

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b>  <b>Rev. 01</b>  <b>Pag. 1 di 18</b>
------------------------------------	--	--

## P.A. 133

### RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO

REVISIONI DELLA PROCEDURA	
REV. N°	DATA
00	31/12/2015

SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA PA 133 REV. 00 DEL 31/12/2015			
REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
01	2, 6		Conformità con il Percorso Attuativo di Certificabilità; aggiornamento a nuove normative regionali; aggiornamento a mutate condizioni organizzative interne.

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATA	Sig.ra E. Bertini	Resp. P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Az.- U.O. Gestione Amm.va Prestazioni e Attività Ospedaliere	22/10/19	
VERIFICATA	Dott.ssa C. Panaro	Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere	22/10/19	
APPROVATA	Dott.ssa Grazia Luchini	Direttore Sanitario	25/10/2019	
	Dott. C. Milli	Direttore Amministrativo	<del>25/10/2019</del>	<del></del>
EMESSA	Dott. S. Giuliani	Direttore uo Qualità e Accreditamento	26/10/2019	

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 2 di 18</p>
---	---	---

**La presente procedura è stata elaborata a cura di:**

- **La presente procedura è stata redatta nella precedente stesura a cura di:**
- Elena Bertini, collaboratore prof.le amministrativo esperto, Resp. P.O. Gestione attività ambulatoriale istituzionale e anagrafica unica aziendale, presso la UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
- **La presente Rev. 01 è stata curata da:**
- Elena Bertini collaboratore prof.le amministrativo esperto, Resp. P.O. Gestione attività ambulatoriale istituzionale e anagrafica unica aziendale
- **Revisione editoriale a cura di:**
- Dott.ssa Concetta Panaro, direttore UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
- **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

**Comitato per la Governance Amministrativo Contabile:**

- - Dott. Antonio Jacopo Fernandez, direttore UO G.E.F.
- - Dott.ssa Lucia Santerini, direttore UO Internal Audit
- - Dott. Stefano Giuliani, direttore UO Accreditamento e Qualità
- **La UO Accreditamento e Qualità, in ottemperanza alla PA 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.

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b> Rev. 01 Pag. 3 di 18
------------------------------------	--	--

## INDICE

1. PREMESSA .....	4
2. SCOPO ED OBIETTIVI .....	5
3. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
4. RESPONSABILITÀ .....	5
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE.....	5
6. MODALITÀ OPERATIVE .....	6
6.1. Gestione utente impossibilitato a regolarizzare il ticket in caso di <i>visite ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio</i> (software CUP GST/GSA e software Open-Lis).....	6
6.1.1 Gestione utente impossibilitato a regolarizzare il ticket in caso di <i>visite ed esami di</i> .....	8
6.2 Estrazione dati da software per l'individuazione delle prestazioni non regolarizzate, analisi dati e integrazione informazioni mancanti e calcolo ticket.....	8
6.2.1 SW CUP: (GST-GSA) visite ed esami di diagnostica strumentale .....	8
6.2.2 Calcolo ticket SW CUP.....	9
6.2.3 SW Open-Lis esami di laboratorio e prestazioni delle UUOO Endocrinologia .....	9
6.2.4 Calcolo ticket SW Open-Lis.....	10
6.2.5 Prestazioni di Pronto Soccorso SW First Aid erogate a utenti iscritti nel SSN.....	10
6.2.6 Calcolo ticket SW First Aid.....	11
6.2.7 Prestazioni di Anatomia Patologica e altri casi dove non è possibile individuare sul SW le posizioni soggette al recupero crediti (Gestione documentazione cartacea). .....	11
6.2.8 Calcolo ticket delle pratiche cartacee .....	11
6.3 Procedimento di recupero delle somme dovute e non pagate.....	11
6.4 Annullamento Avviso Bonario/Intimazione d'ufficio e su istanza di parte .....	16
7. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ.....	17
8. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	17

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 4 di 18</p>
---	---	---

## 1. PREMESSA

La normativa nazionale e regionale vigente in materia di specialistica ambulatoriale prevede che tutti gli utenti non esenti che usufruiscono di prestazioni sanitarie specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio siano tenuti a partecipare alla spesa sanitaria mediante versamento di una quota cd ticket, oltre alla quota aggiuntiva (in base al proprio reddito). E' prevista, altresì una quota per la compartecipazione alla spesa sanitaria per prestazioni di pronto soccorso, classificate in uscita come pagante ticket.

Sia in caso di prestazioni erogate in regime di specialistica ambulatoriale che di pronto soccorso (a prescindere dal codice colore se non esitate in ricovero), fino al 31/03/2019, era previsto anche il pagamento del contributo di digitalizzazione per alcune tipologie di prestazioni.

La Delibera GRT n. 39 del 21/01/2013 stabilisce che le Aziende Sanitarie devono accertare il corretto assolvimento da parte dei cittadini dell'onere relativo al pagamento delle suddette forme di partecipazione alla spesa e devono attivare le seguenti procedure di verifica e di recupero degli importi non riscossi nei casi di:

- a) omesso pagamento del ticket (e delle altre forme di compartecipazione alla spesa sanitaria) per la fruizione di prestazioni specialistiche in regime ambulatoriale;
- b) omesso pagamento della quota di compartecipazione richiesta, ai sensi della DGR n. 534/2007, (e dell'eventuale contributo di digitalizzazione previsto fino al 31/03/2019) per le prestazioni erogate in regime di pronto soccorso;
- c) mancata disdetta della prestazione entro le 48 ore antecedenti la data prevista per l'effettuazione della prestazione e mancato ritiro del referto diagnostico dopo aver usufruito di una qualsiasi prestazione specialistica o diagnostico-strumentale;
- d) autocertificazioni irregolari rese dal cittadino ai fini della fruizione della prestazione in regime di esenzione ovvero a titolo di compartecipazione aggiuntiva differenziata in base alle fasce economiche individuate dalla DGR n. 753/2012 e ss.mm.

