PA 157

RIMBORSO TICKET

REVISIONI DEL DOCUMENTO	
REV. N°	DATA
IA38	
00	30/12/2015
PA157 (sostituisce, inglobandola ed aggiornandola, la IA38)	
00	30/09/2017

SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA PA 157 REV. 00 DEL 30/09/17			
REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
01	2 , 6		Conformità della PA con i requisiti del Percorso Attuativo di Certificabilità
01	6		Eliminazione dei riferimenti al pagamento del 'contributo di digitalizzazione', abolito da Regione Toscana con D.G.R. n. 191/2019
01	6		Eliminazione dei riferimenti al pagamento del "ticket aggiuntivo sulle prestazioni laboratorio analisi", abolito da Reg. Toscana con D.G.R. n. 188/2020
	6		Eliminazione dei riferimenti al pagamento del "superticket", abolito da Reg. Toscana con D.G.R. n. 1134/2020
01		Mod. RIMB-1 Rev 01 del 14/12/2020	Aggiornamento del modello di rimborso Mod. RIMB-1 " Richiesta di Rimborso" scaricabile sul sito internet Aoup alla voce "Pagamento Ticket"
01		Modulo per Rimborso Ticket Rev 01 del 14/12/2020	Introduzione del prospetto illustrativo per l'utenza "Modalità per Rimborso Ticket" scaricabile sul sito internet Aoup alla voce "Pagamento Ticket"

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATTA	**Dr.ssa A. Salvadori**	Responsabile P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata CUP in Regime Istituzionale U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere	04/02/2021	A Salvadori
VERIFICATA	**Dr.ssa C. Panaro**	Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere	10/02/2021	
APPROVATA	**Dott. C. Milli**	Direttore Amministrativo	16/02/2021	
EMESSA	**Dott. S. Giuliani**	Direttore UO Accreditamento e Qualità	24/02/2021	

La presente procedura è stata redatta a cura di:

- Dott.ssa Adriana Salvadori, responsabile P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale - U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere.

con la collaborazione della Dott.ssa Federica Marchetti IFC e della Dott.ssa Cristina Uncini Manganelli della UO Accreditamento e Qualità

Revisione editoriale a cura di:

- Dott.ssa Concettina Panaro, Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni ed Attività Ospedaliere
- Dr. Antonio Jacopo Fernandez, Direttore U.O. Gestioni Economiche e Finanziarie
- Dr.ssa Giuntini Sara, Responsabile PO Protocollo Atti Decertificazione – UO Affari Generali

La UO Internal Audit, in ottemperanza alla PA 01: 'Gestione documentazione qualità', ha provveduto ad effettuare la valutazione del documento in merito alla coerenza dello stesso:

- con il *Catalogo dei Processi Aziendali*
- con l'impianto generale del sistema aziendale dei controlli

La U.O. Accreditamento e Qualità, in ottemperanza alla P.A. 01: 'Gestione documentazione qualità', ha provveduto ad effettuare:

- la verifica di conformità (requisiti attesi, codifica, congruità con la documentazione aziendale esistente);
- l'attivazione ed il coordinamento della 'revisione editoriale'
- la convalida e l'attribuzione della codifica
- la raccolta delle firme per l'approvazione
- l'emissione e diffusione, con definizione lista di distribuzione
- l'archiviazione e la conservazione.

INDICE

1. PREMESSA 4
2. SCOPO ED OBIETTIVI 4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE 4
4. RESPONSABILITÀ 4
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE 5
6. MODALITÀ OPERATIVE 5
6.1 PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO TICKET DA PARTE DEGLI UTENTI 5
6.2 FUNZIONI DEL PERSONALE DI FRONT OFFICE (CUP E/O ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI) IN CASO DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA 5
6.3 ESPLETAMENTO DELLA PRATICA DA PARTE DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI 6
6.3.1 MODALITÀ DI INVIO DELLE RICHIESTE PERVENUTE DIRETTAMENTE 6
6.3.2 MODALITÀ DI PRESA IN CARICO DI TUTTE LE RICHIESTE PERVENUTE 6
7. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI 7
8. DIAGRAMMA DI FLUSSO 8
9. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ 9
10. RIFERIMENTI NORMATIVI 9

