

CATALOGO DEI RISCHI

RISCHI ESTERNI

Area di Rischio ¹	Descrizione del rischio
Sicurezza informatica e dei dati	Rischio legato alle violazioni informatiche e dei dati, che influiscono non solo sulla qualità e disponibilità di prodotti e servizi, sull'affidabilità e sulla reputazione dell'Agenzia, ma anche sulla sua stabilità finanziaria e sulla sua stessa esistenza.
Capitale umano, diversità e management dei talenti	Rischio relativo al lavoro da remoto, gap di competenze, carenza di talenti, benessere dei dipendenti, diversità e inclusione, integrazione tra gli obiettivi dell'organizzazione, la forza lavoro e gli stakeholder esterni.
Cambiamenti nella legislazione e nel sistema regolativo	Rischio relativo all'adeguamento continuo e tempestivo all'evoluzione della normativa regionale, nazionale e europea, legata alla sfera di attività dell'Agenzia.
Digitalizzazione, nuove tecnologie e intelligenza artificiale	Rischio connesso alle nuove tecnologie che sono state implementate per migliorare l'esperienza del cliente, aumentare l'efficienza dei dipendenti e migliorare i risultati dell'Agenzia.
Contesto macro-economico e geopolitico	Rischio connesso allo scenario internazionale di incertezza e nuovi rischi alla stabilità globale, con risvolti sull'imminente evoluzione delle dinamiche e i processi d'impresa, che attraversano tutte le aree dell'Agenzia e richiedono una risposta strategica piuttosto che operativa e tattica.
Business continuity, management delle crisi e risposta ai disastri	Rischio di interruzione delle operazioni a causa di disastri naturali come terremoti, alluvioni, incendi o tempeste che possono causare danni fisici alle strutture aziendali oppure dovuti a pandemie.
Cambiamento del mercato, competizione e preferenze consumatori	Rischio legato alla competizione crescente, ai cambiamenti nelle preferenze dei consumatori, alle innovazioni tecnologiche, regolamentazioni normative e fluttuazioni economiche che influiscono sul mercato.
Approvvigionamento, outsourcing e rischi da terze parti	Il rischio deriva dal crescente ricorso a fornitori esterni per la gestione dei servizi, e possono essere soprattutto di natura organizzativa e/o legati alla perdita di controllo da parte dell'Agenzia.
Finanziario	Rischio associato ad una situazione di instabilità finanziaria che incide in maniera significativa sul bilancio aziendale.
Cambiamento climatico e sostenibilità ambientale	Rischio connesso alla responsabilità e alla trasparenza sulle performance dell'Agenzia per garantire la sostenibilità ambientale.

Rendicontazione agli stakeholders relativamente alla gestione aziendale	Rischio relativo alla relazione con i portatori di interesse e la prospettiva informativa con la quale l'Agenzia ha scelto di illustrare obiettivi, strategie, attività e risultati.
Cultura organizzativa	Rischi associati a valori, convinzioni, principi, idee, modi di pensare, opinioni e conoscenze, assunti condivisi nell'Agenzia che determinano il modo in cui il gruppo percepisce, valuta e affronta l'ambiente.
Frodi	Rischio associato a frodi, corruzione e sfruttamento criminale di situazioni.
Comunicazione e reputazione	Rischio associato ad eventi/circostanze che compromettono la capacità dell'Agenzia di comunicare efficacemente con stakeholder esterni e/o creare/mantenere relazioni.
Salute e sicurezza	Rischio relativo a infortuni, sicurezza fisica, emergenze sanitarie.
Fusioni e acquisizioni	Rischio legato a fusioni e acquisizioni di imprese, a valutazione errata, a problemi di conformità, integrazione culturale e operativa tra le aziende, perdita di talenti, rischi finanziari o relativi alla reputazione.

¹L'elenco delle aree di rischio esterno è stato stilato utilizzando i risultati di un sondaggio con n. 879 risposte raccolte in 15 Paesi europei, riassunti nel report "Risk in Focus 2026", pubblicato dall'European Confederation of Institutes of Internal auditing (ECIIA) <https://www.ecia.eu/2025/09/risk-in-focus-2026-hot-topics-for-internal-auditors/>, ultimo accesso 9 gennaio 2026).²L'elenco delle aree di rischio interno è basato sulle schede di rilevazione, analisi e pesatura dei rischi predisposte dalle varie articolazioni aziendali. Le aree ed i processi attinenti a ciascuna area sono elencati in ordine alfabetico.