Per quanto sopra, la presente procedura è attinente solo ai punti a) e b) ed è **attuata in caso di utenti iscritti al SSN**.

Per il punto c) vedi P.A. 121, mentre il punto d) investe solo le AA.SS.LL.

Con la Delibera GRT 39/2013 sopraindicata vengono approvate, altresì, le Linee guida per uniformare le procedure di riscossione ticket delle Aziende Sanitarie con l'elaborazione di un progetto denominato "riscossione ticket" dove si prevedono alcune azioni tra le quali:

- ✓ consentire il **pagamento dei ticket da parte dell'utente sempre prima dell'erogazione** delle prestazioni, salvo le prestazioni di pronto soccorso;
- ✓ garantire la tracciabilità del processo tramite un codice identificativo univoco riconducibile al fruitore della singola prestazione ed al relativo pagamento;
- ✓ effettuare verifiche, in modo massivo e con procedura informatizzata garantendo tracciabilità, completezza, automazione di tutte le fasi del processo, relativamente ai casi sopra citati;
- ✓ procedere al recupero bonario e coattivo dei ticket non pagati mediante l'emissione dei seguenti atti:
  - **avviso bonario,**
  - **intimazione al pagamento entro 5 anni decorrenti dalla data di effettuazione delle prestazioni.**

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b> Rev. 01 Pag. 5 di 18
------------------------------------	--	--

## 2. SCOPO ED OBIETTIVI

La presente procedura, in ottemperanza alla Delibera GRT n. 39/2013 ha per oggetto i punti a. e b. citati in premessa e ha l'obiettivo di rendere trasparenti le fasi di elaborazione dati e di ottimizzare il processo di recupero del credito.

La procedura, inoltre, è stata revisionata nell'ottica della compliance amministrativo-contabile, per attestare il rispetto degli obiettivi di conformità dei *Percorsi Attuativi di Certificabilità (PAC)* per i processi qui descritti, facenti parte del Ciclo Contabile Attivo, in particolare per quanto riguarda le attività di valutazione dell'esigibilità dei crediti e di riscossione degli stessi, documentando:

- l'adeguata separazione di compiti e responsabilità nelle fasi di acquisizione, rilevazione e gestione dei crediti e dei correlati ricavi;
- garantire che ogni operazione suscettibile di originare, modificare o estinguere i crediti sia accompagnata da appositi documenti, controllati ed approvati prima della loro trasmissione a terzi e rilevazione contabile;
- valutare i crediti e i ricavi, tenendo conto di tutti i fatti che possono influire sul valore degli stessi.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura individua, anche se in via non esaustiva, le tipologie di crediti e le azioni da predisporre nel caso di mancato pagamento degli stessi e deve essere applicata, ciascuno per la propria parte di competenza:

- ⇒ dal personale di staff UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere,
- ⇒ dal personale di front-office della UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere che opera nei 2 Cup Aziendali,
- ⇒ dal personale di front-office delle Accettazioni Dipartimentali e da altro personale amministrativo e/o sanitario delle UUOO/SSDD eroganti.

## 4. RESPONSABILITÀ

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

## 5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

ASL / AASSLL	Azienda/e Sanitaria/e Locale/i
GAPAO	UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
GEF	UO Gestioni Economiche e Finanziarie
GP	Causale da inserire sul SW <u>CUP</u> per identificare la posizione è già stata pagata
MB	Causale da inserire sul SW <u>CUP</u> per identificare le posizioni soggette al recupero credito
Modulo B	Modulo di impegno a pagare da parte dell'utente
PAC	Percorsi Attuativi di Certificabilità dei dati contabili e dei bilanci (rif. DGRT 1199/2016)
“personale di staff”	Staff della UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
UO	Unità Operativa
CUP Aziendali	Centro Unico Prenotazione Aziendale
SW	Software. Programmi e applicativi citati nel documento

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 6 di 18</p>
---	---	---

## 6. MODALITÀ OPERATIVE

**6.1. Gestione utente impossibilitato a regolarizzare il ticket in caso di *visite ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio* (software CUP GST/GSA e software Open-Lis)**

**Responsabilità: personale front-office dei n. 2 CUP aziendali / accettazioni delle UU.OO/SS.DD**

Nel caso in cui, eccezionalmente (es: guasto macchine riscuotitrici ticket, interruzione per motivi tecnici dei vari software dedicati all'attività ambulatoriale) l'utente non esente non possa regolarizzare il ticket, dovranno essere svolte le seguenti operazioni:

