

DECRETO N.	5	DEL	9 GEN. 2014
-------------------	----------	------------	--------------------

Oggetto: REGOLAMENTO DEI SISTEMI DI RISCOSSIONE INTERNA AZIENDALE.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

RICHIAMATI:

- la D.G.R. n. X/26 del 03.04.2013 con cui la Giunta Regionale ha assunto le proprie determinazioni in ordine alla direzione dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza nominando la dott.ssa Simonetta Cinzia Bettelini quale Commissario Straordinario dell'Azienda, ai sensi di quanto disposto dalla L.R. 30.12.2009, n. 33 (art. 12) e s.m.i.;
- la deliberazione n. 245 del 02.05.2013 di presa d'atto dell'insediamento del Commissario Straordinario dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza, dott.ssa Simonetta Cinzia Bettelini, con decorrenza dal 01.05.2013 e fino alla nomina del nuovo Direttore Generale e comunque non oltre 12 mesi dall'assunzione dell'incarico medesimo;

PREMESSO con deliberazione n. 43 del 25/01/2001, questa Azienda aveva approvato il testo del regolamento aziendale di contabilità del servizio di riscossione interno gestito dal CUP;

ATTESO CHE, nell'ambito degli obiettivi di budget 2013, è stata individuata la realizzazione di un progetto di riordino dei sistemi di riscossione interno aziendale da parte di un gruppo lavoro costituito dalla SC Economico-Finanziaria (ECF) e dalla SC Acc. e Accoglienza dei Servizi Sanitari (AADS);

VISTA la bozza di "regolamento dei sistemi di riscossione interna aziendale", così come predisposta dal citato gruppo lavoro e condivisa dalle SC ECF ed SC AADS e presentata alla Direzione Aziendale in data 12/12/2013;

DATO ATTO CHE

- il regolamento in questione risulta essere un valido strumento per una ordinata e trasparente gestione delle attività connesse alla gestione del sistema di riscossione interna, contribuendo ad ottimizzare le sinergie esistenti tra le diverse articolazioni organizzative aziendali che, a vario titolo interagiscono per la compiuta realizzazione del processo relativo alla certificazione ed all'incasso diretto dei ricavi e dei proventi;
- la U.O. Economico Finanziaria provvede ad assicurare la vigilanza sulle attività espletate dagli uffici coinvolti nel sistema di riscossione interna aziendale, verificando la regolarità della gestione dei servizi di cassa, nonché il rispetto degli adempimenti connessi alla certificazione dei corrispettivi incassati;

RITENUTO pertanto di far propria la proposta, approvando il testo del "Regolamento dei sistemi di riscossione interna aziendale", allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

SU PROPOSTA del Responsabile dell'U.O. Acc. e Accoglienza dei Servizi Sanitari;

PRESO ATTO del parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario f.f., espresso ai sensi dell'art. 3 del D.Lvo 30.12.1992, n. 502 e s.m.i.

- d e c r e t a -

per le motivazioni citate in premessa e che qui si intendono integralmente trascritte e riportate:

1. di approvare, ad ogni conseguente effetto, il testo del "Regolamento dei sistemi di riscossione interna aziendale", allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

(dott. ssa Simonetta Bettelini)



Esprimono parere favorevole:

Il Direttore Amministrativo: dott. Andrea De Vitis

Il Direttore Sanitario f.f. : dott.ssa Laura Radice

Allegato al Decreto del Commissario Straordinario n. 5 del 9.1.2014, avente
il seguente oggetto:

REGOLAMENTO DEI SISTEMI DI RISCOSSIONE INTERNA AZIENDALE.

* * * * *

- Struttura proponente: U.O. Acc. e Accoglienza dei Servizi Sanitari

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' AMMINISTRATIVA E TECNICA

Il Direttore S.C. proponente/Dirigente Responsabile
(Dr. Giovanna Cioffi)

Il Responsabile del Procedimento
(Dr. Giovanna Cioffi)

Monza, _____

* * * * *

ATTESTAZIONE COPERTURA FINANZIARIA

☐ si attesta la copertura finanziaria e l'imputazione a bilancio degli oneri rivenienti dal presente provvedimento, con annotazione

al conto economico n. _____ descrizione: _____

dell'anno _____ per Euro _____

al conto economico n. _____ descrizione: _____

dell'anno _____ per Euro _____

al conto economico n. _____ descrizione: _____

dell'anno _____ per Euro _____

OVVERO

☒ il presente provvedimento non comporta alcun onere.

