione.lombardia.it](http://www.tributi.regione.lombardia.it) (Cfr. pp. 53 - 57)

- richiesta al proprio Comune dell'autorizzazione all'accesso alle Zone a Traffico Limitato (ZTL)
- richiesta al proprio Comune dei permessi e parcheggi per disabili

### Fisco

Sul sito dell'Agenzia delle Entrate

[www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) (servizio Fisconline), sono attivi i seguenti servizi:

- presentazione o annullamento della dichiarazione dei redditi
- versamento imposte o richiesta di accredito del rimborso fiscale





- invio dichiarazioni o altre comunicazioni inerenti a formalità IVA
- consultazione delle proprie informazioni fiscali relative a dati anagrafici, reddituali, patrimoniali, etc.

E inoltre sul sito del proprio Comune:

- pagamento di alcune tasse comunali quali TOSAP (COSAP per il Comune di Milano), ICI, TARSU/TARI e ICP.

Siti utili per accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione



\* per inoltrare direttamente alla Regione richieste di finanziamento, Dote Scuola, modulistica bollo auto, etc.

\*\* per effettuare la verifica personale della propria situazione tributaria

\*\*\* per ottenere tutte le informazioni circa i servizi on line accessibili con la CRS.

## PER LA PROPRIA IMPRESA

La CRS consente l'accesso a numerosi servizi *on line* dedicati ai cittadini titolari di un'attività imprenditoriale. Dal sito [www.impresa.gov.it](http://www.impresa.gov.it) è possibile accedere ai servizi alle imprese delle Pubbliche Amministrazioni (INPS, INAIL, Camera di Commercio etc.).

### Autorizzazioni e richieste

- avvio delle pratiche per aprire una società o una ditta individuale, servizio erogato in forma integrata da Camere di Commercio, INPS e INAIL
- richiesta delle autorizzazioni e dei nulla osta necessari alla propria attività lavorativa
- gestione della sospensione, riattivazione e cessazione di attività dei propri dipendenti
- richiesta delle certificazioni sanitarie e veterinarie.

### Fisco e tributi

- presentazione della dichiarazione dei sostituti d'imposta (il modello 770) sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate e possibilità di avvalersi dell'assistenza *on line* per la compilazione del modello 730/4.

### Assicurazioni e previdenza

- presentazione della denuncia d'infortunio
- compilazione, invio e consultazione della Denuncia Mensile Analitica
- trasmissione *on line* della modulistica e delle dichiarazioni salariali
- richiesta di rilascio e di rinnovo del certificato di prevenzione
- richiesta o consultazione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

### Finanziamenti e agevolazioni

"Finanziamenti *on line*" è il sito della Regione Lombardia che permette ai cittadini, alle imprese e ad altri enti pubblici e privati di **presentare on line richieste di contributo e di finanziamento. Autenticandosi on line con la CRS è possibile:**

- presentare i progetti sui bandi aperti
- compilare *on line* la modulistica
- consultare lo stato di avanzamento dei progetti in corso
- reperire informazioni e documenti utili per la propria professione.

Siti utili per accedere ai servizi per le imprese