- a) **Far compilare all'utente il modulo "impegno a pagare"** (modulo B **Immagine 1**) e allegarlo alla ricetta se redatta in forma cartacea. Qualora si tratti invece di ricetta dematerializzata e non sia presente in cartaceo, annotare sul modulo b) il numero dell'NRE.
- b) **Verificare** che sul software, siano stati compilati correttamente tutti i campi inerenti la ricetta medica, compreso quello della fascia economica, e che i dati anagrafici e l'indirizzo trascritti dall'utente nel modulo B) corrispondano ai dati presenti sul software medesimo (NB: per l'indirizzo controllare il campo residenza). In caso di discordanza occorre chiedere conferma all'utente e modificare i dati sul software. Solo ed esclusivamente nel caso in cui il software non consenta di apportare modifiche, scansionare la relativa documentazione (copia ricetta e modulo B con dati corretti) e inviarla all'indirizzo di posta elettronica [gestioneanagrafica@ao-pisa.toscana.it](mailto:gestioneanagrafica@ao-pisa.toscana.it).
- c) **Registrare** sui software - CUP GST/GSA la causale **MB** nel campo pagamento, mentre sul software Open-Lis (prestazioni di laboratorio ed endocrinologia) il codice generico **99.95.0** al fine di segnalare che la prestazione non è stata regolarizzata e che pertanto dovrà essere soggetta al recupero crediti. Qualora non sia possibile eseguire questa fase, l'operatore dovrà annotare a penna sul modulo B la propria matricola e la dicitura "DA REGISTRARE SULL'APPLICATIVO".

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 7 di 18</p>
---	---	---

**Immagine 1 IMPEGNO A PAGARE**



**MODULO B**

DA COMPILARE IN STAMPATELLO A CURA DELL'UTENTE

Il sottoscritto

NOME E COGNOME

NATA/O a  ( PROV  )

IL / /  CODICE FISCALE

RESIDENTE A  ( PROV  )

VIA  N:

autorizza l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana a procedere alla richiesta di quanto dovuto per la regolarizzazione degli aspetti amministrativi (ticket, ticket aggiuntivo previsto dalle Delibere Regionali in attuazione del DL 98/2011 ed eventuale contributo di digitalizzazione) legati alle prestazioni sanitarie da me ricevute in regime ambulatoriale a seguito della richiesta allegata.

Ogni Comunicazione dovrà pervenire al seguente indirizzo:

VIA  N.

CAP  Comune

Telefono

Estremi documento di identità

Firma leggibile \_\_\_\_\_

Timbro del reparto erogante

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 8 di 18</p>
---	---	---

### 6.1.1 Gestione utente impossibilitato a regolarizzare il ticket in caso di *visite ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio (software CUP GST/GSA e software Open-Lis)*

**Responsabilità: UUOO/SSDD eroganti: personale amministrativo e/o sanitario**

Gli operatori amministrativi e/o sanitari, devono verificare quanto segue:

-Prima dell'erogazione della prestazione:

1. che a corredo della ricetta vi sia la ricevuta di pagamento oppure l'impegno a pagare (modulo B), in alternativa occorre accertarsi che la prestazione sia stata registrata in regime di esenzione;
2. che in assenza della ricevuta di pagamento o dell'esenzione sui software aziendali sia stata inserita la causale "MB" oppure il codice generico "99.95.0", altrimenti provvedere al suo inserimento. Qualora ciò non fosse possibile, inviare la documentazione (copia ricetta e modulo B) all'indirizzo di posta elettronica [regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it](mailto:regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it) o via fax 050/993785

-Dopo l'erogazione della prestazione

1. archiviare le pratiche soggette al recupero crediti (ricette e moduli B) distintamente dalle altre, in contenitori dedicati e contrassegnati dalla dicitura "pratiche soggette a recupero crediti", con l'indicazione del reparto e il periodo temporale.
2. trattenere detti contenitori in reparto per almeno 5 anni; in ogni caso, accertarsi che dette pratiche siano sempre ritracciabili anche negli anni successivi fino a conclusione delle fasi di recupero crediti.

### 6.2 Estrazione dati da software per l'individuazione delle prestazioni non regolarizzate, analisi dati e integrazione informazioni mancanti e calcolo ticket.

**Responsabilità: il personale staff dell'UO GAPAO**

Il personale di staff afferente all'UO GAPAO, di seguito denominato "il personale di staff" procede al recupero del credito con percorsi distinti a seconda della tipologia delle prestazioni specialistiche (visite ed esami di diagnostica strumentale/esami di laboratorio e prestazioni UUOO Endocrinologia/prestazioni di pronto soccorso/prestazioni di anatomia patologica).

#### 6.2.1 SW CUP: (GST-GSA) visite ed esami di diagnostica strumentale

⇒ **Fasi preliminari**

Tra le posizioni non regolarizzate ai fini del ticket "il personale di staff" provvede ad estrarre dal SW CUP solo quelle dove è stata apposta la sigla "MB" - che indica un credito certo da recuperare nei confronti degli utenti - ed esclude quelle che presentano errori di registrazione ai fini della determinazione dell'importo ticket medesimo.

