

# Presentazione dei documenti richiesti nell'ambito del contratto di prestazione con il Cantone

Marinella Torgani  
Infermiera ispettrice  
Ufficio del medico cantonale  
DSS-DSP-UMC  
22 marzo 2023



# Contratto di prestazione art. 6

## Allegato D (2022)

### Art. 6 - Garanzia e promozione della qualità

Entro il 30 del mese successivo alla fine di ogni trimestre solare, l'infermiere/a invia all'UMC tramite piattaforma MFT una tabella in formato Excel in cui sono contenuti i seguenti dati riferiti a tutti i pazienti seguiti durante il trimestre di riferimento: nome, cognome, data di nascita, domicilio, data della prima presa in carico, data dell'ultima valutazione, ev. data dell'ultima presa in carico/decesso, ore totali di prestazioni di cura erogate nel periodo di riferimento suddivise per categorie di prestazioni (secondo art. 7 OPRe), nome dell'infermiere di riferimento, nomi di altri infermieri che intervengono sul caso, nome e cognome del medico prescrittore. In alternativa, l'infermiere/a consente all'UMC l'accesso diretto alla propria banca dati, secondo l'art. 33 cpv. 2 del Regolamento d'applicazione della LACD, del 22 agosto 2012.

L'invio delle tabelle tramite piattaforma MFT è comprovato da una mail di conferma da parte della piattaforma. La mail di conferma deve essere conservata in quanto l'onere di comprovare l'invio tramite ricevuta è a carico dell'infermiere.

Il mancato invio, l'invio tardivo o l'invio delle liste pazienti in formato e modalità d'invio diverse da quelle sopra riportate e in assenza della mail di conferma di inoltro da parte della piattaforma MFT, comportano la non richiesta della documentazione di cura da parte dell'UMC e di conseguenza il non riconoscimento finanziario delle ore erogate nel trimestre da parte dell'UACD.

L'UMC analizza la documentazione di cura riferita ad un numero di pazienti proporzionale al numero di ore previste a preventivo. L'UMC effettua la verifica della documentazione di cura su 1 o più trimestri scelti casualmente e la richiesta di documentazione sarà fatta (tramite e-mail) entro 30 giorni dalla ricezione della lista trimestrale.

La documentazione di cura richiesta (vedi allegato D) deve pervenire all'UMC in formato .pdf e tramite piattaforma MFT entro 10 giorni lavorativi dalla data d'invio della e-mail.

Il mancato invio, l'invio tardivo, l'invio incompleto della documentazione di cura, l'invio in formato e modalità diverse da quelle sopra riportate e in assenza della mail di conferma di inoltro da parte della piattaforma MFT, comportano delle non conformità nella valutazione da parte dell'UMC.

Qualora, sull'arco dell'anno, dal campione esaminato dall'UMC emergano delle non conformità rispetto ai termini di invio delle liste e della documentazione sanitaria, alla metodologia di compilazione della documentazione sanitaria, alla qualità della stessa e all'appropriatezza dell'intervento, l'UMC segnala entro il 30 aprile dell'anno successivo il caso all'UACD. Sentito l'infermiere/a e l'UMC, l'UACD può applicare una misura proporzionata di decurtazione del contributo, tenendo conto del contesto in cui si situa la non conformità (mandato d'interesse pubblico o meno, gravità, sistematicità, recidività e reticenza).

Articolo completo → Contratto di prestazione 2023

Allegato D  
(2023)

