

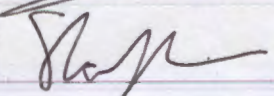
Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 1 di 11
	SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	

P.A. 121

**SANZIONE AMMINISTRATIVA
PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI
AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE**

REVISIONI DELLA PROCEDURA	
REV. N°	DATA
00	18/11/2014

SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA P.A.121 - REV. 00 DEL 18/11/2014			
REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
La presente procedura, elaborata secondo le nuove disposizioni legislative, sostituisce integralmente la precedente.			

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATA	Elena Bertini	Resp. P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Aziendale - U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni ed Attività Ospedaliere	11.04.2018	
VERIFICATA	Dott.ssa C. Panaro	Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni ed Attività Ospedaliere	12.04.2018	
	Dott. M. Giraldi	Direttore U.O. Direzione Medica di Presidio	12.04.2018	
APPROVATA	Dott.ssa S. Briani	Direttore Sanitario	13.04.2018	
	Dott. C. Milli	Direttore Amministrativo	13.04.2018	
EMESSA	Dott. S. Giuliani	Direttore U.O. Accreditamento e Qualità	26/4/2018	

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p>PROCEDURA AZIENDALE</p> <p>SANZIONE AMMINISTRATIVA</p> <p>PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI</p> <p>AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE</p>	<p>P.A. 121</p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 2 di 11</p>
---	---	---

La presente procedura è stata redatta, nella precedente stesura, a cura di:

- Sig.ra Elena Bertini, responsabile P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Aziendale - U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere

La presente Rev. 01 è stata aggiornata/revisionata da:

- Sig.ra Elena Bertini, responsabile P.O. Gestione Attività Ambulatoriale Istituzionale e Anagrafica Unica Aziendale - U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere con la collaborazione della Sig.ra Beatrice Supino e Dott.ssa Federica Marchetti, IFC U.O. Accreditemento e Qualità

Revisione editoriale a cura di:

- Dott.ssa Concetta Panaro, direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
- Dott. Mauro Giraldi, direttore U.O. Direzione Medica di Presidio
- Dott.ssa Cristiana Campaiola, dirigente medico U.O. Direzione Medica di Presidio
- Dott.ssa Simonetta Gerali, direttore U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico

La U.O. Internal Audit, in ottemperanza alla P.A. 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. Accreditemento 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.

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 3 di 11
------------------------------------	--	--

I N D I C E

1. PREMessa	4
2. SCOPO E OBIETTIVI	4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
4. RESPONSABILITÀ	4
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE.....	5
6. MODALITÀ OPERATIVE.....	5
6.1 MODALITÀ OPERATIVE SPECIFICHE PER UTENTI	5
6.1.1 Indicazioni per la disdetta	5
6.2 MODALITÀ OPERATIVE SPECIFICHE PER OPERATORI AOUP	7
6.2.1 Modalità operativa di annullamento della prenotazione sul sw cup	7
6.2.2 Registrazione dei pazienti non presentati all'appuntamento sul sw cup	7
6.2.3 Individuazione delle prestazioni oggetto di applicazione malum	7
6.2.4 Individuazione dei soggetti da sanzionare rispetto alle prestazioni individuate	8
6.2.5 Annullamento della sanzione successivamente all'irrogazione della sanzione	9
7. DECORRENZA APPLICAZIONE PROCEDURA	9
8. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI.....	10
9. AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ.....	11
10. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	11

ALLEGATI

MODULI DI REGISTRAZIONE: T.	
T.01/P.A.121	Osservazioni dell'utente Sanzione amministrativa per mancata disdetta delle prenotazioni specialistiche ambulatoriali: c.d "malum" (art. 7 l.r. N. 81/ 2012, delib. G.r.t. N. 39/2013)

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 4 di 11
------------------------------------	--	--

1. PREMESSA

L'utente che dopo aver prenotato la prestazione specialistica o diagnostico strumentale compresa nel Catalogo Regionale delle prestazioni ambulatoriali, non si presenti all'appuntamento non preannunciando la rinuncia o l'impossibilità di fruire la prestazione almeno 48 ore prima della data prenotata, è tenuto, anche se esente dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, al versamento di una sanzione amministrativa, come indicato all'art. 7 della L.R. n. 81/2012 e successive modifiche, pari alla quota di partecipazione ordinaria al costo della prestazione prenotata e non usufruita, non comprensiva della quota di partecipazione aggiuntiva e dell'eventuale contributo di digitalizzazione dovuto per le prestazioni di diagnostica per immagini.