Monza, _____

Il Direttore dell'U.O. Economico Finanziaria
(Rag. Mario Caspani)



REGOLAMENTO DEI SISTEMI DI RISCOSSIONE INTERNA AZIENDALE

PREMESSA

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo:

1. con deliberazione n. 685 del 28/12/2012, ha approvato, tra l'altro, i seguenti regolamenti e procedure in ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Interministeriale del 18 gennaio 2011 circa la valutazione straordinaria dello stato delle procedure amministrativo-contabili ai fini della certificazione dei bilanci:
 - Monitoraggio dei crediti
 - Modalità di acquisizione dei dati utili per la fatturazione
 - Modalità di utilizzo e tenuta delle scritture della cassa economale "Regolamento per la cassa economale";
2. con deliberazione n. 643 del 04/12/2012, ha approvato il "Regolamento aziendale per la registrazione, la gestione e l'incasso dei crediti". In particolare l'art. 7 definisce le competenze della SC AADS per i crediti derivanti da ticket e dal mancato ritiro referti;
3. con il sistema aziendale di certificazione qualità ISO 9001, ha pubblicato nei dettagli le procedure, modalità ed istruzioni anche nella materia oggetto del presente regolamento.

ART.1 – INCARICATI INTERNI ALLA RISCOSSIONE

Gli uffici aziendali con funzione di cassa, incaricati alla riscossione sono:

- A. Il CUP (Centro Unificato di Prenotazione), uffici con sportelli dedicati alla accettazione amministrativa dell'attività ambulatoriale
- B. I Punti Prelievo, uffici con sportelli dedicati alla accettazione amministrativa degli esami di laboratorio
- C. Gli sportelli Cartelle Cliniche, dedicati alla consegna ed all'incasso del corrispettivo per copia documentazione clinica, (direttamente dipendente dalla Direzione Medica di Presidio)

Questi uffici provvedono all'incasso del corrispettivo dei servizi e delle prestazioni alla cui competenza è stata affidata la riscossione.

Per gli uffici di cui ai sopracitati punti A) e B), che confluiscono nella SC AADS e sono individuati sul territorio di riferimento dell'Azienda, il servizio di riscossione è gestito da ogni operatore debitamente autorizzato dal direttore della SC AADS, come previsto dal seguente art.2 .

Il personale assegnato ed autorizzato alle funzioni di cassa, è abilitato a svolgere, nell'ambito delle attività di sportello, operazioni di riscossione.

Il direttore SC AADS nomina, inoltre, per ogni ufficio, il referente per la tenuta e le verifiche della contabilità di cassa. La designazione del referente è comunicata anche alla SC ECF.

Per l'ufficio di cui al sopracitato punto C), che confluisce nella Direzione Medica di Presidio, il servizio di riscossione è gestito da ogni operatore autorizzato dalla stessa Direzione. I pagamenti avvengono esclusivamente in moneta elettronica.

ART.2 – FONDO CASSA

Presso ogni ufficio, di cui all'art.1 lettere A) e B), è costituito un fondo cassa il cui ammontare è determinato dal direttore SC AADS sulla base delle effettive esigenze gestionali. Il relativo importo non può comunque superare il massimale assicurato contro il rischio di furto ed incendio.

La SC ECF provvede, sulla base delle esigenze comunicate dalla SC AADS, alla emissione degli ordinativi di pagamento dei fondi cassa riscuotibili presso la sede aziendale del servizio di tesoreria da parte di un operatore individuato dal direttore della SCAADS.

Il direttore della SC AADS, provvede, una volta che l'operatore individuato ed autorizzato abbia ritirato il fondo cassa dell'ufficio, ad assegnare il fondo cassa ad ogni operatore abilitato alla funzione di cassa .