### VERIFICA DEL FABBISOGNO DI CURA

Nel rispetto dell'art 6 del contratto di prestazione con l'infermiere/a

- 1) Il fornitore di prestazioni è tenuto ad inviare all'Ufficio del medico cantonale tramite piattaforma di scambio dati MFT, per ogni nominativo di paziente richiesto, la seguente documentazione in formato pdf, riferita esclusivamente al periodo di valutazione considerato:
  - a) copia del modulo "Anamnesi infermieristica multidimensionale" (vers. 2021) comprensivo di una valutazione delle risorse dell'utente e del suo entourage o se del caso copia del documento MDS Rail-Mental Health o InterRai Community Mental Health (CMH Svizzera) per la valutazione psichiatrica;
  - b) copia del documento "Consenso informato - allegato no. 1 Contratto di prestazione per infermieri indipendenti", ASI Ticino, rev. Gennaio 2021;
  - c) per ogni prestazione indicazione del numero di interventi effettuati nel periodo di riferimento dall'operatore che invia la documentazione, a settimana o mese o trimestre, e tempo d'intervento per ogni singola prestazione.
  - d) copia di eventuali attestati medici (certificati, lettere, rapporti uscita istituti, diagnosi mediche ...) recenti (ultimo anno) dei quali è in possesso previo assenso dell'utente alla loro trasmissione;
  - e) piano di cura o schede "Prestazioni - pianificazione cure" + "Decorso focus";
  - f) piano di cura e piano terapeutico per le prestazioni psichiatriche;
  - g) copia del documento inviato all'assicuratore malattia (prescrizione medica) riferito al periodo di presa in carico considerato.
- 2) La documentazione elencata al punto 1 deve essere inviata tramite piattaforma MFT all'Ufficio del medico cantonale entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta inviata dall'Ufficio del medico cantonale via e-mail.
- 3) L'Ufficio del medico cantonale è autorizzato a chiedere al fornitore di prestazioni, entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione, un complemento d'informazioni qualora fosse necessario.
- 4) L'Ufficio del medico cantonale è tenuto a:
  - a) segnalare il caso all'UACD qualora sull'arco dell'anno emergano delle non conformità rispetto all'invio delle liste e della documentazione sanitaria, alla metodologia di compilazione della documentazione sanitaria ricevuta, alla qualità della stessa e all'appropriatezza dell'intervento;
  - b) distruggere la documentazione sanitaria ricevuta alla chiusura dell'anno contabile.

## Documentazione da inviare a UMC

### **Lista trimestrale**

alle scadenze previste dall'art. 6 del Contratto di prestazione  
Completa di tutti i dati indicati nell'art. 6 del Contratto di prestazione

### **Documentazione di cura**

alle scadenze previste dall'art. 6 del Contratto di prestazione  
con tutti i documenti indicati nell'allegato D del Contratto di prestazione

# Tempistiche

- L'art. 6 del Contratto di prestazione prevede l'invio delle liste trimestrali **entro** il 30 del mese successivo alla fine del trimestre solare – le liste devono essere inviate in formato **EXCEL** e tramite piattaforma **MFT**;
- L'UMC entro 30 giorni dalla ricezione della lista trimestrale richiede la documentazione di cura (come indicato nell'allegato D 2023 del contratto) da sottoporre a verifica;
- Il numero di pazienti scelti è proporzionale al numero di ore previste a preventivo e la verifica della documentazione di cura sarà effettuata **su 1 o più trimestri**;
- La scelta dei trimestri è casuale e la richiesta di documentazione avviene tramite e-mail entro **30 giorni** dalla ricezione della lista trimestrale;
- Il non rispetto della tempistica e modalità d'invio della lista trimestrale comporta la **non richiesta** della documentazione di cura con conseguenti **non conformità** nella valutazione;
- La documentazione di cura richiesta deve pervenire all'UMC tramite piattaforma MFT entro 10 giorni lavorativi, fa stato la data dell'e-mail di richiesta dell'UMC.



*Sia per le liste trimestrali, sia per la documentazione di cura **conservare** la ricevuta d'invio trasmessa da MFT quale comprova di avvenuto caricamento dei file.*

## Documentazione di cura (1)

- Tutta la documentazione di cura dev'essere trasmessa in formato **.pdf**, non sono accettati altri formati (p.es. ipeg o bitmap, ossia fotografie) e deve riferirsi al periodo (trimestre di riferimento) oggetto di valutazione;
- Anamnesi infermieristica multidimensionale, versione 2021 o anamnesi breve secondo i requisiti d'uso previsti dal documento «Istruzioni per la compilazione dell'anamnesi e relativi allegati» redatto dall'ASI;
- Copia «Consenso informato» vs 2021, la quale sostituisce la sezione dell'Anamnesi infermieristica multidimensionale (vs 2011) «Accordo su scambio di informazioni» legata alle firme delle infermiere sostitute;
- Documento attestante il numero di interventi effettuati nel periodo di riferimento o «Catalogo prestazioni» - a disposizione la tabella inviata dall'UMC via e-mail o allegare una tabella analoga creata dal proprio programma di fatturazione (p. es. *tabellaUMC* di Easyprog);
- **Facoltativo**: copia di attestati medici recenti – eventuale documentazione indicativa per la cura dell'utente nel periodo di riferimento previa autorizzazione del paziente;