La disdetta effettuata oltre i termini stabiliti dalla normativa non esonera l'utente dal ricevimento della sanzione amministrativa¹.

2. SCOPO E OBIETTIVI

La presente procedura nasce allo scopo di attuare la delibera della Giunta Regionale Toscana n° 143 del 27/02/2006 e successive modifiche ed integrazioni normative in materia di sanzione amministrativa per mancata disdetta cd. "MALUM".

Obiettivo: affrontare il fenomeno, diffusamente registrato, dell'assenza dell'utente al momento dell'erogazione della prestazione sanitaria, senza un preavviso d'impossibilità a fruire della prestazione.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura disciplina la sanzione amministrativa per mancata disdetta cd. "MALUM" applicata dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (di seguito denominata AOUP) per le prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale da parte dell'utente e deve essere applicata, ciascuno per la propria parte di competenza:

- ☞ dagli uffici della U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere (di seguito U.O. GAPAO),
- ☞ dal personale della U.O. Direzione Medica di Presidio (di seguito U.O. DMP)
- ☞ dagli operatori della U.O. GAPAO dei Punti Aziendali di Accettazione Unificata (di seguito PAU)
- ☞ dagli operatori amministrativi e/o sanitari delle UU.OO./SS.DD. eroganti dell'AOUP
- ☞ dagli operatori del Call Center integrato AUOP/ex AUSL5.
- ☞ dagli operatori dell' U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico

4. RESPONSABILITÀ

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

¹ L'AOUP applica la sanzione "malum" a coloro che effettuano la disdetta di una prestazione oltre le ore 23.59 dei due giorni precedenti la data prenotata

(Es: un appuntamento per giovedì alle 10:

- ✓ se viene disdetto fino alle ore 23.59 del martedì: non genera malum,
- ✓ se viene disdetto il mercoledì: genera malum.

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 5 di 11
----------------------------	--	-------------------------------------

5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

CUP	Centro Unico Prenotazione
GAPAO	Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
DMP	Direzione Medica di Presidio
PAU	Punti Aziendali di Accettazione Unificata
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
SW CUP	Software CUP
PUNTI VERDI	PAU dell'AOUP, Call Center, Presidi Distrettuali ex ASL 5, Associazioni di Volontariato, Farmacie

6. MODALITÀ OPERATIVE

6.1 MODALITÀ OPERATIVE SPECIFICHE PER UTENTI

6.1.1 Indicazioni per la disdetta

Le indicazioni per la disdetta sono riportate nella stampa di prenotazione rilasciata dagli operatori dei Punti fisici di seguito indicati:

1. Punti di Accettazione Unificata dell'AOUP.
2. UU.OO./SS.DD. eroganti dell'AOUP che hanno prenotato la prestazione.
3. Ex AUSL 5 di Pisa (Punti Verdi: distretti, farmacie pubbliche e private ed Associazioni di Volontariato autorizzate all'utilizzo del Software CUP).

Le indicazioni di cui sopra sono presenti anche:

- ✓ nel sito Aziendale AOUP
- ✓ nel messaggio di segreteria telefonica del Call Center integrato AOUP/ex ASL5 (n°tel. 050/995995).

6.1.2 Modalità richiesta disdetta prenotazione per prestazione da usufruire c/o AOUP

La disdetta, entro le 48 ore prima della data stabilita, può essere richiesta dall'utente :

1. presso i punti fisici indicati al paragrafo 6.1
2. telefonicamente al Call Center integrato AOUP/ex ASL5 al numero 050/995995.
3. per mail all'indirizzo di posta elettronica gestione.malum@ao-pisa.toscana.it
4. per fax al n° 050/993726
5. contattando le UU.OO./SS.DD. limitatamente alle prestazioni prenotate tramite le medesime, secondo le indicazioni rilasciate dalle stesse.

Nei casi **3.** e **4.** l'utente deve riportare i propri dati identificativi, il numero di prenotazione, la tipologia della prestazione, il giorno, l'orario e lo stabilimento in cui la prestazione sanitaria doveva essere erogata.

Una volta ricevuta la conferma della disdetta la prenotazione, l'**utente** deve conservare il relativo numero che gli viene comunicato nei casi in cui la disdetta sia stata effettuata con le modalità **1.**, **2.** e **5.**, mentre dovrà conservare la mail o la copia della ricevuta di trasmissione del fax negli altri due casi.