L'operatore con la **sottoscrizione del verbale di assegnazione** prende in consegna il proprio fondo cassa di cui sarà direttamente responsabile ed **è in tal modo autorizzato alla riscossione degli incassi (OPERATORE CASSIERE)**.

Nei casi in cui un **operatore cassiere venga disabilitato** dalla funzione di cassa (es. pensionamento, dimissioni, trasferimento interno presso altro servizio, ecc.), provvede alla restituzione del proprio fondo cassa mediante la sottoscrizione di apposito verbale.

ART.3 – CERTIFICAZIONE DEI CORRISPETTIVI E QUIETANZE

La tipologia degli incassi comprende:

- Quota di partecipazione alla spesa sanitaria (PS, Attività ambulatoriale)
- Tariffe relative a prestazioni di cui ai referti non ritirati.
- Libera professione
- Solvente
- Differenza alberghiera
- Proventi vari amministrativi (copia cartelle cliniche, copia atti amm.vi, ecc.)

Delle somme ricevute, a seconda della natura dell'entrata, è data, di norma, quietanza mediante ricevute o fatture emesse con la procedura informatizzata in dotazione agli operatori del servizio.

L'implementazione, la gestione e la manutenzione dei parametri gestionali del predetto software che comportano implicazioni di natura contabile, fiscale o comunque attinenti alle modalità di certificazione dei corrispettivi, devono essere preventivamente concordate con la SC ECF a cui, peraltro, compete l'onere di disporre ogni ulteriore modifica e/o integrazione eventualmente ritenuta necessaria per l'adeguamento della procedura a futuri cambiamenti della normativa in materia.

Si specifica che con DGR VIII/3111 del 1/8/2006 la Regione Lombardia ha disposto la riscossione, all'atto della prenotazione, della quota di partecipazione alla spesa

sanitaria (ticket, quota fissa), a decorrere dal 1/9/2006. Disposizione reiterata dalla DGR n. 2633 del 6/12/2011.

In caso di guasti o al verificarsi di inconvenienti tecnici che non consentono l'utilizzo della procedura informatizzata, gli incaricati procedono alla riscossione con procedura manuale, rilasciando quietanza mediante l'utilizzo dei bollettari, a madre e figlia numerati progressivamente, già in dotazione ai punti A) e B) di cui all'art.1, avendo cura di utilizzare bollettari separati per quietanzare i pagamenti a fronte dei quali è prevista l'emissione di fattura. In quest'ultimo caso le ricevute dovranno riportare la seguente dicitura: "la fattura sarà spedita a domicilio".

Al verificarsi delle circostanze di cui al comma precedente. Ove il guasto venga riparato o l'inconveniente risolto in giornata, gli incaricati hanno l'obbligo di provvedere, utilizzando la procedura informatizzata, all'emissione delle fatture disponendone la relativa spedizione entro il giorno dell'incasso. Nel caso in cui venga accertata l'impossibilità di ripristinare la normale procedura entro il termine di cui sopra, i referenti dei punti A) e B) di cui all'art.1, richiedono, nello stesso giorno, l'intervento della SC ECF che provvederà direttamente alla emissione delle fatture.

Il pagamento dovuto deve essere eseguito contestualmente all'emissione della ricevuta o fattura, per intero ed in:

- contante (per banconote di €.500,00, fotocopia firmata della carta d'identità del cittadino e della stessa banconota)
- bancomat/carta di credito (moneta elettronica)
- vaglia postale
- bonifico bancario (es. per i ricoveri solventi, LP, ecc.)
- assegno circolare

Il pagamento in contanti è possibile fino ad un importo di €. 999,99, soglia limite ai sensi del D.L. 201/11 convertito in Legge n. 214/2011.

Per importi uguali o superiori ad €. 1.000,00 è possibile pagare con le altre modalità di incasso sopra indicate.

ART. 4 CASSE AUTOMATICHE

Nei presidi dell'Azienda ove sono installate apparecchiature appositamente programmate per la gestione automatizzata ed informatizzata del servizio cassa, il servizio di manutenzione, ritiro incassi e relativo versamento sul c/c di tesoreria sono effettuati direttamente dal fornitore del servizio casse automatiche, secondo le modalità contrattuali.