Trimestralmente, prima di procedere al recupero crediti, effettua un' estrazione di verifica "Mancati Incassi" sul SW CUP per individuare tutte le pratiche che pur non essendo state fleggiate con l'MB non sono associate ad alcuna ricevuta di pagamento e la inoltra via mail ai RAD (vedi allegato) affinché nei DAI venga recuperata la documentazione e perfezionata la registrazione sul SW Cup mediante l'inserimento di uno dei seguenti parametri:

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b> Rev. 01 Pag. 9 di 18
------------------------------------	--	--

- a) esenzione
- b) MB (anche in assenza del modulo B). In questo caso l'operatore di reparto, dovrà inserire nelle note a video che non è stato compilato il modulo B)
- c) ricevuta pagamento

Terminata questa fase, il personale di staff effettua nuovamente l'estrazione dei casi MB (compresi i casi in cui è stato segnalato dal reparto l'assenza del modulo B compilato dall'utente) sul SW CUP e attiva le successive seguenti fasi di verifica:

1. Ricerca manuale di eventuali pagamenti già effettuati per le stesse prestazioni, prescritte sulla medesima ricetta, prenotate in momenti diversi (es: pagamenti già effettuati per una prestazione rinviata) o già richiesti per prestazioni erogate su altri applicativi.

In questi, casi "il personale di staff" provvede a registrare sul SW CUP il codice GP (già pagato) trascrivendo nelle note a video il numero della ricevuta di pagamento e non prosegue nel recupero crediti.

2. Ricerca su SOGEI delle fasce reddituali, qualora non rilevate.

In questi casi, il "personale di staff" provvede a registrare sul SW CUP le fasce reddituali al fine di determinare correttamente il calcolo delle quote aggiuntive.

3. Ricerca delle esenzioni "totali" per reddito o invalidità (ovvero esenti per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche incluse nei Lea) di cui erano in possesso gli utenti, soggetti al recupero crediti, alla data della prescrizione della prestazione o alla data di prenotazione/erogazione (qualora la data di prescrizione non sia stata registrata sul SW), utilizzando strumenti informatici forniti da ESTAR e non prosegue nel recupero crediti.

### 6.2.2 Calcolo ticket SW CUP

Ai fini del calcolo del ticket sul SW CUP si procede come di seguito:

1. Le posizioni definite dopo le fasi di cui al punto (6.2.1) vengono inserite nella procedura sul SW CUP (c.d. fase ESOP) che elabora in automatico il calcolo ticket (comprensivo di eventuale quota aggiuntiva e dell'eventuale contributo di digitalizzazione previsto fino al 31/03/2019) in attuazione delle regole che sottostanno alla fase di riscossione (detta "RISC") impostata sul software stesso in attuazione della normativa vigente.
2. Alla fine della fase suddetta, il software genererà le ricevute sospese solo per le prestazioni da regolarizzare, mentre escluderà quelle, che secondo i dati inseriti, non genererebbero alcuna ricevuta perché l'utente ha già provveduto, per la medesima impegnativa, al pagamento della quota massima dovuta.

### 6.2.3 SW Open-Lis esami di laboratorio e prestazioni delle UUOO Endocrinologia

#### ⇒ Fasi preliminari

Premesso che questo software non consente di tracciare l'eventuale pagamento del ticket, il recupero crediti viene effettuato solo per le prestazioni che sono state registrate con l'apposita causale (vedi articolo 6.1.)

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 10 di 18</p>
---	---	--

Il “personale di staff” procede pertanto, nel seguente modo:

1. Esegue una estrazione dal SW Open-Lis delle prestazioni dove è stato apposto il codice **99.95.0** (che indica un credito certo da recuperare nei confronti degli utenti) a seguito della quale viene generato un file di excel.
2. Verifica che per le stesse prestazioni non sia già presente un pagamento sul SW CUP
3. Esegue le operazioni di cui all’art. 6.2.1 sub 2 e 3
4. Ricerca indirizzi se non presenti in anagrafica Open-Lis

#### **6.2.4 Calcolo ticket SW Open-Lis**

Per ogni posizione presente sul file excel (che costituisce l’output finale delle elaborazioni descritte nei precedenti paragrafi viene riportato l’importo del ticket calcolato dal SW Open-Lis.

Come già accennato, questo SW non prevede la funzione di cassa, pertanto, non tiene traccia dei pagamenti effettuati dagli utenti.

#### **6.2.5 Prestazioni di Pronto Soccorso SW First Aid erogate a utenti iscritti nel SSN**

##### **⇒ Fasi preliminari**

L’utente che ha usufruito di prestazioni erogate in regime di pronto soccorso ospedaliero non seguite da ricovero e la cui condizione, all’atto della dimissione, venga codificata come pagante ticket dovrà corrispondere una quota di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie specialistiche.

Fino al 31/03/2019 l’utente era tenuto, altresì, al pagamento del contributo di digitalizzazione a prescindere dal codice colore nei casi previsti.

L’individuazione delle quote non corrisposte avviene nel seguente modo:

- dal software First Aid (applicativo gestionale del Pronto Soccorso) a cura della UO Direzione Medica di Presidio è estratto un elenco, in formato informatico TXT/CSV, degli utenti che hanno avuto accesso con indicazione della quota dovuta; la stessa UO invia il file risultante alla UO GAPAO a mezzo e-mail interna;
- il “personale di staff” converte il file trasmesso dalla UO Direzione Medica in un foglio di calcolo in formato MSEXcel ;
- il “personale di staff”, lavorando sul file ora in formato MSEXcel, da esso provvede alla eliminazione delle :
  - ✓ posizioni incassate presso i riscuotitori automatici e quelle inequivocabilmente incassate presso i punti fisici;
  - ✓ posizioni che non sono soggette al pagamento, in attuazione della normativa e delle circolari regionali in materia compreso le prestazioni erogate ad utenti che risultano in possesso di esenzioni (seppur non correlate alla prestazione che è stata effettuata). Per la ricerca delle esenzioni il “personale di staff” si avvale di strumenti predisposti da ESTAR.
  - ✓ posizioni oggetto di altri processi di recupero crediti (es: enti in fatturazione, stranieri comunitari in regola, persone che devono il pagamento intera tariffa, stranieri extracomunitari irregolari)
  - ✓ deceduti in PS, giunti cadavere, ricoverati, trasferiti c/o altri Istituti, detenuti, soggetti con certificazione INAIL