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 6 di 11
------------------------------------	--	--

6.1.3 Mancata disdetta nei termini previsti o mancata presentazione all'appuntamento: Casi di esclusione dalla sanzione “malum”

Si riportano di seguito i casi di esclusione dalla sanzione:

- ✓ malattia (necessario certificato medico)
- ✓ ricovero (necessario certificato di ricovero se degente presso diversa struttura ospedaliera)
- ✓ accesso Pronto Soccorso (necessario referto PS se di diversa struttura ospedaliera)
- ✓ altra prestazione specialistica effettuata in urgenza (necessario referto) riguardante o l'utente stesso oppure un parente entro 2° grado, coniuge/convivente di cui è necessario indicare: cognome, nome, grado di parentela.
- ✓ richiamo sul posto di lavoro (necessaria dichiarazione del datore di lavoro che attesti l'imprevedibilità dell'evento)
- ✓ incidente stradale (necessaria documentazione)
- ✓ ritardo mezzi di trasporto es. treno/aereo (necessaria documentazione)
- ✓ calamità naturali (necessario specificare evento)
- ✓ presenza di ciclo mestruale in caso di prestazioni ginecologiche
- ✓ lutto se riguarda familiari entro il 2° grado di parentela, coniuge/convivente di cui è necessario indicare: cognome, nome, data di nascita del defunto e grado di parentela.
- ✓ nascita di figlio/a (necessario indicare cognome, nome, data nascita)
- ✓ di aver disdetto la prestazione entro le 48 ore precedenti (è necessario indicare il numero di disdetta)
- ✓ prestazione rinviata dal reparto ad altra data specificando il giorno di esecuzione

Per evitare la sanzione in caso di mancata disdetta nei tempi previsti o di sopravvenuta impossibilità a presentarsi all'appuntamento prenotato, l'utente può inviare, se rientra in uno dei casi sopraelencati e comunque entro 60 giorni dal mancato appuntamento, un giustificativo utilizzando preferibilmente il modulo allegato **T.01/P.A.121** “Osservazioni dell'utente Sanzione amministrativa per mancata disdetta delle prenotazioni specialistiche ambulatoriali: c.d “malum” (art. 7 l.r. N. 81/ 2012, delib. G.r.t. N. 39/2013), reperibile sul sito aziendale www.ao-pisa.toscana.it, e in cartaceo c/o i Punti Informazione e Accoglienza presenti negli Stabilimenti di Santa Chiara e Cisanello, debitamente compilato e corredato dalla documentazione necessaria.

Il giustificativo può essere inviato/consegnato tramite:

- ✓ e-mail gestione.malum@ao-pisa.toscana.it
- ✓ fax 050-993726
- ✓ di persona il lunedì e il mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 presso Stabilimento Santa Chiara – Edificio 9, 1° piano - via Roma, 67 - 56126 Pisa
- ✓ per posta all'U.O. GAPAO – Via Roma 67 Pisa- Ospedale Santa Chiara- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

NB: I casi di esclusione dal “malum” saranno accettati anche dopo l'emissione della sanzione se presentati secondo la modalità prevista (vedi modulo Osservazioni Dell'utente)

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE</p>	<p>P.A. 121 Rev. 01 Pag. 7 di 11</p>
---	--	---

6.2 MODALITÀ OPERATIVE SPECIFICHE PER OPERATORI AOUP

6.2.1 Modalità operativa di annullamento della prenotazione sul sw cup

Responsabile: operatore amministrativo e/o sanitario delle strutture abilitate

La responsabilità del corretto annullamento sul SW CUP della prestazione è degli Operatori abilitati all'annullamento della prenotazione, che prestano la propria attività nelle seguenti strutture:

- ☞ Punti di Accettazione Unificata dell'AOUP.
- ☞ UU.OO./SD eroganti dell'AOUP che hanno prenotato la prestazione.
- ☞ Ex AUSL 5 di Pisa (Punti Verdi, distretti, farmacie pubbliche e private ed Associazioni di Volontariato autorizzate all'utilizzo del Software CUP).
- ☞ Call Center integrato AOUP/ex ASL5 che rispondono al numero 050/995995.
- ☞ UO GAPAO

In particolare, l'operatore amministrativo e/o sanitario, una volta ricevuta la richiesta di disdetta deve, attraverso il numero di prenotazione od altri dati identificativi dell'utente, procedere all'annullamento fino a quando il sistema operativo lo consente ovvero, **a prescindere dalle 48 ore precedenti l'appuntamento** e riferire **obbligatoriamente** il numero di disdetta all'utente a garanzia dell'avvenuta procedura di cancellazione sul software CUP.