ART. 5 RIMBORSI

In presenza di istanza di rimborso gli **operatori cassieri**, in servizio presso i punti di cui all'art.1 lettere A) e B), possono procedere come segue:

- **Con supervisione del coordinatore e/o del referente dell'ufficio**

a condizione che siano in grado di accertare la sussistenza del diritto in capo al soggetto richiedente, sulla base della documentazione prodotta agli atti e degli

indirizzi e disposizioni loro impartite dal direttore SC AADS, mediante apposite istruzioni ISO 9001 o circolari/note interne.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, è possibile procedere come indicato **nell'allegato 1.**

- **Con autorizzazione del direttore SC AADS**

Negli altri casi il rimborso da parte degli operatori cassieri avviene a seguito di autorizzazione del direttore SC AADS, effettuati i dovuti accertamenti della sussistenza del diritto in capo al soggetto richiedente e raccolta la documentazione prodotta agli atti.

Rientrano in questa tipologia, ad es. i casi di richieste di rimborso presentate dopo più di un anno dalla data di erogazione della prestazione di cui trattasi.

Gli operatori cassieri sono tenuti, pertanto, ad osservare le regole procedurali di cui **all'allegato 2.**

ART. 6 REFERTI NON RITIRATI

Le Aziende Ospedaliere devono ottemperare al recupero, a carico del cittadino anche se esente, dell'intera tariffa SSR delle prestazioni specialistiche ambulatoriali fruite ed i cui esiti/referti non sono stati ritirati (vedi art. 10, punto 2 del presente regolamento).

Peraltro, in ottemperanza alle disposizioni nazionali e regionali in tema di dematerializzazione, la Regione Lombardia ha attivato il servizio di consultazione "on line" del FSE (fascicolo sanitario elettronico), col quale il cittadino può visualizzare, acquisire e conservare i propri referti in modalità digitale, senza più recarsi in Azienda a ritirare la propria documentazione clinica.

In presenza di referti non ritirati gli uffici competenti della SC AADS, con autorizzazione del Direttore e/o Coordinatore, procedono come indicato nell'allegato 3 (vedi esibito della SC AADS prot. 8727 del 30/5/2013):

Nei previsti casi di procedura recupero della tariffa SSR, verrà trasmessa lettera al cittadino sulla quale, tra l'altro, sono indicate le modalità con le quali è possibile ottenere informazioni sul procedimento che lo riguarda. Inoltre è indicato il termine fissato per il pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della lettera trasmessa con raccomandata R.R.. Il cittadino può, prima della scadenza del termine chiamare l'ufficio indicato ottenere le informazioni, comunicare e concordare la trasmissione delle motivazioni e della documentazione atta a giustificare che il pagamento non è dovuto. Quindi a fronte delle successive ed ulteriori verifiche si provvede a trasmettere nota di riscontro per ritenere chiusa la pratica oppure sollecitare il pagamento.

A seguito di pagamento della stessa da parte del cittadino, l'operatore procederà alla consegna del referto (cartaceo e CD/immagini).

ART. 7 CONTABILITA', VERSAMENTI E DEBITO INFORMATIVO

Ogni operatore cassiere, in servizio presso i punti di cui all'art.1 lettere A) e B), effettua, di norma con frequenza giornaliera, uno o più versamenti degli importi incassati in "contanti", sul c/c di tesoreria dell'Azienda.

Nel caso in cui non sia possibile versare in tesoreria tutto l'importo dell'incasso giornaliero, il valore che ne residua formerà oggetto di una distinta di versamento specifica da presentare al tesoriere il giorno successivo.

Il direttore SCAADS può disporre una frequenza diversa, purchè al massimo settimanale, per i versamenti effettuati dagli operatori cassieri in servizio presso i punti di cui all'art.1 lettere A) e B) dislocati in strutture decentrate.

In ogni caso il versamento deve essere obbligatoriamente eseguito ogni qualvolta la giacenza dei valori contanti in cassa supera il massimale assicurato contro il rischio di furto e incendio.