RISCHI INTERNI

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
I. ACQUISIZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE (EX ACQUISIZIONE E ALLA PROGRESSIONE DEL PERSONALE)	Acquisizione Personale (dipendenti a tempo indeterminato - a tempo determinato - liberi professionisti - collaboratori ecc..)	Rischio connesso a: previsione di requisiti di accesso "personalizzati" nelle selezioni di reclutamento del personale; mancato rispetto della normativa in tema di trasparenza; mancata verifica dei requisiti per l'ammissione; irregolarità nella composizione della commissione di concorso finalizzata a favorire candidati particolari; carenza di professionalità idonee; formazione di graduatorie illegittime oppure utilizzo di graduatoria secondo l'ordine di posizionamento inappropriato; motivazione generica e mancanza dei presupposti di legge per il conferimento di incarichi liberi professionali.
	Cessazione del Rapporto di lavoro	Rischio legato al fenomeno "revolving doors" e all'erogazione delle competenze spettanti.
	Gestione trattamento economico e presenze assenze	Rischio relativo a: richieste avanzate dagli interessati e autorizzate dai rispettivi responsabili di competenza; inserimento di voci per la liquidazione delle competenze economiche; liquidazione senza opportune verifiche; inserimento di un ordine a seguito di adozione del provvedimento di spesa con indicato il relativo conto economico e sotto budget e CdC.
	Progressione di carriera del personale Comparto e Dirigenza	Rischio associato a: inosservanza delle regole procedurali a garanzia della trasparenza e imparzialità della selezione; progressioni economiche o di carriera accordate illegittimamente allo scopo di agevolare dipendenti/candidati particolari; irregolare composizione della commissione nelle selezioni finalizzata a favorire candidati particolari; motivazione generica, illogica o contraddittoria per il riconoscimento della progressione di carriera.
	Relazioni sindacali	Rischio derivato da: tardiva/mancata attivazione della procedura volta all'attivazione della contrattazione decentrata; erronea applicazione della procedura prevista dal CCNL di riferimento e sottoscrizione di accordi /regolamenti aziendali illegittimi o adozione di provvedimenti senza l'attuazione dei corretti modelli relazionali.
II. AFFARI LEGALI E CONTENZIOSO	Gestione convenzioni	Rischio di favorire la stipula di accordi con soggetti terzi che comportino indebiti vantaggi economici per tali soggetti o che aggirino la normativa vigente in materia di appalti pubblici di beni e servizi o altre normative vincolanti.
	Gestione delle entrate - Recupero crediti insoluti	Rischio legato a: mancata protocollazione e/o presa in carico delle richieste; omessa/tardiva emanazione delle ingiunzioni con conseguente prescrizione del credito; indicazione importi inferiori a quelli effettivamente dovuti; omessa/tardiva iscrizione a ruolo di crediti con conseguente prescrizione del credito; iscrizione a ruolo di importi inferiori a quelli effettivamente dovuti; indebita emissione di provvedimenti; crediti indebitamente dichiarati inesigibili da ADER; adozione di indebiti provvedimenti che interrompono/sospendono le attività di recupero credito (discarico crediti iscritti a ruolo; auto annullamento di ingiunzioni)
	Gestione affari legali e contenzioso	Rischio connesso all'elevata discrezionalità del processo, in particolare rispetto alle valutazioni e alle decisioni da compiere, che può portare a) gli operatori ad adoperarsi per non dare avvio al contenzioso ovvero per influenzarlo; conferire arbitrariamente e senza adeguata motivazione incarichi di patrocinio legale; prestarsi a liquidare compensi professionali incongrui o non rispettosi di parametri predefiniti; b) il Direttore a fornire pareri condizionati da interessi impropri.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
III. CONTRATTI PUBBLICI (EX AFFIDAMENTO DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE)	Acquisto beni e servizi	Rischio legato a: omissione adempimento nei tempi previsti dalla normativa e/o mancata rilevazione dei fabbisogni in programmazione; impostazione procedure di gara gestite direttamente non in base a proprie necessità, ma per favorire un particolare fornitore, alterando i propri comportamenti a favore di terzi per benefici di varia natura; mancanza di controlli e/o relative segnalazioni.
	Gestione consegna materiale e posta	Rischio connesso a: mancata/errata consegna del materiale ai centri di costo richiedenti; mancato ritiro e consegna del materiale.
	Gestione dei cespiti	Rischio relativo a: mancata emissione ordine di acquisto; mancata attribuzione numero di inventario e predisposizione presa in carico del bene; mancata inventariazione bene e caricamento a sistema con conseguente mancato avvio dell'ammortamento; mancato trasferimento dei cespiti tra centri di costo; mancata dismissione dei cespiti.
	Gestione del parco auto	Rischio concernente: errata assegnazione al servizio o tipologia di automezzo; mancato/alterato controllo dati e informazioni contabili, omissione adempimento nei tempi previsti dalla normativa; mancato/alterato controllo dati e informazioni contabili per creare situazioni di vantaggio personale o dell'azienda fornitrice carburante; valutazione del prezzo esposto/verifica appartenenza targa automezzo alla flotta aziendale/coerenza con i Km percorsi dal mezzo; disomogeneità delle valutazioni nella verifica preventivi di riparazione; mancato rispetto scadenze temporali di manutenzione ordinaria; liquidazione importi non spettanti.
	Gestione del patrimonio aziendale	Rischio relativo a: omissione adempimento nei tempi previsti dalla normativa e/o mancata rilevazione dei fabbisogni in programmazione; mancata segregazione delle funzioni - mancata segnalazione/dichiarazione di conflitto di interesse - scarsa rotazione di persone e/o pratiche afferenti a medesime ditte o settore merceologico; azioni e comportamenti tesi a restringere indebitamente la platea di partecipanti alla gara; fissazione di termini troppo brevi/lunghi allo scopo di agevolare taluni soggetti; nomina di commissione di gara con soggetti in conflitto di interesse; alterazione/sottrazione della documentazione di gara in fase di gara/in fase successiva di controllo; applicazione distorta dei criteri di aggiudicazione della gara per manipolarne l'esito; alterazione/omissione dei controlli e delle verifiche al fine di favorire/sfavorire un possibile aggiudicatario.
	Gestione ordini e ricezioni per beni e servizi	Rischio consistente nel fatto che: la richiesta non viene trasmessa attraverso canali tracciabili; la procedura non viene inoltrata al settore ordini tramite canali tracciabili; non viene emessa la relativa richiesta di consegna in NECA e l'ordine di fornitura; manca la ricezione dell'ordine.
	Gestione ricevimento merci a magazzino economale	Rischio associato a: mancata presa in carico delle richieste; preparazione delle merci richieste senza procedere allo scarico degli articoli dalla giacenza a sistema; scarico a sistema degli articoli richiesti senza che vengano inviati ai servizi richiedenti; mancato controllo delle bolle di consegna rispetto agli ordini per le merci in entrata, con riferimento alla quantità e ai prodotti consegnati.
	Gestione traslochi	Rischio correlato a: mancato inoltro di richiesta; preventivo ore per esecuzione trasloco superiore alle reali necessità; mancato trasferimento dei beni da traslocare, smarrimento beni/furto; emissione ordine per importo superiore alle ore impiegate.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
IV. CONTROLLI, VERIFICHE, ISPEZIONI E SANZIONI	Adempimenti connessi alla funzione risk management	Rischio connesso a: mancata stesura del PARM in conformità con linee operative regionali; ritardo rispetto alle scadenze relative alla deliberazione e l'invio del PARM in Regione; assenza di integrazione con gli stakeholder interni (GGR, CVS, ecc) ed esterni(ASST, ACSS, ecc) nella stesura dei progetti/iniziative incluse nel PARM e/o la loro rendicontazione; ritardi rispetto al cronoprogramma e/o non raggiungimento degli obiettivi dei progetti/iniziative descritte nel PARM; ritardo rispetto alla data di scadenza fissata da Regione per la rendicontazione del PARM.