## Documentazione di cura (2)

- Inviare all'UMC solo la documentazione prevista nell'allegato D, in particolare non sono necessarie immagini fotografiche di lesioni o altro  
 la documentazione non richiesta nell'allegato D sarà eliminata 
- Piano di cura o schede «prestazioni-pianificazione cure» + «decorso» –l'infermiere invia un piano di cura o le schede menzionate – le 2 opzioni devono riferirsi al periodo di valutazione;
- Presa in carico di un **utente psichiatrico**: inviare copia del modulo MDS RAI-MH<sup>®</sup> o interRAI CMH in formato .pdf (scansionato) che vale sia per la valutazione psichiatrica che somatica;
- Presa in carico di un **utente psichiatrico**: inviare oltre al piano di cura anche il piano terapeutico conformemente alla LASP (artt. 29-30-31).

# Indicatori e criteri formali – Contratto di prestazione

		Criteri		
Indicatore		Verifica UMC		
		0 = conforme	1 = non conforme	2 = non conforme
1	Ricezione lista trimestrale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricezione entro il 30 del mese successivo al trimestre</li> <li>Ricezione tramite MFT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricezione entro il 30 del mese successivo al trimestre <b>ma</b></li> <li>Ricezione <b>non</b> tramite MFT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricezione oltre il 30 del mese successivo al trimestre <b>o</b> non inviata</li> </ul>
Indicatore		Criteri		
		Verifica UMC		
		0 = conforme	1 = non conforme	
2	Conformità tabella	<ul style="list-style-type: none"> <li>In formato excel</li> <li>Completa di tutti i dati previsti all'art. 6 del Contratto di prestazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Non</b> in formato excel</li> <li>Incompleta di tutti i dati previsti all'art. 6 del Contratto di prestazione</li> </ul>	

# Indicatori e criteri formali contratto di prestazione

	Indicatore	Criteri		
		Verifica UMC		
		0 = conforme	1 = non conforme	2 = non conforme
3	Ricezione documentazione di cura richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricezione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di documentazione</li> <li>Ricezione tramite MFT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricezione entro 1 mese dalla richiesta di documentazione <b>o</b></li> <li>Ricezione <b>non</b> tramite MFT</li> </ul>	Ricezione dopo 1 mese dalla richiesta di documentazione <b>o</b> non inviata

	Indicatore	Criteri		
		Verifica UMC		
		0 = conforme	1 = non conforme	
4	Conformità documentazione di cura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completa di tutta la documentazione richiesta al punto 1 dell'allegato D del Contratto di prestazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incompleta di tutta la documentazione richiesta al punto 1 dell'allegato D del Contratto di prestazione</li> </ul>	

