

U.O. GOVERNO CLINICO E ORGANIZZAZIONE OSPEDALIERA HOR HOR8	OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO ISTRUZIONE OPERATIVA AZIENDALE	IOHOR_0021		
	RECUPERO SOMME DA MANCATO PAGAMENTO TICKET	Rev. 3	Data 30/03/2021	Pag 1 di 2

1. Finalità e campo di applicazione

Oggetto della procedura è la definizione di un percorso univoco (e della modulistica ad esso correlata) atto ad ottenere il recupero di quanto dovuto dal paziente e non percepito dal Policlinico, con la finalità di adempiere a quanto previsto dalla normativa vigente.

La presente procedura va applicata da tutte le UU.OO. che erogano prestazioni ambulatoriali ed esami diagnostici e/o di laboratorio nei casi in cui il paziente non provveda al loro pagamento e prevede l'addebito, ai pazienti individuati, del ticket dovuto in base al Catalogo Unico Regionale (come previsto dalla normativa vigente) limitatamente al tetto previsto di Euro 36,15.

2. Sigle

I.O. : Istruzione Operativa

U.O.: Unità Operativa

3. Modifiche alla revisione precedente

Capitolo/Pagine modificate	Descrizione tipo/natura della modifica
	Eliminazione di allegato non utile alla visione ma propedeutico alla prosecuzione dell'Istruzione da parte dell'Ufficio Monitoraggio Attività Specialistica Ambulatoriale

4. Contenuto

La U.O. che esegue la prestazione verifica la presenza della ricevuta che l'utente pagante deve consegnare insieme all'impegnativa; controlla altresì l'esattezza dell'importo che deve coincidere con la tariffa della prestazione da erogare (limitatamente al tetto previsto di Euro 36,15). Verifica inoltre l'esattezza del beneficiario; qualora il beneficiario non fosse il Policlinico, si invia il paziente alle casse a pagare correttamente e lo si consiglia di recarsi presso l'Azienda verso la quale è stato effettuato l'erroneo pagamento per richiedere il rimborso.

Qualora il ticket non coincida con la tariffa della prestazione da erogare o non sia stato interamente corrisposto, l'Utente viene invitato a recarsi alle Casse per regolarizzare il pagamento.

In casi eccezionali (in quanto l'utente sia impossibilitato al pagamento per motivi a lui non imputabili) viene compilato dall'U.O. e controfirmato dall'Utente il modulo MODAZHOR_0046 "Recupero somme da mancato pagamento ticket" che, corredato di impegnativa/e regionale/i, verrà mensilmente trasmesso all'Ufficio per il Monitoraggio e la Gestione Amm.va dell'Attività Specialistica Ambulatoriale (U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera).

Nei locali delle Strutture interessate deve essere affissa e ben visibile agli Utenti adeguata informativa.

4.1 Unità Operative coinvolte

- Tutte le UU.OO. che erogano prestazioni ambulatoriali ed esami diagnostici e/o di laboratorio
- Ufficio per il Monitoraggio e la Gestione Amm.va dell'Attività Specialistica Ambulatoriale (U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera)
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.O. Gestione del Rischio Clinico Accreditamento e URP)

Redatto U.O.	Controllato RAQ di U.O.	Approvato Direzione U.O.
-----------------	----------------------------	-----------------------------

- U.O. Affari Generali e Legali

4.2 Verifiche periodiche di avvenuto pagamento

L'Ufficio per il Monitoraggio e la Gestione Amm.va dell'Attività Specialistica Ambulatoriale, trascorsi non meno di 60 giorni

- effettuerà le verifiche dell'avvenuta o non avvenuta riscossione del ticket dovuto.
- archiverà la documentazione dei pazienti che hanno regolarizzato il pagamento del ticket;
- inoltrerà alla U.O. Affari Generali e Legali per i provvedimenti di competenza la documentazione dei pazienti che non hanno regolarizzato il pagamento di quanto dovuto.

5. Responsabilità

Competenze della U.O. che ha erogato la prestazione

La U.O. erogante la prestazione conserverà le impegnative degli Utenti paganti che non hanno consegnato ricevuta di pagamento; trascorsi infruttuosamente 30 giorni dalla data della prestazione la U.O. dovrà trasmetterle in originale all'Ufficio Monitoraggio con il modulo MODAZHOR_0046 "Recupero somme da mancato pagamento ticket" debitamente compilato e firmato.

Competenze dell'Ufficio per il Monitoraggio e la Gestione Amm.va dell'Attività Specialistica Ambulatoriale

Acquisiti gli elementi necessari di cui sopra, vengono effettuate, ove possibile, le seguenti verifiche:

- Anagrafica Paziente (sussistenza in vita – indirizzo residenza/domicilio);
- Tipologia e tariffa della prestazione (come da Catalogo Unico Regionale);
- Sussistenza eventuale esenzione ticket e/o avvenuto pagamento dello stesso tramite CUP (ISES WEB)
- Avvenuta registrazione della prestazione tramite applicativo aziendale e applicativo ministeriale Sistema TS;
- Effettuate le verifiche di cui sopra:
- Redige lettera di richiesta di pagamento del ticket.
- Tale lettera deve essere Firmata dal Direttore U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera (o suo delegato), protocollata e assegnata in visione via ArchiFlow all'URP.; l'originale va spedito via posta (raccomandata).

Competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.O. Gestione del Rischio Clinico Accreditamento e URP)

L'URP, il cui numero di telefono è indicato sulla lettera spedita, qualora contattato, fornisce, all'Utente che li richiede, eventuali informazioni e chiarimenti, riceve le eventuali osservazioni da parte del paziente ponendosi quale figura di intermediazione nell'ambito delle proprie competenze. Qualora l'utente che riceve l'avviso sia in grado di dimostrare di essere in possesso della ricevuta di pagamento ticket può trasmettere copia della stessa all'Ufficio per il Monitoraggio e la Gestione Amm.va dell'Attività Specialistica Ambulatoriale (U.O. Governo Clinico e Organizzazione Ospedaliera)

Competenze dell'U.O. Affari Generali e Legali

Attivazione delle procedure per il recupero coatto del credito a norma di legge.

6. Normativa di riferimento

- Decr. Min. del 22/07/1996 (Nomenclatore Tariffario Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali)
 - Decr. del Dirigente Reg. Lig. N. 3387 del 15/07/2016
-