	Adempimenti connessi alla gestione del sistema qualità aziendale (SQA)	Rischio correlato a: adozione di una procedura non di Sistema, priva dei requisiti standard per cui possa manifestarsi il rischio corruttivo; mancato monitoraggio interno dell'applicazione delle procedure e mancata rilevazione di eventuali "non conformità" connesse al rischio corruttivo, mancato presidio di Area per il SQA; mancato aggiornamento o non conoscenza della normativa UNI EN ISO 9001: 2015 in riferimento al rischio corruttivo; mancata segregazione di funzioni, mancanza di misure di trattamento del rischio corruttivo in documentazione standard (Riesame della Direzione; Politica della Qualità; Verbale di Audit esterno e follow-up degli esiti); mancata pubblicazione in Amministrazione trasparente dell'acquisto del servizio di certificazione; approvvigionamento del servizio non conforme a procedura; mancanza di misure di trattamento del rischio corruttivo nella definizione del Progetto e assenza del monitoraggio attraverso indicatori specifici; assenza del risk assesment periodico; assenza di organismi collegiali o di loro operatività per effetto di mancata integrità del numero dei loro componenti, nonché assenza di figure istituzionali previste per legge.
	Analisi epidemiologiche	Rischio relativo a: comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy; comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy; manipolazione di dati, analisi o risultati al fine di favorire interessi terzi; comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy; manipolazione di dati, analisi o risultati al fine di favorire interessi terzi.
	Attività di controllo ufficiale ai sensi del Regolamento UE 2017/625	Rischio legato a: programmazione non coerente con le Linee Guida Regionali; mancata presa in carico della richiesta; pianificazione non coerente con la programmazione; omissione di rilievi, prescrizioni o contestazioni per condotte sanzionabili al fine di favorire determinati soggetti; richiesta di compensi, beni e/o altre utilità in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni e dei compiti istituzionali affidati; mancata o ritardata rendicontazione.
	Autorizzazione all'esercizio e/o accreditamento di strutture sanitarie	Rischio associato a: omissione o negligenza nell'acquisizione e/o valutazione della documentazione; volontaria negligenza od omissione del controllo dei requisiti oggetto di verifica in sede di sopralluogo al fine di agevolare gli Enti controllati; volontarie indebite richieste in merito a requisiti non pertinenti; mancata dichiarazione dei conflitto interesse; mancato rispetto dei comportamenti previsti dal codice di comportamento dei pubblici dipendenti e del codice etico aziendale; agevolazione degli Enti controllati (strutture di ricovero pubbliche e private accreditate) redigendo il provvedimento in assenza di requisiti; volontaria omissione o negligenza nel controllo dei requisiti in sede di sopralluogo; intenzionale omissione dell'iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
IV. CONTROLLI, VERIFICHE, ISPEZIONI E SANZIONI	Certificati di assistenza al parto (CEDAP)	Rischio legato a: comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy; manipolazione di dati, analisi o risultati al fine di favorire interessi terzi; comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy.
	Garanzia di Coordinamento dei Dipartimenti Funzionali di Prevenzione	Rischio legato al mancato rispetto delle scadenze o indicazioni o progetti regionali.
	Governance dell'attività vaccinale: verifica obbligo vaccinale scolastico	Rischio associato a: mancata od omissione delle richieste; mancata od omissione della ricezione e/o analisi e/o restituzione; mancata od omissione della ricezione della documentazione; controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni omessi completamente o in parte.
	Controlli della documentazione sanitaria relativa alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero erogate dagli Enti autorizzati, accreditati e a contratto della provincia di Bergamo	Il rischio è associato a: trattamento di favore di determinate strutture, non riconoscendo gli eventuali errori da parte delle stesse per ottenere favori personali (ad esempio le prenotazioni di prestazioni ambulatoriali personali saltando le code), verifiche sulle schede di dimissione ospedaliera, (che fanno riferimento al controllo delle cartelle cliniche)
	Gestione registro di mortalità provinciale	Il rischio è legato alla comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy.
	Gestione registro tumori provinciale	Il rischio è legato alla comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy.
	Procedura generale del DAMM	Il rischio è connesso a: mancata adozione di un regolamento del Dipartimento; assenza di controllo/monitoraggio sulle Strutture.
	Sanzioni IAN	Il rischio è legato al mancato rispetto dei termini stabiliti dalla normativa per l'emissione del verbale.
	Sanzioni PSAL	Il rischio è associato a: mancato rispetto dei termini stabiliti dalla normativa per l'emissione del verbale; intempestività / incongruità nella registrazione dell'attività svolta o errata registrazione; mancato controllo con pregiudizio della possibilità di riscossione.
	Studi epidemiologici	Rischio legato a: comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy, manipolazione di dati, analisi o risultati al fine di favorire interessi terzi; comunicazione o utilizzo indebito di dati coperti dalla normativa sulla privacy; manipolazione di dati, analisi o risultati al fine di favorire interessi terzi.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
V. FARMACEUTICA, DISPOSITIVI E ALTRE TECNOLOGIE: RICERCA, SPERIMENTAZIONI E SPONSORIZZAZIONI	Assistenza integrativa e gestione delle forniture di diabete - WebCare e WebDPC	Rischio legato a: mancata gestione attività di erogazione presidi (es presidi per l'auto- monitoraggio della glicemia) e dispositivi medici di assistenza integrativa ai pazienti della Provincia di Bergamo aventi diritto; gestione dei dispositivi medici e aggiornamento delle schede anagrafiche all'interno degli applicativi WebCare e WebDPC
	Attività di assistenza protesica	Rischio connesso a: mancato aggiornamento requisiti dei centri di prescrizione e verifica del mantenimento dei requisiti essenziali; mancato aggiornamento dell'albo dei Medici Specialisti Prescrittori e/o Fornitori di protesi, ortesi e ausili; mancata verifica del mantenimento dei requisiti essenziali; mancata vigilanza del monitoraggio dell'attività prescrittiva dell'assistenza protesica; mancato coordinamento processi e prestazioni erogate nei percorsi stabiliti nei PDTA; difformità del procedimento amministrativo nel territorio della Provincia di Bergamo; mancata verifica e monitoraggio dei volumi di attività prescrittiva e della spesa protesica nel territorio della Provincia di Bergamo
	Attività di vigilanza nelle UDO sociosanitarie	Rischio concernente eventi corruttivi o comportamenti non adeguati da parte degli ispettori.
	Attività ispettiva farmacie al pubblico	Rischio connesso a: mancato aggiornamento del database delle ispezioni; eventi corruttivi o comportamenti non adeguati da parte degli ispettori; errori formali nella compilazione del verbale, nel procedimento amministrativo e/o nella notifica degli illeciti; mancanza di ricezione degli scritti difensivi o altre mancanze nel procedimento amministrativo.
	Commissione farmaceutica aziendale	Rischio relativo a: mancato rispetto delle tempistiche indicate nella POSFT01; mancato invio delle comunicazioni ai membri della CFA e/o alle farmacie coinvolte; disguidi ed errori nell'organizzazione della riunione CFA e nel redigere il verbale.