# Indicatori e criteri di qualità documentazione di cura

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
1	Anamnesi infermieristica multidimensionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valida per il trimestre richiesto</li> <li>presente <b>e</b></li> <li>versione 2021</li> <li>formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non valida per il trimestre richiesto</li> <li>non presente <b>o</b></li> <li>versione &lt; 2021</li> <li>non in formato .pdf</li> </ul>
	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
2	MDS RAI Mental Health o interRAI CMH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valido per il trimestre richiesto</li> <li>Presente</li> <li>formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non valida per il trimestre richiesto</li> <li>non presente</li> <li>non in formato .pdf</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
3	Piano terapeutico (PT) per utenti psichiatrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presente</li> <li>• formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non presente</li> <li>• non in formato .pdf</li> </ul>
Indicatore		Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
4	Piano terapeutico (PT) correttamente compilato per utenti psichiatrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• riferito al trimestre richiesto.</li> <li>• contiene: la descrizione dei pb socio-patologici dell'utente</li> <li>• obiettivi terapeutici e riabilitativi a media e lunga scadenza per ogni operatore di rete con scadenza per valutazione.</li> <li>• valutazione delle risorse sociofamiliari e personali dell'utente</li> <li>• firmato da medico psichiatra, infermiere, utente o rappresentante, altri eventuali sanitari.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferimento temporale sbagliato</li> <li>• Assenza del piano terapeutico</li> <li>• Compilazione incompleta del piano terapeutico</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
5	Catalogo prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferito al trimestre richiesto</li> <li>• Numero di interventi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- settimana o</li> <li>- mese o</li> <li>- trimestre</li> </ul>           effettuati dall'operatore che invia la documentazione</li> <li>• Tempo d'intervento per ogni singola prestazione</li> <li>• In formato pdf o Excel</li> <li>• In alternativa: Tabella per indipendenti (inviata da UMC con richiesta documentazione di cura)</li> <li>• In alternativa: Tabella creata dal proprio programma di fatturazione p.es. "IN_TabellaUMC_Dal..." (estrapolabile da programma fatturazione Easyprog)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferimento temporale sbagliato</li> <li>• Assenza del catalogo prestazioni</li> <li>• Compilazione incompleta della documentazione richiesta</li> <li>• Non nei formati richiesti</li> <li>• Assenza della tabella per indipendenti</li> <li>• Compilazione incompleta della tabella</li> <li>• Assenza della tabella creata dal programma di fatturazione</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
6	Piano di cura (PdC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scheda contenente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemi (o diagnosi infermieristiche)</li> <li>- Obiettivi per ogni problema formulato</li> <li>- Interventi previsti con frequenza (giornaliera, settimanale, mensile) per ogni obiettivo formulato</li> <li>- Termine per la valutazione degli obiettivi fissati</li> </ul> </li> <li>Data di compilazione per ogni voce</li> <li>Nome e firma dell'operatore compilatore (= inf. di riferimento corrispondente in anamnesi)</li> <li>Riferito al trimestre richiesto <b>e</b></li> <li>In relazione temporale all'anamnesi infermieristica inviata</li> <li>Formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano di cura assente <b>o</b></li> <li>Voci assenti o non compilate</li> <li>Data di compilazione assente</li> <li>Voci assenti o non compilate</li> <li>Riferimento temporale sbagliato <b>e/o</b></li> <li>Non in relazione temporale con l'anamnesi infermieristica inviata</li> <li>non in formato .pdf</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
6 (slide 2)	Piano di cura (PdC)	In alternativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Scheda “Prestazioni-pianificazione delle cure” <b>e</b></li> <li>Scheda “Decorso focus” (cartella infermieristica ASI)</li> <li>formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrambe le schede assenti o una delle schede assente</li> <li>Schede presenti ma non per tutto il periodo di riferimento</li> <li>non in formato .pdf</li> </ul>
Indicatore		Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
7	Consenso informato  Allegato no. 1 Contratto di prestazione per infermieri indipendenti (vers. ASI 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presente</li> <li>Debitamente compilato (in tutte le sue parti) e firmato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non presente</li> <li>Incompleto</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
7a	Accordo scambio info curanti	Valido solo per anamnesi breve	<p>Le voci <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no sono compilate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La voce “autorizzati” è compilata (se crociato <input type="checkbox"/> sì)</li> <li>• È presente la firma del paziente o del rappresentante terapeutico o legale</li> </ul>
7b	Accordo scambio info familiari +nome		
7c	Conservaz. cartella a domicilio		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le indicazioni della colonna a sinistra non sono rispettate</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
8	Firma inf. di riferimento ultima pagina Anamnesi infermieristica multidimensionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ultima pagina dell'anamnesi infermieristica è datata e firmata dall'inf. di riferimento</li> <li>La firma dell'infermiera di riferimento all'ultima pagina corrisponde alla firma dell'infermiera di riferimento alla prima pagina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le indicazioni della colonna a sinistra non sono rispettate</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
9	Infermiere/i sostitute/i segnalate	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono presenti i nominativi degli operatori "sostituti" alla prima pagina dell'anamnesi infermieristica.</li> <li>I "sostituti" indicati alla prima pagina sono presenti anche nel mandato medico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le indicazioni della colonna a sinistra non sono rispettate.</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
10	Firma infermieri/e sostitute	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono presenti le firme degli operatori "sostituti" alla prima pagina dell'anamnesi infermieristica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>
		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
11	Tutte le voci dell'"Anamnesi infermieristica multidimensionale" sono valutate (cfr. istruzioni per la compilazione dell'anamnesi e relativi allegati, vers. 01/2021 ASI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutte le voci sono compilate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
12	Regole formali rispettate (cfr. istruzioni per la compilazione dell'anamnesi e relativi allegati, vers. 01/2021 ASI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anamnesi compilata in stampatello (o almeno leggibile)</li> <li>Se voce ≠ "fisiologico" deve essere compilata tutta la sezione</li> <li>Al bisogno segnalare ulteriori dati nello spazio apposito</li> <li>Eventuali errori sono rigati (es. errore) e non cancellati</li> <li>L'anamnesi deve essere compilata ad ogni cambiamento rilevante <b>e</b> almeno una volta all'anno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le indicazioni della colonna a sinistra non sono rispettate</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
13	Coerenza tra PdC/ "Prestazioni- pianificazione delle cure e Decorso focus" e Anamnesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni problema/prestazione in PdC ha un riscontro di disfunzionalità dell'utente in anamnesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>