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 11 di 18</p>
---	---	--

### 6.2.6 Calcolo ticket SW First Aid

Per ogni posizione riportata sul file excel risulta l'importo totale da richiede all'utente calcolato dal SW First Aid salvo ricalcoli effettuati dal "personale di staff" a fronte di evidenti anomalie.

Il SW First Aid non prevede la funzione di cassa, pertanto, non tiene traccia dei pagamenti effettuati dagli utenti.

### 6.2.7 Prestazioni di Anatomia Patologica e altri casi dove non è possibile individuare sul SW le posizioni soggette al recupero crediti (Gestione documentazione cartacea).

La Documentazione Cartacea proviene dalle **UUOO/SSDD eroganti le prestazioni** (es: prestazioni Anatomia Patologica) quando non è possibile registrare sul SW l'informazione relativa al recupero del credito

Il "personale di staff" verifica la documentazione pervenuta (es: se il caso non è già stato registrato anche sui SW) e trascrivendone i dati predispone un file di excel.

### 6.2.8 Calcolo ticket delle pratiche cartacee

Il calcolo viene effettuato manualmente, in base alla documentazione ricevuta (impegnativa, modulo B) in applicazione della normativa vigente.

## 6.3 Procedimento di recupero delle somme dovute e non pagate

Le somme dovute e non pagate dagli utenti sono assimilabili, dal punto di vista contabile (anche se non dal punto di vista strettamente normativo) a dei *crediti*; requisito di compliance amministrativo-contabile è la verifica di tutti i fatti che potrebbero influire sul valore dei crediti stessi. L'accuratezza dei controlli descritti nei precedenti paragrafi è volta a soddisfare tale requisito.

A seguito delle fasi sopra indicate, il "personale di staff", qualora l'importo da richiedere all'utente sia uguale o superiore a € 5 procede in attuazione della DGRT 39/2013 tramite emissione di un **Avviso Bonario** (immagine 2 A e B), non soggetto a notifica, con l'invito al cittadino ad adempiere al pagamento mediante bollettino postale premarcato/bonifico bancario o a segnalare le eventuali osservazioni a giustificazione del mancato pagamento.

Il documento "Avviso bonario" è prodotto in modo automatizzato alla conclusione della fase del controllo. (modello riportato nel DV03/PA133 allegato)

Le spese di spedizione sostenute dall'AOUP per l'invio dell'avviso bonario sono a carico dell'Azienda e non dell'utente.

Per i minori, le notifiche vengono inviate ai "**Genitori di...**(nome utente)";

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p>P.A. 133</p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 12 di 18</p>
------------------------------------	---	---

**Immagine 2 A AVVISO BONARIO**

CONTIENE DATI PERSONALI DLGS 196/2003  
CODICE PRIVACY

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA (L. 24 febbraio 2005, n. 40)  
Sede Legale: Via Roma, 67 – 56126 PISA  
U.O. GESTIONE AMMINISTRATIVA PRESTAZIONI E ATTIVITA' OSPEDALIERE  
P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Aziendale  
Rif. CP/eb/...tel. 050/997142 - 050/997117 - PEC: pec-aoupisana@leg.almail.it

Prot. n. \_\_\_\_\_  
Pisa, li \_\_\_\_\_

Oggetto: Mancato pagamento ticket ordinario e/o aggiuntivo e/o contributo di digitalizzazione - Anno

**AVVISO BONARIO N. \_\_\_\_\_**

Gentile utente,  
con la presente siamo a richiederLe la regolarizzazione relativa alle prestazioni di cui ha usufruito  
nella/e data/e:  
relativa/e a: -  
→ -

**Dati anagrafici del beneficiario della prestazione:**

Cognome  
Nome  
Residente a  
in Via/Piazza  
Codice Fiscale

Le risultanze sono dettagliatamente riportate nella seguente tabella:

Importo dovuto per ticket ordinario	€
Importo dovuto per ticket aggiuntivo	€
Importo dovuto per contributo di digitalizzazione	€
<b>Totale dovuto</b>	€

Potrà provvedere alla regolarizzazione di quanto dovuto corrispondendo alla Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, **ENTRO LA DATA DI \_\_\_\_\_**, l'importo complessivo di €.....secondo le seguenti modalità di pagamento:

- Mediante bollettino postale precompilato allegato alla presente
- Mediante bonifico bancario intestato a: AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA - C/O INTESA SANPAOLO S.p.A. IBAN: IT19 X030 6902 8871 0000 0046 0234 - indicando nella causale di versamento il numero di AVVISO BONARIO.....

(Si precisa che le commissioni d'incasso sono fissate dai singoli soggetti ricorrono).