	Controllo distinte contabili	Rischio associato a: mancata ricezione delle ricette; mancata verifica che tutte le ricette siano state scansionate; mancata comunicazione al farmacista di eventuali richiami/correzioni.
	Controllo e vidimazione registro stupefacenti	Rischio relativo a: mancata ricezione della richiesta; mancata vidimazione del registro cartaceo degli stupefacenti; mancata restituzione del registro cartaceo firmata al richiedente; mancato recepimento dei registri chiusi; mancata vidimazione previo controlli a campione; mancata stesura del verbale di controllo; mancata relazione riassuntiva; mancata archiviazione dei documenti nell'apposito faldone relativo alla farmacia di riferimento.
	Controllo ricette contabili	Rischio relativo a: invio documentazione incompleta o non corretta; mancato controllo e procedura amministrativa non corretta; mancata verifica delle ricette con conseguente omissione nella segnalazione di errori; mancato coinvolgimento del Direttore della farmacia interessata; omissione/mancanza di quanto deciso nella stesura del verbale; mancate contestazioni di addebiti o accrediti alle farmacie.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
	Distruzione stupefacenti	Rischio relativo a: mancata ricezione richiesta; problemi dovuti all'organizzazione delle farmacie; eventuali errori formali nel processo di distruzione degli stupefacenti o nella compilazione del verbale; mancata verifica ricette e omissione nella segnalazione di errori; mancato coinvolgimento del Direttore della farmacia interessata; omissione/mancanza di quanto deciso nella stesura del verbale; mancate contestazioni di addebiti/accrediti alle farmacie.
	Furti, smarimenti, falsificazioni di timbri, ricettari, buoni acquisto stupefacenti	Rischio connesso a: mancata ricezione della richiesta; mancata verifica del contenuto della comunicazione e di conseguenza mancata richiesta di chiarimenti al segnalante; mancata comunicazione alle Strutture interessate non scrivendo alcuna lettera; mancata archiviazione dei documenti nell'apposito faldone o nel fascicolo digitale in Folium.
	Informazione scientifica sul farmaco	Rischio connesso a: mancata ricezione della richiesta; mancato aggiornamento degli elenchi di ISF nell'apposito database; mancata archiviazione dei documenti nell'apposito faldone o nel fascicolo digitale in Folium.
	PHT - distribuzione per conto	Rischio derivato da: mancata verifica dei requisiti richiesti degli agenti contabili; errori in merito ad eventuali ordini di farmaci e/o ad incassi; mancata verifica degli elementi essenziali della fattura e liquidazione della fattura; mancata verifica di eventuali rimborsi da richiedere ad altre ATS di Regione Lombardia; mancata verifica dei magazzini nei quali sono stoccati i farmaci e delle scorte presenti; mancata verifica e monitoraggio dei volumi di attività del progetto e presenza di report aggiornati.
	Preparazioni galeniche magistrali di farmaci	Rischio associato a: invio di documentazione incompleta o non corretta; mancata verifica degli elementi essenziali della prescrizione medica; mancata verifica sulle fatturazioni esposte dai farmacisti.
	Revoca AIC/AIP e ritiro dei medicinali - avvisi di sicurezza dei dispositivi medici	Rischio relativo a: mancata ricezione della richiesta; mancata comunicazione in tempo brevissimo agli attori coinvolti; mancata verifica; mancanza di indicazioni inviate alle Strutture coinvolte; mancato ritiro del prodotto o dispositivo medico; mancata archiviazione dei documenti nell'apposito faldone o nel fascicolo digitale in Folium.
	Segnalazione di reazione avversa ai farmaci	Rischio relativo a: mancata protocollazione delle richieste e/o mancata assegnazione al Farmacista di riferimento della segnalazione ricevuta; mancata gestione della pratica e mancata registrazione nel portale AIFA dedicato.
	Verifica file F	Rischio relativo a errori formali durante il monitoraggio e controllo del File F.
	Verifiche piani terapeutici	Rischio relativo a errori formali durante la verifica dei Piani Terapeutici.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
VI. GESTIONE DELLE ENTRATE, DELLE SPESE E DEL PATRIMONIO	Acquisto prestazioni sociosanitarie da UdO ubicate in provincia di Bergamo e in regione Lombardia a favore di utenti disabili e da UdO fuori regione per residenti in provincia di Bergamo	Rischio connesso a: tardiva comunicazione dell'autorizzazione, complessità della normativa; mancata presa in carico delle richieste presentate, errori nella valutazione delle risorse o tardiva/omissione nella predisposizione provvedimento; negligenza e/o omissione.
	Bilancio sanitario/CET	Rischio legato a: distorta interpretazione/applicazione delle linee guida regionali/negligenza e/o omissione; distorta interpretazione/applicazione delle linee guida regionali/negligenza e/o omissione.
	Contabilità generale	Rischio connesso a: errata imputazione contabile; errata indicazione da parte del Servizio Aziendale che determina errata predisposizione del budget; errata rappresentazione della situazione economico-patrimoniale dell'Agenzia.
	Contrattualizzazione, budgettizzazione e liquidazione strutture sociosanitarie, comprese prestazioni extrabudget	Rischio derivato da: distorta interpretazione/applicazione delle regole regionali/non conformità nel calcolo del budget dell'Ente e per tipologia di UdO rispetto alle indicazioni regionali.
	Fatturazione attiva	Rischio legato a: mancata registrazione della prestazione negli applicativi informatici; mancata emissione della notula; omessa o ritardata emissione della nota d'addebito o della fattura; omessa verifica da parte dell'Ufficio Fatturazione; omissione o ritardato recupero crediti da parte di ufficio fatturazione.
	Gestione budget per il piano locale di prevenzione al gioco d'azzardo patologico (GAP)	Rischio connesso a: mancata/errata imputazione di spesa e destinazione dei fondi dedicati, possibile mancato rispetto delle tempistiche regionali (scadenze); non completa realizzazione delle azioni previste da parte degli operatori degli Ambiti Territoriali, nell'ambito dei finanziamenti GAP; potenziale rischio di monitoraggi incompleti da parte degli Ambiti territoriali per le azioni previste dal Piano GAP.
	Gestione della manutenzione ordinaria	Rischio relativo a: azioni e comportamenti tesi a restringere indebitamente la platea di partecipanti alla gara; fissazione di termini troppo brevi/ troppo lunghi allo scopo di agevolare taluni soggetti; nomina di commissione di gara con soggetti in conflitto di interesse; alterazione o sottrazione della documentazione di gara sia in fase si gara che in fase successiva di controllo; applicazione distorta dei criteri di aggiudicazione della gara per manipolarne l'esito; lavori non realizzati a regola d'arte; lavori non rispondenti alla esigenze di esercizio; sviluppo di potere da parte dei tecnici incaricati/preposti; mancata applicazione di penali o risoluzioni contrattuali o abusivo ricorso allevarianti per favorire l'esecutore.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
VI. GESTIONE DELLE ENTRATE, DELLE SPESE E DEL PATRIMONIO	Gestione della spesa (compresi professionisti)	Rischio associato a: mancata/errata imputazione di spesa e destinazione dei fondi dedicati; problemi tecnici di importazione dalla piattaforma regionale; controllo tra fattura passiva e relativa liquidazione ricevuta superato senza che vengano rilevate le effettive discordanze; inserimento di dati non corrispondenti a quanto indicato nel documento; pagamento di un importo difforme rispetto alla fattura; pagamento a soggetto diverso rispetto al fornitore presente in fattura.