		Criteri	
Indicatore		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
14	Coerenza Catalogo prestazioni e PdC/“Prestazioni-pianificazione delle cure e Decorso focus”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni voce tariffale nel Catalogo delle prestazioni ha una corrispondenza in prestazione e frequenza di interventi nel PdC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L’indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>
Indicatore		Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
15	Coerenza PdC vs Piano terapeutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi e interventi del PdC devono essere coerenti con gli obiettivi macro del piano terapeutico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L’indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>
Indicatore		Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
16	Mandato medico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riferito al trimestre richiesto</li> <li>Firma dell’infermiera di riferimento e del medico prescrittore</li> <li>Congruenza tra infermiera di riferimento su anamnesi, PdC e mandato medico</li> <li>Coerenza tra infermiere sostitute su anamnesi, PdC e mandato medico</li> <li>formato .pdf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le indicazioni della colonna a sinistra non sono rispettate.</li> <li>[Questa voce non cumulabile con criterio 10]</li> <li>non in formato .pdf</li> </ul>

	Indicatore	Criteri	
		Verifica UMC	
		0 = conforme	1 = non conforme
17	Appropriatezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni voce tariffale nel Mandato medico ha una corrispondenza in prestazione e frequenza di interventi nel PdC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'indicazione della colonna a sinistra non è rispettata</li> </ul>

### Nota importante per gli indicatori

- ✓ se l'anamnesi infermieristica rispettivamente il RAI MH o interRAI CMH (indicatori 1 e 2) non sono validi per il trimestre di riferimento automaticamente tutti gli indicatori/criteri ad essi riferiti saranno non conformi;
- ✓ eventuali anamnesi informatizzate saranno valutate sulla base degli indicatori e criteri appena descritti.

## Alcune informazioni supplementari 1

- per garantire un trattamento equo nella tempistica di 10 giorni (Allegato D, punto 2) per l'invio della documentazione di cura è richiesto di comunicare all'UMC eventuali assenze pianificate (es. vacanze) in modo da differire la richiesta dei casi (**non applicabile** per l'invio delle liste trimestrali);
- eventuali richieste di proroghe per invio di documentazione di cura legate a problemi informatici e/o personali non pianificati sono valutati dall'UMC **solo se tempestivamente** comunicati via e-mail;
- in caso di mancato invio di liste e/o documentazione di cura o invio di documentazione incompleta **non è previsto** alcun richiamo da parte dell'UMC (esclusi i nuovi contrattualizzati, una volta il primo anno).

## Alcune informazioni supplementari 2

- Di principio **tutte** le comunicazioni di servizio con l'UMC (escluso l'invio della documentazione richiesta nell'ambito del contratto di prestazione) devono essere effettuate tramite e-mail ([marinella.torgani@ti.ch](mailto:marinella.torgani@ti.ch));
- Comunicazioni in merito a difficoltà nell'utilizzo o malfunzionamento della piattaforma MFT devono essere inviate via e-mail ([giovanni.marvin@ti.ch](mailto:giovanni.marvin@ti.ch)) con una breve descrizione della problematica riscontrata.
- L'UMC risponde via e-mail a ogni singola richiesta in un tempo adeguato, proporzionale al carico di lavoro del momento. Si prega di **non** sollecitare più volte in modo da non sovraccaricare la posta elettronica;
- Vi ringraziamo per la comprensione.

# Domande?



Grazie per l'attenzione!