Solo per quanto riguarda le modalità di annullamento da parte dell'UO. GAPAO la stessa non si ritiene vincolata all'obbligo di comunicare il numero di disdetta pur cancellando le prenotazioni sul SW CUP in quanto farà fede la conservazione da parte dell'utente della ricevuta di invio del fax o la copia della e mail inviata.

Qualora per motivi organizzativi le UU.OO./SS.DD. eroganti registrino la disdetta sul sw CUP in un momento successivo rispetto alla richiesta dell'utente determinando con il ritardo il mancato rispetto dei termini delle 48 ore previste per la sanzione, dovrà darne comunicazione scritta all'U.O. GAPAO affinché non proceda all'applicazione della sanzione.

6.2.2 Registrazione dei pazienti non presentati all'appuntamento sul sw cup

Responsabile: operatore amministrativo e/o sanitario delle UU.OO./SOD eroganti

La puntuale e corretta registrazione dei pazienti non presentati è determinante per gli adempimenti derivanti dalla normativa in materia. Detta registrazione deve avvenire tempestivamente sul SW CUP GST WEB/GSA e comunque **obbligatoriamente entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento.**

Nota Bene: non è possibile registrare un paziente come non presentato se l'appuntamento è rinviato ad altra data dal reparto stesso, ma si dovrà seguire la procedura relativa alla chiusura/ sospensione agenda.

6.2.3 Individuazione delle prestazioni oggetto di applicazione malum

Responsabile: U.O. DMP

Il processo di applicazione della sanzione per mancata disdetta viene gestito autonomamente dalle due Aziende AUOP e ex AUSL 5.

L'U.O. DMP dell'AOUP procede alla definizione semestrale (gennaio/giugno) delle prestazioni oggetto di applicazione malum, in base ai seguenti criteri:

- tempi di attesa critici;

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE</p>	<p>P.A. 121 Rev. 01 Pag. 8 di 11</p>
---	--	---

- prestazioni di primo accesso da garantire sul territorio di Area Vasta ai sensi della DGRT 493/11 (*visita allergologica – visita chirurgia vascolare – visita endocrinologica – visita gastroenterologia – visita reumatologica*). Le prestazioni individuate devono quindi essere trasmesse all'UO GAPAO affinché possa avviare il processo sanzionatorio.

Resta ferma la discrezionalità della Direzione Aziendale di estendere l'applicazione della sanzione in considerazione di ulteriori parametri di valutazione.

6.2.4 Individuazione dei soggetti da sanzionare rispetto alle prestazioni individuate

Responsabile: U.O. GAPAO

L'U.O. Gapao, in base alle prestazioni definite semestralmente dalla UO DMP, provvede, ogni mese, a:

- a) verificare che tutte le agende contenenti le prestazioni individuate siano state correttamente lavorate da parte delle UU. OO./SD eroganti;
- b) effettuare elaborazioni sul sw CUP ai fini dell'estrazione di n° 2 elenchi, in particolare:
 1. elenco degli utenti che avendo prenotato una prestazione risultano essere stati registrati dalle UU.OO./SD come non presentati;
 2. elenco degli utenti che hanno disdetto la prestazione c/o un PUNTO VERDE, oltre le ore 23.59 dei due giorni precedenti la data prenotata.
- c) esaminare l'elenco degli utenti da sanzionare escludendo:
 - ☞ coloro che hanno disdetto via fax o mail nei termini
 - ☞ coloro ai quali l'appuntamento è stato annullato dalla U.O. DMP - Gestione Sanitaria Attività Ambulatoriale - su richiesta delle varie UU.OO./SD ; e Settori U.O. GAPAO abilitati alla gestione tecnico-amministrativa delle agende nelle varie fasi di lavorazione
 - ☞ le posizioni supportate da valide giustificazioni,
 - ☞ deceduti ;
 - ☞ le prenotazioni del giorno stesso o il giorno prima;
 - ☞ le prenotazioni senza il numero impegnativa (solo in caso di prenotazione telefonica escluse quelle ad accesso diretto).
 - ☞ le prenotazioni non erogate nella Struttura prenotata in quanto erogate entro il mese precedente in altra Struttura dello stesso Dipartimento e in ogni altra situazione in cui è evidente una anomalia nella presa in carico del paziente medesimo.

L'AOUP si riserva comunque di escludere l'applicazione della sanzione in caso di sciopero, particolari condizioni climatiche etc.