	Gestione delle entrate (Gestione clienti)	Rischio connesso a: regolarizzazione non tempestiva dei provvisori di entrata; errata riconciliazione dei provvisori di entrata con il relativo documento contabile; mancata/errata importazione in ERP (Verticale di contabilità) delle fatture riconciliate con i provvisori di entrata; mancanza di alcuni dati che determina l'errata conclusione del processo; mancata apposizione della doppia firma digitale; sovrastima/sottostima dei ricavi per errata imputazione conto.
	Personale dipendente/Assimilati - Medici convenzionati - Adempimenti fiscali	Rischio legato a: tardiva ricezione dei flussi/tabulati; l'esito delle interfacce non risulta completo nell'automatismo e, pertanto, è necessario intervento manuale dell'operatore per inserimento/modifica dei dati contabili; mancato rispetto dei tempi per l'emissione anticipato rispetto all'uscita di cassa per la copertura finanziaria dei flussi; ritardo nel completamento dell'iter degli adempimenti fiscali.
	Programmazione piano triennale ed annuale dei lavori pubblici - Investimenti	Rischio relativo a: omissione dell'adempimento nei tempi previsti dalla normativa e/o mancata rilevazione dei fabbisogni in programmazione; mancata segregazione delle funzioni - mancata segnalazione / dichiarazione di conflitto di interesse - scarsa rotazione di persone e/o pratiche afferenti a medesime ditte o settore merceologico; azioni e comportamenti tesi a restringere indebitamente la platea di partecipanti alla gara; fissazione di termini troppo brevi/troppo lunghi allo scopo di agevolare taluni soggetti. Nomina di commissione di gara con soggetti in conflitto di interesse; alterazione o sottrazione della documentazione di gara sia in fase di gara che in fase successiva di controllo; applicazione distorta dei criteri di aggiudicazione della gara per manipolarne l'esito; alterazione o omissione dei controlli e delle verifiche al fine di favorire / sfavorire un possibile aggiudicatari; inadeguatezza dell'esecuzione della manutenzione straordinaria, decadimento dei livelli prestazionali degli impianti ed attrezzature; lavori non realizzati a regola d'arte; lavori non rispondenti alle esigenze di esercizio; sviluppo di potere da parte dei tecnici incaricati/preposti; mancata applicazione di penali o risoluzioni contrattuali o abusivo ricorso alla varianti per favorire l'esecutore.
VII. INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA	Rapporti interistituzionali	Rischio relativo a: mancanza protocollazione e/o mancanza di presa in carico; mancato rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti; indebita emissione di provvedimenti o tardiva emanazione atti; mancato controllo utilizzo risorse e controllo contabile; errori contabili che ne pregiudicano la corretta rendicontazione.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
VIII. PROVVEDIMENTI AMPLIATIVI DELLA SFERA GIURIDICA DEI DESTINATARI CON EFFETTO ECONOMICO DIRETTO ED IMMEDIATO PER IL DESTINATARIO	Assegnazione budget o liquidazione della spesa agli EE.GG. a contratto con ATS per l'erogazione di prestazioni a favore di beneficiari delle misure approvate da Regione Lombardia	Rischio legato a: inappropriata verifica dei requisiti e/o attribuzione del budget all'E.G. sottoscrittore di contratto; mancata restituzione all'E.G.; liquidazione non coerente con gli effettivi dati di produzione; estrazione di un campione di controllo non coerente con l'estrazione casuale.
	Bando l.r. 23/99 Assegnazione di contributi ai cittadini con disabilità a fronte di acquisto di ausili tecnologicamente avanzati	Rischio connesso a: mancato controllo della piattaforma SIAGE; domanda compilata in modo incompleto o incongruo; documentazione non corretta o incompleta; erronea descrizione della motivazione di non ammissibilità; erronea selezione dei "campi" sulla piattaforma; erronea stesura della lettera di liquidazione/mero errore formale; errore nella compilazione dell'allegato.
	Erogazione di benefici economici a favore di cittadini aventi accesso alle Misure promosse da Regione Lombardia con valutazione dei requisiti delle singole domande a cura delle ASST	Rischio relativo a: valutazione inappropriata del cittadino; inserimento di utenti non idonei o cessati o esclusione di beneficiari aventi diritto.
	Erogazione di benefici economici a favore di cittadini aventi accesso alle Misure promosse da Regione Lombardia con valutazione <u>diretta</u> dei requisiti delle singole domande	Rischio relativo a: valutazione inappropriata del cittadino; inserimento di utenti non idonei o cessati o esclusione di beneficiari aventi diritto.
	Gestione autorizzazione inserimento in UDO fuori regione e monitoraggio degli stessi	Rischio connesso a: mancanza protocollazione e/o mancanza di presa in carico; indebita emissione di provvedimenti o tardiva emanazione atti; mancato controllo utilizzo risorse e controllo contabile; potenziali errori contabili che ne pregiudicano la corretta rendicontazione; omessa predisposizione e notifica delle informative.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
IX. PROVVEDIMENTI AMPLIATIVI DELLA SFERA GIURIDICA DEI DESTINATARI <u>PRIVI DI EFFETTO</u> ECONOMICO DIRETTO ED IMMEDIATO PER IL DESTINATARIO	Emissione di provvedimenti aventi carattere autorizzativo	Rischio relativo a: mancata presa in carico della richiesta; abuso nel rilascio del parere (omissione di rilievi di non conformità e/o prescrizioni) finalizzato al provvedimento autorizzativo, al fine di favorire determinati soggetti; richiesta di compensi, beni e/o altre utilità in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni e dei compiti istituzionali affidati (rilascio del parere subordinato a quanto sopra descritto – Abuso della posizione di Pubblico Ufficiale); mancata o ritardata rendicontazione.
	Gestione autorizzazione inserimenti in strutture accreditate non a contratto (flusso 43 san) per psichiatria e neuropsichiatria su specifiche DGR	Rischio connesso a: mancato controllo del Portale; mancata presa in carico del processo; documentazione parziale, incompleta, non corretta; erroneo controllo; incompleto aggiornamento del budget consumato; erronea stesura atto amministrativo, non rispetto tempistica predisposizione atti; mero errore formale.
	Gestione autorizzazione inserimento in UdO fuori regione e monitoraggio delle stesse	Rischio associato a: mancato controllo del protocollo di recepimento della posta aziendale; mancata presa in carico della documentazione; parziale scarico della documentazione allegata; documentazione parziale o incompleta; distorta interpretazione delle regole regionali; erroneo controllo - incompleto aggiornamento del budget consumato; erronea stesura atto amministrativo, non rispetto tempistica predisposizione atti; mero errore formale.
	Gestione autorizzazione inserimento in UdO individuate per la sperimentazione GAP e del budget sanitario - su specifiche DGR- linee di finanziamento	Rischio associato a: mancato controllo del protocollo di recepimento della posta aziendale; mancata presa in carico della documentazione; parziale scarico della documentazione allegata; documentazione parziale o incompleta; distorta interpretazione delle regole regionali; erroneo controllo - incompleto aggiornamento del budget consumato; erronea stesura atto amministrativo, non rispetto tempistica predisposizione atti; mero errore formale.
	Processo sanzionatorio	Rischio correlato a: mancata presa in carico della richiesta; archiviazione o riduzione della sanzione amministrativa senza motivazioni oggettive e giustificate al fine di favorire determinati soggetti; richiesta di compensi, beni e/o altre utilità in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni e dei compiti istituzionali affidati (Archiviazione o riduzione della sanzione amministrativa subordinata a quanto sopra descritto – abuso della posizione di Pubblico Ufficiale), mancato perfezionamento dell'ordinanza nei tempi previsti della L. 689/81