ALTRI ALLEGATI

CONSULTABILI O SCARICABILI SUL SITO INTERNET AOUP ALLA VOCE "PAGAMENTO TICKET"
Mod. RIMB-1 Rev 02 del 18/12/2020 " Richiesta di Rimborso"
Modalità per Rimborso Ticket Rev 02 del 18/12/2020

1. PREMESSA

La presente PA ha per oggetto la gestione amministrativa delle pratiche di rimborso inoltrate dagli utenti a seguito di errati pagamenti del ticket o a causa della mancata erogazione della prestazione ambulatoriale (per volontà dell'utente o per motivi organizzativi aziendali).

2. SCOPO ED OBIETTIVI

Lo scopo della presente PA è quello di fornire indicazioni univoche sulle modalità operative dei rimborsi ticket al personale direttamente coinvolto, in particolare: personale di front office dei Centri Unici di Prenotazione, delle Accettazioni Dipartimentali e personale di Staff della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale
In particolare gli obiettivi che si intendono garantire sono:

- individuazione delle fattispecie per le quali si attivano le richieste di rimborso ticket;
- riduzione dei tempi di espletamento delle pratiche attraverso la corretta individuazione delle azioni da intraprendere;
- riduzione dei reclami e delle richieste improprie.

In relazione con il complesso delle norme aziendali che regolano il Ciclo Contabile Attivo e, in particolare, le attività per la corretta determinazione delle quote di compartecipazione alla spesa per prestazioni ambulatoriali, ulteriore obiettivo della presente PA è il rafforzamento delle azioni di controllo, in conformità con quanto prescritto dai *Percorsi Attuativi di Certificabilità* (PAC) per l'attività qui descritta.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente PA deve essere applicata:

- Dal personale di front office dei Centri Unici di Prenotazione
- Dal personale di front office delle Accettazioni Dipartimentali

ogniqualvolta un utente avanzi la richiesta di rimborso ticket direttamente agli sportelli

- Dal personale del protocollo aziendale (UO Affari Generali–PO Protocollo Atti Decertificazione)
- Dal personale di Staff della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale
- Dalla U.O. Gestioni Economiche e Finanziarie (UO GEF)

ogniqualvolta è necessario procedere, ciascuno per la parte di competenza, all'espletamento della pratica.

4. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità delle singole attività verranno indicate di volta in volta nelle varie fasi.

5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

UO GAPAO	Unità Operativa Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
UO GEF	Unità Operativa Gestione Economico e Finanziaria
CUP	Centro Unico di Prenotazione

6. MODALITÀ OPERATIVE

6.1 PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO TICKET DA PARTE DEGLI UTENTI

La richiesta di rimborso ticket deve essere attivata su istanza dell' utente, di un suo delegato o di un suo legale rappresentante, entro 30 giorni dalla data prevista per l'effettuazione della prestazione ambulatoriale, nei casi di seguito indicati:

- mancata esecuzione della prestazione per volontà dell'utente previa disdetta effettuata almeno 48 ore prima;
- mancata esecuzione della prestazione per motivi organizzativi dell'Azienda;
- errato pagamento ticket,

Per la presentazione di richiesta di rimborso ticket gli utenti devono utilizzare l'apposito modulo predisposto denominato Mod. RIMB-1 disponibile anche sul sito Internet istituzionale dell'Azienda http://www.ao-pisa.toscana.it nella sezione "Pagare il ticket.