Il Coordinatore ed il referente di ogni ufficio, per la tenuta delle registrazioni di cassa, sono responsabili:

- della registrazione quotidiana degli incassi, in un registro di cassa (cd. prima nota) appositamente istituito e vidimato dalla SC ECF oppure dalla SC AADS; distinguendoli in contanti, in moneta elettronica, in assegni circolari, etc.
- Della trasmissione quotidiana alla SC ECF della copia del foglio di "prima nota" con allegata la documentazione di ogni operatore cassiere comprovante il/i versamento/i in tesoreria dei relativi incassi, dell'originale della chiusura giornaliera corredata delle singole ricevute delle transazioni effettuate con moneta elettronica, nonché della documentazione relativa ai rimborsi effettuati.

Detto registro di cassa deve essere compilato in stretto ordine cronologico, con diligenza e trasparenza senza abrasioni e cancellature e deve riportare il saldo giornaliero dei valori giacenti in cassa. Deve essere custodito presso l'ufficio stesso ed essere disponibile, in qualsiasi momento, per la consultazione in caso di ispezioni e/o verifiche.

Le eventuali differenze di cassa – **eccedenze o ammanchi** – devono essere registrate in prima nota nel giorno stesso in cui si accertano.

Le eccedenze vanno versate dall'operatore cassiere con l'incasso giornaliero. Gli ammanchi devono essere rimborsati immediatamente e versati dall'operatore cassiere con l'incasso giornaliero. Nel caso in cui, per la rilevanza della cifra, ciò non fosse possibile, l'amministrazione stabilirà le modalità, mediante l'accertamento dei motivi dell'ammancio e l'eventuale rimborso.

ART. 8 DOVERI DEGLI OPERATORI

Il direttore SC AADS, per il tramite dei coordinatori Area CUP e Area Ricoveri, vigila sul corretto funzionamento degli uffici con sportelli cassa. A questo fine procede ad ispezioni ed effettua verifiche di cassa tutte le volte che lo ritiene opportuno.

I referenti vigilano, tra l'altro, sul corretto funzionamento degli sportelli e degli operatori cassieri in servizio nell'ufficio di competenza. Effettuano il controllo giornaliero delle operazioni di cassa ivi effettuate, provvedono alla tenuta del registro di cassa cd. "prima nota", di cui all'art. 6 del presente regolamento. Assicurano ogni adempimento previsto, nello stesso articolo, in relazione al debito informativo.

Gli operatori (cassieri e non) sono responsabili delle operazioni svolte e devono attenersi alle direttive (scritte o verbali) impartite dal direttore SC AADS mediante dispense operative, incontri periodici o specifici, avvisi e circolari interne, normativa, trasmessi via posta elettronica e/o pubblicati nella sezione intranet aziendale di competenza della SC AADS.

Gli operatori cassieri, in particolare, sono responsabili, sino a che non ne abbiano ottenuto regolare discarico, come previsto dall'art. 2, dei Valori custoditi in cassa, delle operazioni svolte e della corretta tenuta e conservazione del registro di prima nota e dei moduli loro affidati.

Eventuali furti devono essere immediatamente denunciati alle autorità competenti. Copia della denuncia deve essere trasmessa alla SC AADS, alla SC ECF ed alla SC AGL per gli adempimenti di competenza. In capo al direttore SC AADS la responsabilità di avviare gli accertamenti del caso.

ART. 9 COMPETENZE DELLA SC ECF (S.C. Economico-Finanziaria)

Nell'ambito della S.C. Economico-Finanziaria le competenze descritte nel presente articolo sono esercitate dal Settore "Contabilità Clienti" il cui responsabile risponde gerarchicamente e funzionalmente al direttore della SC ECF.

In particolare il personale del settore sopracitato, provvede alla contabilizzazione / registrazione degli incassi effettuati dai competenti uffici.

Giornalmente importa in contabilità tutte le fatture emesse presso gli sportelli aziendali, con funzione di cassa, indicati all'art. 1. In specifici reports annota le risultanze dei Registri Prima nota trasmessi dagli sportelli medesimi, al fine delle registrazioni dei corrispettivi.

Verifica la corrispondenza tra i versamenti effettuati dagli uffici preposti sul conto corrente di Tesoreria e le contabili degli accrediti effettuati; quindi provvede alla regolarizzazione degli incassi attraverso l'emissione dei corrispondenti ordinativi.