- d) inviare eventuale elenco con richiesta di chiarimenti, solo per i casi che lo richiedono, alle UU.OO./SD eroganti tramite **Referente Amministrativo di Dipartimento (RAD)**. Il RAD, entro 10 giorni dal suo ricevimento, rinvia tale elenco, validato dal Direttore UO./SOD o suo delegato, alla U.O. GAPAO completo di tutte le eventuali annotazioni relative all'eventuale errore della struttura medesima. Detto elenco costituirà automaticamente annullamento della sanzione amministrativa. L'invio dovrà avvenire per posta interna o in formato pdf dopo scansione, alla mail gestione.malum@ao-pisa.toscana.it
- e) Inviare richiesta sanzione e recupero credito all'utente individuato in ottemperanza alle disposizioni di cui alla DGRT n°39/2013 e alla DGRT n°663/2013 e seguenti, in materia di procedure di

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 9 di 11
------------------------------------	--	--

riscossione dei ticket sanitari. Tale disposizione prevede che l'utente riceve, in prima istanza, un avviso bonario ed in seconda istanza, sarà invece soggetto a tutte le fasi del recupero crediti di cui alle deliberazioni citate.

6.2.5 Annullamento della sanzione successivamente all'irrogazione della sanzione **Responsabile: U.O. GAPAO**

L'annullamento della sanzione amministrativa è prevista per i casi indicati nei paragrafi precedenti. L' AOUP ha discrezionalità nell'accoglimento di note e/o documenti giustificativi per ulteriori fattispecie da valutare di volta in volta.

In particolare saranno accolte le osservazioni da parte degli utenti qualora evidenzino:

- ✓ errori nella registrazione dell'attività erogata nel Software Cup da parte degli operatori amministrativi e/o sanitari delle UU.OO./SS.DD. eroganti (es.: ipotesi in cui l'utente ha usufruito della prestazione o comunque si è presentato regolarmente all'ambulatorio; errori derivanti dal non corretto percorso di chiusura agende CUP da parte degli operatori amministrativi e/o sanitari delle UU.OO./SD. eroganti la prestazione prenotata, che hanno direttamente provveduto allo spostamento dell'utente, oppure nel caso in cui le strutture suddette non abbiano, per motivi organizzativi, effettuato l'attività in quella data senza aver fornito tempestivamente la necessaria informazione alla struttura dell'AOUP incaricata della gestione sanitaria delle agende CUP.

7. DECORRENZA APPLICAZIONE PROCEDURA

Quanto previsto dalle presente procedura è attuabile per le sole prestazioni individuate dalla U.O. DMP (vedi paragrafo 6.2.3) a decorrere dal 01/04/2017.

Az. Osp. – Univ. Pisana	PROCEDURA AZIENDALE SANZIONE AMMINISTRATIVA PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE	P.A. 121 Rev. 01 Pag. 10 di 11
------------------------------------	--	---

8. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI

Al fine di assicurare il corretto svolgimento dell'intero processo, sono predisposte, secondo il quadro sinottico di seguito riportato, attività di controllo svolte con le tempistiche ed a cura dei soggetti in esso indicati.

n°	Attività di controllo	Responsabile	Altre Strutture / ruoli coinvolti	Tempistica (una tantum / periodico)
1.	Registrazione, attraverso il software 'CUP GST WEB/GSA' dei pazienti prenotati ma non presentatisi	Strutture sanitarie eroganti	U.O. GAPAO	Periodico: (a) in corrispondenza di ogni data di erogazione di prestazioni; (b) entro il 5 del mese successivo a quello in cui il paziente non si è presentato
2.	Controllo sull'esistenza o meno di una disdetta presentata dall'utente	U.O. GAPAO	Strutture sanitarie eroganti	Una tantum (in caso di assenza dell'utente prenotato)
3.	Controllo su eventuali registrazioni di disdette inserite direttamente dalle UU.OO./SS.DD. eroganti	U.O. GAPAO	Strutture sanitarie eroganti; RAD	Una tantum (in caso di assenza dell'utente prenotato)
4.	Controllo sull'avvenuto annullamento della prenotazione in caso disdetta	U.O. GAPAO	Strutture sanitarie eroganti	Una tantum (in caso di assenza dell'utente prenotato)
5.	Controllo sull'applicabilità di condizioni di esclusione dalla sanzione <i>malum</i>	U.O. GAPAO	U.O. DMP	Una tantum (in caso di assenza dell'utente prenotato; in caso di presentazione di giustificativi)
6.	In caso di mancata disdetta preventiva: controllo sull'invio di giustificativi (preferibilmente modulo T.01/P.A.121) da parte dell'utente; controllo tempi di arrivo entro 60 gg.; controllo conformità con il mod. T.01/P.A.121	U.O. GAPAO	/	Una tantum (in caso di assenza dell'utente prenotato; in caso di presentazione di giustificativi)
7.	Controllo sulle prestazioni oggetto di applicazione del <i>malum</i>	U.O. DMP	U.O. GAPAO	Periodico (semestrale: gennaio e giugno)
8.	Verifica che le UU. OO./SD eroganti sabbiano correttamente 'lavorato' le agende delle prestazioni	U.O. GAPAO	Strutture sanitarie eroganti	Periodico (cadenza mensile)
9.	Controllo sui chiarimenti forniti dai Referente Amministrativo di Dipartimento (RAD).	U.O. GAPAO	Strutture sanitarie eroganti; RAD; U.O. DMP	Periodico (cadenza mensile)
10.	Corretto invio della richiesta di sanzione e recupero credito all'utente secondo DGRT n°39/2013 e DGRT n°663/2013	U.O. GAPAO	/	Periodico (cadenza mensile)