Il modulo compilato in tutte le sue parti e completo della documentazione richiesta può essere :

- ✓ presentato direttamente ai CUP Aziendali o alle Accettazioni Dipartimentali
- ✓ inviato via email agli indirizzi di posta elettronica
- ✓ inviato per posta ordinaria all'indirizzo indicato sul modulo

6.2 FUNZIONI DEL PERSONALE DI FRONT OFFICE (CUP E/O ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI) IN CASO DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

RESPONSABILE: PERSONALE DI FRONT OFFICE

Il personale di front office ha il compito di fornire all'utente tutte le informazioni utili su tempi e modalità di presentazione della richiesta e la modulistica da utilizzare (Mod. RIMB-1).
Per agevolare ulteriormente l'utenza è messo a disposizione sul sito Internet dell'Azienda http://www.ao-pisa.toscana.it nella sezione "Pagare il ticket", oltre che il Mod. RIMB-1, anche un prospetto illustrativo e di sintesi intitolato "Modalità per Rimborso Ticket".
Il personale di front office CUP e/o delle Accettazioni Dipartimentali, in caso di presentazione della richiesta direttamente ai rispettivi sportelli è tenuto a:

- verificare la corretta compilazione della richiesta (Mod. RIMB-1) e la presenza degli allegati da produrre;
- segnalare l'eventuale assenza di allegati richiesti (es: copia carta identità, dichiarazione reparto per prestazione non eseguita, ecc…) in calce alla modulistica ritirata, specificandone la motivazione (es :non disponibile al momento della consegna della richiesta, ecc….)
- compilare la parte della richiesta (Mod. RIMB-1) ad esso riservata;

E' tenuto inoltre a :

- rilasciare all'utente una copia della richiesta (Mod. RIMB-1), timbrata e firmata dall'operatore stesso.
- allegare, in caso di rimborso parziale, una copia del Mod. RIMB-1 all'impegnativa di riferimento.

6.3 ESPLETAMENTO DELLA PRATICA DA PARTE DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

6.3.1 MODALITÀ DI INVIO DELLE RICHIESTE PERVENUTE DIRETTAMENTE

Il **personale dei CUP, delle Accettazioni Dipartimentali e dell'Ufficio Protocollo** deve far pervenire per posta interna o con consegna manuale settimanalmente, all'U.O. GAPAO le richieste consegnate direttamente, affinché possano essere evase nei termini di seguito indicati.

6.3.2 MODALITÀ DI PRESA IN CARICO DI TUTTE LE RICHIESTE PERVENUTE

Il **personale di Staff della P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale**, invia all'Ufficio Protocollo le eventuali pratiche pervenute e non protocollate in entrata, in quanto inviate per posta elettronica o consegnate direttamente dagli utenti agli sportelli CUP o alle Accettazioni Dipartimentali e, entro 60 giorni dalla data di protocollazione e fatti salvi i casi in cui è necessaria l'integrazione di documentazione, procede a:

- verificare che la pratica protocollata sia completa della documentazione richiesta e nel caso chiedere integrazione degli allegati mancanti
- verificare la presenza della registrazione sul SW CUP delle casistiche segnalate dall'utente; in particolare:
  - ✓ se la disdetta della prestazione di cui si chiede il rimborso è stata fatta nei tempi previsti, ovvero almeno 48 ore prima della data di erogazione se l'utente si è effettivamente presentato e la prestazione non è stata erogata da parte del reparto;
  - ✓ se il ticket pagato è errato
- evadere la pratica nel modo che segue:

1. se la pratica è rimborsabile viene inviata al Direttore dell'UO GEF, con modalità tracciabili, una richiesta emissione di ordinativi di pagamento per l'importo dovuto a favore dell'utente;
2. se la pratica non è rimborsabile viene inviata, con nota cartacea e protocollata, una risposta all'utente, nella quale si motiva il mancato rimborso;
3. se la pratica è parzialmente rimborsabile viene inviata, con modalità analoghe a quelle descritte nel punto precedente, una nota di risposta all'utente, alla quale viene allegata la ricevuta fiscale per le prestazioni ambulatoriali non rimborsabili.