Az. Osp. – Univ. Pisana	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	P.A. 133 Rev. 01 Pag. 13 di 18
----------------------------	--	--------------------------------------

Immagine 2B -AVVISO BONARIO

¶

**QUALORA AVESSE GIA' PROVVEDUTO AL PAGAMENTO RICHIESTOLE** la invitiamo a considerare nulla la presente comunicazione e a volercela rinviare unitamente alla ricevuta di pagamento tramite una delle seguenti modalità:¶

- consegnata o spedita a mezzo posta: Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, Via Roma 67, -56126-Pisa¶
- tramite fax al numero: -050/993785¶
- inviata al recapito di posta elettronica: [regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it](mailto:regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it)¶

¶

**In caso di mancato versamento entro il termine suddetto** Le verrà inviata un'intimazione di pagamento con aggravio di spese amministrativa, postali e di interessi.¶

**PER AVERE ULTERIORI INFORMAZIONI O CHIARIMENTI PUÒ CHIAMARE I NUMERI**¶

**050/997142 ~ 050/997117**¶

**il martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00, citando il numero di pratica.**¶

**oppure recarsi di persona il Lunedì e il Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 c/o l'U.O. scrivente ubicata c/o il Presidio Ospedaliero Santa Chiara - Via Roma 67 - Pisa - Edificio n. 9.**¶

Nel caso ritenesse necessario effettuare una richiesta di accesso agli atti, La invitiamo a seguire la procedura consultabile sul sito: <http://www.ao-pisa.toscana.it> nella sezione Ufficio Relazioni Con il Pubblico.¶

¶

**Il presente atto ha natura di avviso bonario e pertanto non costituisce atto autonomamente impugnabile.**¶

¶

Nel ringraziarLa anticipatamente per la Sua attenzione, Le porgiamo distinti saluti.¶

Il Direttore  
U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere  
Dr.ssa C. Panaro

Informativa sulla privacy: I dati personali relativi ai soggetti indicati nel presente verbale sono oggetto di trattamento finalizzato all'esercizio delle funzioni istituzionali e comunicati alle Autorità pubbliche destinatarie del rapporto di cui all' art. 17 della legge 689/81 e, quando ne ricorrano gli estremi, 24, coerentemente con gli artt. 11, 18, 19 e 24 del D.Lgs. n. 196/03. Titolare del trattamento ai sensi dell' art. 28 del D.Lgs. 193/03 è la Struttura organizzativa in intestazione. I dati vengono archiviati e trattati sia in formato cartaceo che su supporto informatico nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dalle norme vigenti. L' interessato può esercitare i diritti di accesso di cui all' art. 7 del citato D.Lgs. presentando richiesta presso la struttura organizzativa in intestazione.¶

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b>  <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b>  Rev. 01  Pag. 14 di 18
------------------------------------	--	---

- ✓ emissione dell' **Intimazione di Pagamento** (vedi immagini 3 A e B), nel caso di inadempienza al pagamento nell'Avviso Bonario, entro 5 anni dall'erogazione della prestazione ovvero entro i termini di prescrizione del credito in applicazione della DGRT 39 del 2013

L'intimazione al pagamento è notificata al cittadino nelle forme richieste dalla normativa vigente, mediante raccomandata con A.R.. Le spese sostenute dalla AOUP sono a carico dell'utente.

### Immagine 3A- INTIMAZIONE AL PAGAMENTO

**CONTIENE DATI PERSONALI DLGS 196/2003**  
**CODICE PRIVACY**

**AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA-PISANA** (L.R.L. 24 febbraio 2005, n. 40)  
Sede Legale Via Roma, 67 – 56126-PISA  
U.O. GESTIONE AMMINISTRATIVA PRESTAZIONI E ATTIVITA' OSPEDALIERE  
P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Aziendale  
Rif. CP/eb/.....tel. 050/997142-050/997117-PEC: pec-aoupisana@legalmail.it

Prot. n.° x  
Pisa, li x

**Oggetto:** Mancato pagamento ticket ordinario e/o aggiuntivo e/o contributo di digitalizzazione- Anno  
(Rif.: Avviso Bonario..... prot. n.° ..... del.....)

**INTIMAZIONE AL PAGAMENTO N.°**

Gentile utente,

con la presente siamo a richiederLe la regolarizzazione relativa alle prestazioni di cui ha usufruito  
nella/e data/e:  
relativa/e a: →

**Dati anagrafici del beneficiario della prestazione:**

Cognome  
Nome  
Residente a  
in Via/Piazza  
Codice Fiscale

Le risultanze sono dettagliatamente riportate nella seguente tabella:

Importo dovuto per prestazioni erogate	€
Interessi legali	€
Spese amministrative (L.R. 81/2012)	€
Spese Postali	€
<b>Totale dovuto</b>	<b>€</b>

Potrà provvedere alla regolarizzazione di quanto dovuto corrispondendo alla Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, **ENTRO 60 GIORNI DALLA DATA DI NOTIFICA DELLA PRESENTE**, l'importo complessivo di €.....secondo le seguenti modalità di pagamento:

- Mediante bollettino postale precompilato allegato alla presente
- Mediante bonifico bancario intestato a: AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA-PISANA- C/O- INTESA- SANPAOLO- S.p.A.- IBAN- IT19- X030- 6902- 8871- 0000- 0046- 023- indicando nella causale di versamento il numero di INTIMAZIONE.....