<p>Az. Osp. – Univ. Pisana</p>	<p>PROCEDURA AZIENDALE</p> <p>SANZIONE AMMINISTRATIVA</p> <p>PER MANCATA DISDETTA DI PRESTAZIONI</p> <p>AMBULATORIALI IN REGIME ISTITUZIONALE</p>	<p>P.A. 121</p> <p>Rev. 01</p> <p>Pag. 11 di 11</p>
---	---	--

9. 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.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

<p>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 modificazioni.</p>
<p>D.LGS n. 165/2001 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e successive modificazioni.</p>
<p>L.R.T. n. 40/2005 “Disciplina del servizio sanitario regionale” e successive modificazioni.</p>
<p>L. n. 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive modificazioni ed integrazioni.</p>
<p>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.</p>
<p>L.R. 81/2012 “Misure urgenti di razionalizzazione della spesa sanitaria. modifiche alla l.r. 51/2009, alla 40/2005 e alla 8/2006”.</p>
<p>DGRT 143/2006 “Disposizioni in materia di erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche”, con la quale viene disposto che qualora l'utente, dopo aver prenotato ed accettato la prestazione specialistica o diagnostica compresa nel nomenclatore tariffario regionale, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, non si presenti, non preannunciando la rinuncia o l'impossibilità di fruire della prestazione almeno 48 ore prima della data stabilita, è tenuto al versamento della quota di compartecipazione al costo della prestazione, ove non esente dalla compartecipazione alla spesa sanitaria (“malum”).</p>
<p>DGRT 867/2006 “Indirizzi alle Aziende sanitarie in materia di erogazione di prestazioni sanitarie diagnostiche strumentali.</p>
<p>DGRT 578/2009 “Linee di indirizzo per il governo e lo sviluppo dell'assistenza specialistica ambulatoriale e per l'adozione dei programmi attuativi aziendali al fine di promuovere il diritto di accesso del cittadino e garantire i tempi di attesa definiti.</p>
<p>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”, con la quale viene esteso il principio espresso dalla Delibera GRT 143/2006 anche al cittadino esente dalla compartecipazione alla spesa sanitaria che è quindi tenuto al versamento della quota di compartecipazione al costo della prestazione nel caso di mancata disdetta come sopra specificato.</p>
<p>DGRT 39 del 21/01/2013 " Linee guida per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie”, che detta le linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle aziende sanitarie, tra cui gli importi derivante dalla mancata disdetta delle prestazioni entro le 48 ore antecedenti la data prevista per la sua effettuazione.</p>
<p>DGRT 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.</p>
<p>Accordo quadro tra Estav nord ovest ed aziende sanitarie di area vasta per la gestione del servizio riscossione crediti in base alla DGRT 663/2013.</p>
<p>Nota della Regione Toscana – direzione generale diritti e cittadinanza e coesione sociale del 23/12/2013, con la quale viene precisato che la sanzione da irrogare in caso di mancata disdetta è pari alla quota di partecipazione ordinaria al costo della prestazione prenotata e non usufruita e non comprende l'applicazione della quota di partecipazione aggiuntiva ne l'eventuale contributo di digitalizzazione dovuto per le prestazioni di diagnostica per immagini.</p>