Il personale della U.O. GEF, nei casi di rimborso totale o parziale inoltrati con modalità tracciabile dal personale di STAFF della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale, provvederà agli atti di competenza per l'erogazione del rimborso:

- di norma mediante bonifico
- eccezionalmente, nel caso di utente non in possesso di Conto Corrente Bancario, per contanti (solo per importi inferiori a € 999,99).

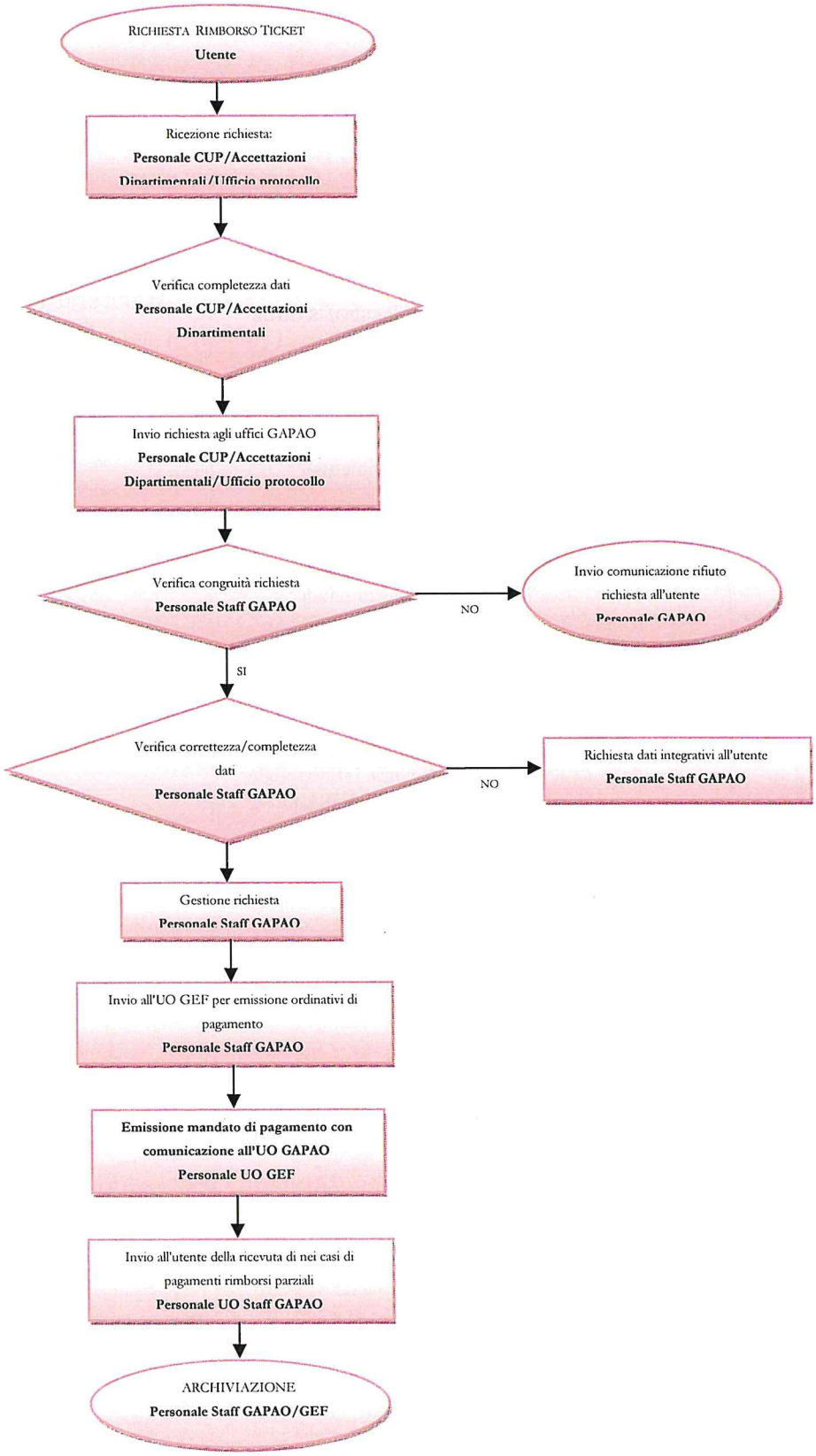
In quest'ultimo caso l'utente potra' recarsi direttamente presso una filiale dell'Istituto Tesoriere dell'Aoup, munito di copia dell'avviso di pagamento e documento d'identità in corso di validità, per richiedere la riscossione dell' importo.