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p>P.A. 133</p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 15 di 18</p>
------------------------------------	---	---

### Immagine 3B -Intimazione di Pagamento

*(Si precisa che le commissioni d'incasso sono fissate dai singoli soggetti riscossori).*

**QUALORA RITENESSE INFONDATA QUESTA RICHIESTA** La invitiamo a presentare memoria **ENTRO 60 GIORNI DALLA DATA DI NOTIFICA DELLA PRESENTE**, tramite una delle seguenti modalità:

- consegnata o spedita a mezzo posta: Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, Via Roma 67, 56126 Pisa
- tramite fax al numero: 050/993785
- inviata al recapito di posta elettronica: [regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it](mailto:regolarizzazioniticket@ao-pisa.toscana.it)

**PER AVERE ULTERIORI INFORMAZIONI O CHIARIMENTI PUÒ CHIAMARE I NUMERI**

**050/997142 ~ 050/997117**

**il lunedì dalle ore 14:00 alle 16:30, il martedì e giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00, citando il numero di pratica.**

**oppure recarsi di persona il Lunedì e il Mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 c/o l'U.O. scrivente ubicata c/o il Presidio Ospedaliero Santa Chiara - Via Roma 67 - Pisa - Edificio n. 9.**

Nel caso ritenesse necessario effettuare una richiesta di accesso agli atti, La invitiamo a seguire la procedura consultabile sul sito <http://www.ao-pisa.toscana.it> nella sezione Ufficio Relazioni Con il Pubblico.

#### AVVERTENZE

Avverso il presente atto, entro sessanta giorni dalla data di notifica del medesimo, l'interessato ha facoltà di:

1. Presentare memorie alla U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni ed Attività Ospedaliere - Via Roma 67 - 56126 Pisa, come sopra indicato. A seguito dell'esame delle predette memorie, la scrivente Amministrazione potrà provvedere in via di autotutela - ai sensi dell'art. 13, l. R. 31/05/1997 - all'annullamento del presente atto, qualora sia verificata l'illegittimità o l'infondatezza dello stesso (per es.: per errore di persona, errore di calcolo o errore materiale). La presentazione delle memorie non interrompe il termine per la proposizione del ricorso in sede giurisdizionale.
2. Presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale di Pisa - come previsto ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 31 dicembre 1992 n. 546 e successive modifiche ed integrazioni - con l'osservanza delle modalità indicate negli artt. da 19 a 21 del medesimo D.Lgs. n. 546/92.

Trascorso il termine di **sessanta giorni** dalla notifica del presente atto, senza che siano state presentate memorie o sia stato inoltrato ricorso alla competente Commissione Tributaria e venga verificato che la somma richiesta non sia stata versata, o sia stata versata solamente in parte, la scrivente Amministrazione provvederà ad attivare la procedura di **riscossione coattiva**, per l'importo ancora dovuto, in base a quanto previsto dall'art. 17, del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n. 46, **con l'aggravio di ulteriori costi**. La riscossione coattiva è disciplinata dal D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, Titolo II, come sostituito dall'art. 16, del citato D.Lgs. n. 46/99.

Nel ringraziarLa anticipatamente per la Sua attenzione, Le porgiamo distinti saluti.

Il Direttore  
U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere  
Dr.ssa C. Panaro

Informativa sulla privacy: I dati personali relativi ai soggetti indicati nel presente verbale sono oggetto di trattamento finalizzato all'esercizio delle funzioni istituzionali e comunicati alle Autorità pubbliche destinatarie del rapporto di cui all'art. 17 della legge 689/81 e, quando ne ricorrano gli estremi, 24, coerentemente con gli artt. 11, 18, 19 e 24 del D.Lgs. n. 196/03. Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 193/03 è la Struttura organizzativa in intestazione. I dati vengono archiviati e trattati sia in formato cartaceo che su supporto informatico nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dalle norme vigenti. L'interessato può esercitare i diritti di accesso di cui all'art. 7 del citato D.Lgs. presentando richiesta presso la struttura organizzativa in intestazione.

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<p><b>P.A. 133</b></p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 16 di 18</p>
---	---	--

#### 6.4 Annullamento Avviso Bonario/Intimazione d'ufficio e su istanza di parte

##### **Responsabile: UO GAPAO**

**L'annullamento d'ufficio** avviene nel caso in cui la richiesta di pagamento non è stata consegnata all'utente in quanto irreperibile dopo che la pratica è stata inviata agli indirizzi conosciuti come di seguito indicato:

1. il primo invio, viene indirizzato c/o la residenza rilevata sul SW in cui risulta registrata la prestazione,
2. in caso di non reperibilità, viene inviata una seconda e ultima comunicazione all'indirizzo:
  - ✓ di residenza (se diverso dal primo) presente nell'anagrafica Aziendale e Regionale;
  - ✓ di domicilio presente sul SW.

Per quanto riguarda gli utenti deceduti, data la complessità nel rintracciare gli eredi, i costi e la forza lavoro necessaria, si ritiene non opportuno proseguire nel recupero crediti.