	Assegnazione di credenziali personalizzate per l'accesso ad Health Portal (applicativo in vigore per la gestione dei colloqui / lista d'attesa Hospice) da parte degli Hospice.	Archiviazione della richiesta senza evasione della stessa, assegnazione di credenziali per l'accesso ad Health Portal a soggetti non autorizzati, trasmissione di credenziali per l'accesso ad Health Portal a soggetti non autorizzati o a soggetti diversi da quelli per i quali sono state richieste.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
IX. PROVVEDIMENTI AMPLIATIVI DELLA SFERA GIURIDICA DEI DESTINATARI <u>PRIVI DI EFFETTO</u> ECONOMICO DIRETTO ED IMMEDIATO PER IL DESTINATARIO	Riconoscimenti I.A.; produzione alimenti FSG; produzione e deposito additivi, enzimi, aromi	Rischio relativo a: intempestività dell'avvio dell'istruttoria; valutazione non obiettiva; mancato accertamento; intempestività
	Rilascio certificazioni ufficiali prodotti alimentari di origine non animale destinati all'esportazione.	Rischio relativo a: intempestività dell'avvio dell'istruttoria; valutazione non obiettiva; mancato accertamento; intempestività
	Rilascio di certificazioni sanitarie	Rischio relativo a: mancata presa in carico della richiesta; rilascio di false certificazioni, attestazioni e/o dichiarazioni, al fine di favorire determinati soggetti; richiesta di compensi, beni e/o altre utilità in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni e dei compiti istituzionali affidati (Rilascio di false certificazioni, attestazioni e/o dichiarazioni subordinato a quanto sopra descritto – Abuso della posizione di Pubblico Ufficiale); mancata o ritardata rendicontazione.
	Sanzioni ISP	Rischio legato a: mancato rispetto dei termini stabiliti dalla normativa per l'emissione del verbale; intempestività/incongruità nella registrazione dell'attività svolta; mancato controllo con pregiudizio della possibilità di riscossione.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
X. RAPPORTI CON SOGGETTI EROGATORI	Attestazione del possesso dei requisiti per il riconoscimento di ente unico gestore di UdO sociosanitarie	Rischio legato a: mancata presa in carico delle istanze presentate, omissione o negligenza nella valutazione della documentazione, tardiva assegnazione agli operatori incaricati dell'attività ispettiva; indebite richieste in sede di verifiche in merito a requisiti non pertinenti; indebita emissione di provvedimenti / esiti tardivi.
	Bilancio sociosanitario/CET per le UdO della rete consolidata	Rischio connesso a: distorta interpretazione/applicazione delle linee guida regionali/negligenza e/o omissione; distorta interpretazione/applicazione delle linee guida regionali/negligenza e/o omissione.
	Contrattualizzazione, budgettizzazione e liquidazione strutture sanitarie, comprese prestazioni extrabudget, funzioni non tariffate, stabilimenti termali	Rischio associato a: volontaria manomissione dei dati o negligenza ed omissione dei controlli degli stessi; volontaria manomissione dei dati o negligenza ed omissione dei controlli degli stessi/decisioni discrezionali/autonome in capo ad ATS; distorta interpretazione/applicazione delle regole regionali/non conformità nel calcolo del budget dell'Ente e per tipologia di prestazione rispetto alle indicazioni regionali; distorta interpretazione/applicazione delle regole.
	Controllo di appropriatezza sulle prestazioni erogate nelle UdO sociosanitarie	Rischio correlato a: errata/ tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; omissione o negligenza nei controlli, indebite richieste in merito ad indicatori di appropriatezza non pertinenti; omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti/indebita emissione di provvedimenti/esiti tardivi; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; negligenza nella tenuta documentale.
	Debito informativo flusso economico e monitoraggio budget	Rischio legato a: tardiva acquisizione dei dati; omissione o negligenza nei controlli; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; distorta interpretazione/applicazione delle linee guida regionali/negligenza e/o omissione.
	DGR 3292 del 4 aprile 2012	Rischio relativo a: erroneo controllo dei requisiti di ammissibilità del Progetto; erroneo controllo quali/quantitativo; errore stesura atto amministrativo; errore nella trasmissione dell'atto amministrativo.
	DGR 392 del 12 luglio 2013	Rischio relativo a: mancato controllo del protocollo di recepimento della posta aziendale; mancata presa in carico della documentazione; mancato controllo dei requisiti di ammissibilità del Progetto; erroneo controllo dei requisiti di ammissibilità del Progetto; errore stesura o trasmissione dell'atto amministrativo/mero errore formale.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
X. RAPPORTI CON SOGGETTI EROGATORI	DGR 4408 DEL 17/03/2021 – PROVI	Rischio relativo a: mancato controllo del protocollo di recepimento e mancata presa in carico della documentazione; erronea valutazione dei requisiti essenziali previsti dalle linee guida regionali; mero errore formale; elevata mole di dati da processare e controllare e di diversa natura (amministrativo, tecnico, ecc.).
	Funzioni amministrative previste dagli art. 23, 25 del C.C.: controllo delle persone giuridiche di diritto privato	Rischio connesso a: errata programmazione, tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; inadeguatezza del dato frutto dell'elaborazione dei dati ottenuti dalla compilazione del database; indebite richieste in sede di verifiche in merito ad elementi non pertinenti; omissione segnalazione al competente settore di Regione Lombardia nel caso di rilevazioni illecite / indebita emissione di provvedimenti / esiti tardivi; negligenza nella tenuta documentale.
	Gestione assistenza extra-ospedaliera malati AIDS e sindromi correlate (case alloggio)	Rischio legato a: liste d'attesa e omessa verifica.
	Gestione Counselling Sanitario	Rischio relativo allo spostamento dell'utente dal Centro erogatore assegnato al di fuori dei criteri stabiliti dalle modalità operative aziendali, nell'ambito dello screening oncologico colo rettale.
	Governance dei processi Assistenza Domiciliare	Rischio associato a: archiviazione della richiesta senza evasione della stessa; assegnazione di credenziali per l'accesso ad Health Portal a soggetti non autorizzati; trasmissione di credenziali per l'accesso ad Health Portal a soggetti non autorizzati o a soggetti diversi da quelli per i quali sono state richieste.
	Governance dei processi UCP-Dom	Rischio relativo a: archiviazione della richiesta senza evasione della stessa; abilitazione di operatori non autorizzati all'accesso alla piattaforma regionale SMAF, per la gestione del Flusso delle Cure Palliative.
	Messa in esercizio e/o accreditamento di unità d'offerta sociosanitarie pubbliche-private	Rischio legato a: mancata presa in carico delle SCIA/istanza presentate, omissione/negligenza nella valutazione della documentazione; tardiva assegnazione agli operatori incaricati dell'attività ispettiva; omissione/negligenza nei controlli in sede di sopralluogo; indebite richieste in sede di sopralluogo in merito a requisiti non pertinenti; omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti/indebita emissione di provvedimenti/esiti tardivi; tardivo invio esiti dell'attività condotta; omissione/negligenza nei controlli in sede di sopralluogo dei req. di minimi di esercizio o ulteriori di accreditamento previsti; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; negligenza nella tenuta documentale.
	Vigilanza e controllo sulle misure innovative a favore della popolazione fragile (RSA aperta - residenzialità assistita per anziani e religiosi - residenzialità minori disabili gravissimi - minori vittime di abuso e maltrattamento)	Rischio legato a: errata/tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; omissione o negligenza nei controlli in sede di sopralluogo, indebite richieste in sede di sopralluogo in merito a requisiti non pertinenti; indebita emissione di provvedimenti, esiti tardivi, omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; negligenza nella tenuta documentale.