Nei casi di rimborso per contanti, l'avviso di pagamento verrà inviato dalla U.O. GAPAO all'utente per posta ordinaria o via email.

7. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI

N°	ATTIVITÀ DI CONTROLLO	RESPONSABILE	ALTRE STRUTTURE/RUOLI COINVOLTI	TEMPISTICA (UNA TANTUM/PERIODICO)
1	Corretta compilazione dei moduli: Mod. RIMB-1	Personale front office della U.O. G.A.P.A.O. o delle Accettazioni Dipartimentali	- - -	Periodico: Al momento della consegna
2	Presenza degli allegati richiesti alla modulistica presentata : Mod. RIMB-1	Personale front office della U.O. G.A.P.A.O. o delle Accettazioni Dipartimentali	- - -	Periodico: Al momento della consegna
3	Verifica che la pratica di rimborso protocollata sia completa della documentazione richiesta	Personale di Staff P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale U.O. G.A.P.A.O.	- - -	Periodica: Entro 60gg dalla data di protocollazione
4	Verifica della presenza della registrazione nel SW CUP: 1- corrispondenza tra numero di disdetta riportato sul modulo, numero comunicato dall'utente, prestazioni per le quali si richiede il rimborso 2- se l'utente si è effettivamente presentato e la prestazione è stata erogata 3- se è stata versata elettronicamente una somma di denaro aggiuntiva	Personale di Staff P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale U.O. G.A.P.A.O.	- - -	Periodica: Entro 60gg dalla data di protocollazione
5	Controlli di regolarità contabile finalizzati all'emissione del mandato di pagamento	U.O. G.E.F.	Personale di Staff P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata CUP in Regime Istituzionale	Periodico (per ogni richiesta di rimborso processata e trasmessa da UO GAPAO)

8. DIAGRAMMA DI FLUSSO



9. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ

L'aggiornamento della presente Procedura è consequenziale al mutamento delle norme nazionali o regionali di riferimento o a significative variazioni degli indirizzi e dell'organizzazione aziendale. Ad ogni modo, la revisione è obbligatoria almeno ogni 3 anni.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

1. **DGRT 722 del 04/08/2011** Iniziative connesse all'entrata in vigore del DL 98/2001, come convertito dalla L. 111/2011 – Misure alternative di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie
2. **DGRT 867 del 10/10/2011** Prosecuzione dell'implementazione delle misure alternative di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie
3. **DGRT 753 del 10/08/2012** Rimodulazione dei livelli di compartecipazione ai costi delle prestazioni sanitarie, di cui alle delibere GR n. 722/2011 e n. 867/2011 e relative delibere attuative.
4. **DGRT 808 del 10/09/2012** Rimodulazione dei livelli di compartecipazione ai costi delle prestazioni sanitarie, di cui alle delibere GR n. 722/2011 e n. 867/2011 e relative delibere attuative. Disposizioni integrative
5. **DGRT 39 del 21/01/2013** Approvazione allegato "A" linee guida per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle Aziende sanitarie
6. **DGRT 191 del 18/02/2019** Rimodulazione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini. Abolizione contributo di digitalizzazione
7. **DGRT 188 del 17/02/2020** Rimodulazione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni specialistiche di diagnostica di laboratorio. Abolizione del ticket aggiuntivo sulle prestazioni di laboratorio analisi
8. **DGRT 1134 del 03/08/2020** Abolizione superticket: recepimento art.1 comma 446 legge 27 dicembre 2019, n. 160 Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022