**L'annullamento della richiesta di recupero crediti su istanza di parte** potrà avvenire per le seguenti motivazioni:

1. Putente dimostra che al momento dell'erogazione della prestazione era in possesso di una esenzione totale (vedi 6.2.1 punto 3);
2. Putente dichiara che al momento dell'erogazione della prestazione era in possesso di una esenzione valida attinente la prestazione ricevuta. In questo caso "il personale di staff" verificherà che detta esenzione era stata apposta sulla ricetta. Qualora il codice di esenzione non risulti apposto sulla ricetta, la pratica non sarà annullata; nei casi in cui non sia possibile recuperare la ricetta medica redatta in forma cartacea (previo dichiarazione scritta dal reparto) la contestazione sarà accolta e conseguentemente annullata la pratica;
3. Putente dimostra di avere già una ricevuta di pagamento per la medesima prestazione o, nel caso si tratti del contributo di digitalizzazione (previsto fino al 31/03/2019), di aver già corrisposto tre pagamenti nell'anno solare;
4. Putente dichiara mediante atto notorio di non aver usufruito di detta prestazione e, non vi è traccia di referto o ricetta corrispondente;
5. Putente dichiara mediante atto notorio di non essere la persona che ha effettuato la prestazione e, pertanto, vi è stato un errore nella registrazione anagrafica del paziente;
6. Putente dimostra di avere una ricevuta di pagamento (per la prestazione oggetto del recupero) il cui importo non corrisponde a quanto richiesto, ma la differenza è inferiore o pari a € 5.00;
7. nei casi in cui "il personale di staff" non riceva risposta, entro 30 giorni, dall'UO/SOD erogante (nonostante l'invio di solleciti via mail) circa i chiarimenti/documentazione richiesta a seguito di contestazione da parte dell'utente;

Ogni pratica annullata è tracciata sui file di lavoro.

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b></p>	<b>P.A. 133</b>  Rev. 01  Pag. 17 di 18
------------------------------------	---	---

## 7. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ

L'aggiornamento della presente procedura è consequenziale al mutamento delle norme nazionali, regionali o etico-professionali o in occasione di mutamenti di indirizzo proposti da norme, regolamenti ed indicazioni tecniche degli organismi scientifici nazionali ed internazionali o in occasione di mutamenti delle strategie, delle politiche complessive e delle esigenze organizzative aziendali. Si precisa che ad ogni modo, la revisione va effettuata almeno ogni 3 anni.

## 8. RIFERIMENTI NORMATIVI

### 8.1 NORME NAZIONALI E REGIONALI

1. D.LGS. n. 502/1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”. e successive eodificazioni.
2. D.LGS n. 165/2001 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e successive modificazioni.
3. L.R.T. n. 40/2005 “Disciplina del servizio sanitario regionale” e successive modificazioni.
4. L. n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive modificazioni ed integrazioni.
5. D.lgs n. 196/ 2003 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive modificazioni ed integrazioni.
6. L.R. 81/2012 “Misure urgenti di razionalizzazione della spesa sanitaria. modifiche alla l.r. 51/2009, alla 40/2005 e alla 8/2006”.
7. DGRT 143/2006 “Disposizioni in materia di erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche”.
8. DGRT 493 del 13/06/2011 “Intesa tra governo, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano sul piano nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2010/2012, di cui all'art. 1, comma 280 della legge 23/12/2005 n. 266 siglata in data 28 ottobre 2010: approvazione del piano regionale per il governo delle liste di attesa”.
9. DGRT 39 del 21/01/2013 " Linee guida per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie”.
10. DGRT 663 del 05/08/2013 “Integrazione e modifiche alle linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle aziende ed enti del servizio sanitario regionale della toscana di cui alla D.G.R. 39/2013”, che integra la deliberazione GRT 39/2013 individuando nel sistema degli ESTAV i soggetti incaricati alla raccolta, gestione dei flussi informativi e della spedizione degli atti agli utenti interessati e stabilendo che in merito alla mancata disdetta della prenotazione, le aziende iniziano il procedimento di recupero mediante l'invio di una comunicazione bonaria.
11. DGRT 534/2007 “Partecipazione alla spesa per gli accessi in PS per le prestazioni specialistiche correlate.
12. DGRT 722/2011 e n. 867/2012.
13. DGRT 753/2012, modificata dalla DGRT 808/2012.
14. DGRT 806/2017, “Modello organizzativo per percorsi omogenei in Pronto Soccorso. Linee di indirizzo”.
15. DGRT n. 191 del 18/02/2019 “Rimodulazione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini. Abolizione contributo di digitalizzazione”

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>RECUPERO CREDITO PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN</b> <b>REGIME ISTITUZIONALE NON REGOLARIZZATE</b> <b>EROGATE A UTENTI ISCRITTI AL SSN</b> <b>ESCLUSA LA FASE DEL RECUPERO COATTIVO</b>	<b>P.A. 133</b> Rev. 01 Pag. 18 di 18
------------------------------------	--	---

**16.** Percorso Attuativo di Certificabilità dei dati e dei bilanci: Decr. Interministeriale MEF – Min. Salute 17/09/2012; D.M. Salute 01/03/2013; DGRT 478/2013; DGRT 719/2016; DGRT 1199/2016; DGRT

## **8.2 NORME PRESCRITTIVE INTERNE**

- 17.** Regolamento Recupero Crediti approvato con delib. Dir. Gen. N° 1170/2016.
- 18.** PA 19, Prenotazione, erogazione, archiviazione e controllo delle prestazioni ambulatoriali;
- 19.** PA 121 Sanzione amministrativa per mancata disdetta di prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale/‘Malum
- 20.** PA 127, Riscossione e gestione incassi attività ambulatoriale in regime istituzionale;
- 21.** PA 74, DEA: gestione dei flussi, in ingresso e in uscita, degli utenti e loro familiari;
- 22.** Regolamento ticket