Area di rischio	Processo	Descrizione del rischio
X. RAPPORTI CON SOGGETTI EROGATORI	Vigilanza ordinaria sul mantenimento dei requisiti di esercizio delle UdO sociali	Rischio legato a: errata/tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; omissione o negligenza nei controlli in sede di sopralluogo, indebite richieste in sede di sopralluogo in merito a requisiti non pertinenti; omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti / indebita emissione di provvedimenti / esiti tardivi; negligenza nella tenuta documentale.
	Vigilanza ordinaria sul mantenimento dei requisiti di esercizio e di accreditamento delle UdO sociosanitarie	Rischio connesso a: errata/tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; omissione o negligenza nei controlli in sede di sopralluogo, indebite richieste in sede di sopralluogo in merito a requisiti non pertinenti, omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti; indebite richieste in sede di verifiche in back office in merito a requisiti non pertinenti; omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti / indebita emissione di provvedimenti / esiti tardivi; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; negligenza nella tenuta documentale.
	Vigilanza straordinaria su segnalazione UdO sociosanitarie e sociali	Rischio relativo a: mancata presa in carico delle segnalazioni, omissione o negligenza nella valutazione della documentazione, tardiva assegnazione agli operatori incaricati dell'attività ispettiva; tardiva programmazione dell'attività di vigilanza e controllo da condurre nell'anno di riferimento; omissione o negligenza nei controlli, indebite richieste in merito ad indicatori di appropriatezza non pertinenti, omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti; non corretta valutazione degli elementi verificati /indebita programmazione di azioni o di emissione di provvedimenti / esiti tardivi; omissione iter sanzionatorio in situazione di accertata carenza di requisiti / indebita emissione di provvedimenti / esiti tardivi / mancata segnalazione alle Autorità competenti; omissione o negligenza nella compilazione di debito informativo regionale; negligenza nella tenuta documentale.
	Vigilanza sulla messa in esercizio UdO sociali pubbliche-private	Rischio legato a: mancata presa in carico delle istanze presentate, omissione o negligenza nella valutazione della documentazione, tardiva assegnazione agli operatori incaricati dell'attività ispettiva; mancata presa in carico delle istanze presentate, omissione o negligenza nella valutazione della documentazione, tardiva assegnazione agli operatori incaricati dell'attività ispettiva; omissione o negligenza nei controlli in sede di sopralluogo, indebite richieste in sede di sopralluogo in merito a requisiti non pertinenti; tardivo invio degli esiti dell'attività condotta; negligenza nella tenuta documentale.
	Progettazione, interventi strategici	Mancata collaborazione nella definizione dei fabbisogni, indebita emissione di provvedimenti o tardiva emanazione atti, errori contabili che pregiudicano la corretta rendicontazione, mancati incontri di coordinamento dei dipartimenti
XI. SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	Servizio Prevenzione e Protezione	Rischio connesso a: omessa o incompleta valutazione dei rischi con conseguente mancata o inadeguata adozione delle misure di prevenzione e protezione necessarie; adozione DPI non conformi o in conflitto di interesse tra le parti nelle procedure di acquisto; piano di emergenza incompleto, con adozione di misure di prevenzione e protezione inadeguate; adozione attrezzature non conformi o in conflitto di interesse tra le parti nelle procedure di acquisto; programmazione attività formative non conformi o in conflitto di interesse tra le parti nelle procedure di acquisto. conflitto di interesse tra le parti nelle procedure di predisposizione DUVRI; errata individuazione nel DVR delle mansioni incompatibili con stato di gravidanza, puerperio e allattamento.

Elenco delle abbreviazioni

AIDS: Acquired Immunodeficiency Syndrome

ADI: Assistenza Domiciliare Integrata

AIP: Autorizzazione all'Importazione Parallela

AIC: Autorizzazione all'Immissione in Commercio

ADER: Agenzia delle Entrate -Riscossione

ATS: Agenzia di Tutela della Salute

ASST: Azienda Socio-Sanitaria Territoriale

CCNL: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

CdC: Centro di Costo

CEDAP: Certificato di Assistenza al Parto

CET: Conto Economico Trimestrale

CFA: Commissione Farmaceutica Aziendale

DAMM: Direzione Amministrativa

DGR: Delibera della Giunta Regionale

DPI: Dispositivi di protezione Individuale

DUVRI: Documento di Valutazione dei Rischi Integrato

DVR: Documento di Valutazione dei Rischi

GAP: Gioco d'Azzardo Patologico

EE.GG.: Enti Gestori

ERP: Enterprise Resource Planning

FSG: Food for Specific Groups (Alimenti per Gruppi Specifici)

IPSA: Vigilanza Igiene e Sanità Pubblica, Salute-Ambiente

IA: Imprese Alimentari

IAN: Igiene dell'Alimentazione e della Nutrizione

IGRA: interferon gamma release assay (test per valutare l'esposizione al bacillo della tubercolosi)

ISF: Informatori Scientifici del Farmaco

ISP: Igiene e Sanità Pubblica

NECA: Servizio di Negozio Elettronico

PARM: Piano Aziendale di Risk Management

PHT: Prontuario Ospedale-Territorio

PROVI: Progetti di Vita Indipendente

POSFT01: Procedura Operativa del Servizio Farmaceutico Territoriale

PSAL: Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

SCIA: Segnalazione certificata di inizio attività

SQA: Sistema Qualità Aziendale

SMAF: Sistema Modulare Acquisizione Flussi.

SIAGE: Sistema Informativo Agevolazioni

UE: Unione Europea

UDO: Unità d'Offerta

UCP Dom: Unità di Cure Palliative Domiciliari

WebCare: Servizio per la gestione e l'erogazione dell'assistenza integrativa (celiachia, ossigeno liquido, diabetica ecc.) in farmacia

WebDPC: Servizio di distribuzione in farmacia per nome e per conto delle ATS