Gli uffici del settore "Contabilità clienti", nell'adempimento delle loro funzioni, vigilano per quanto di loro competenza sulla corretta applicazione delle norme di cui al presente regolamento; provvedono, altresì, a garantire ogni adempimento previsto dalla vigente normativa in relazione alla vidimazione ed alla tenuta dei registri I.V.A. obbligatori, alla registrazione dei corrispettivi, delle fatture e degli incassi, nonché alle liquidazioni periodiche ed alla dichiarazione annuale I.V.A.

La vigilanza di cui al precedente comma è esercitata anche attraverso verifiche sul campo a rotazione ed ispezioni straordinarie, anche a campione, prevedendo comunque almeno una verifica annuale della consistenza di cassa giacente presso ciascun ufficio con funzioni di cassa.

Modalità di rimborso (elenco indicativo e non esaustivo)

disdetta effettuata dal cittadino nei tempi previsti, 72 ore PRIMA della erogazione	Sussiste il diritto al rimborso	L'operatore può procedere direttamente, come da procedure/istruzioni ISO: • Effettuando il rimborso oppure • ricollocando l'appuntamento in altra data non facendo pagare nuovo ticket
disdetta non effettuata dal cittadino nei tempi previsti, inferiore alle 72 ore prima della erogazione	NON sussiste il diritto al rimborso, né al ricollocamento nuovo appuntamento	
disdetta effettuata nella stessa data o successivamente alla data di erogazione	NON sussiste il diritto al rimborso, né al ricollocamento nuovo appuntamento	
Mancata disdetta	NON sussiste il diritto al rimborso, né al ricollocamento nuovo appuntamento	
Disdetta non effettuata nei tempi previsti Oppure Mancata disdetta per motivi non dipendenti dalla volontà del cittadino e dallo stesso certificati , quali ad esempio malattia, ricovero non programmato, PS, ecc.	Sussiste il diritto al rimborso	L'operatore può procedere solo se autorizzato, a seguito di verifica documentazione acquisita agli atti: • effettuando il rimborso, oppure • ricollocando appuntamento in altra data non facendo pagare nuovo ticket
Il cittadino si presenta in ritardo in ambulatorio e non è possibile ricollocarlo in giornata	NON sussiste il diritto al rimborso, né al ricollocamento nuovo appuntamento	Nel caso di richiesta nuovo appuntamento in altra data il cittadino dovrà portare nuova ricetta e ripagherà il ticket
Il cittadino non si presenta in ambulatorio	NON sussiste il diritto al rimborso, né al ricollocamento nuovo appuntamento	Nel caso di richiesta nuovo appuntamento in altra data il cittadino dovrà portare nuova ricetta e ripagherà il ticket
Errato pagamento ticket di PS a fronte di verbale dimissione PS con codice verde	Sussiste il diritto al rimborso	L'operatore può procedere a seguito di verifica della documentazione acquisita agli atti (verbale di PS): • Effettuando il rimborso.
Il cittadino ha pagato il ticket di PS a fronte di verbale dimissioni PS codice bianco, sul quale manca l'indicazione della esenzione	Sussiste il diritto al rimborso a seguito di: richiesta scritta del cittadino con cui documenta il proprio diritto all'esenzione, inviata all'urp.	L'URP trasmette la richiesta alla Direzione Medica di Presidio, che autorizza la correzione e registrazione di esenzione nel programma di PS. A ricezione dell'autorizzazione l'operatore potrà effettuare direttamente il rimborso.

Prestazione non erogata per motivi non dipendenti dal cittadino, quali i motivi clinici, così come certificato, sulla ricetta o modulo di prenotazione o ricevuta di pagamento, e sottoscritto dall'ambulatorio e/o dal medico specialista.	Sussiste il diritto al rimborso	A seguito della verifica della segnalazione sottoscritta dall'ambulatorio e/o dal medico ed acquisita agli atti, l'operatore potrà • effettuare il rimborso, oppure • ricollocare appuntamento in altra data non facendo pagare un altro ticket
Prestazione non erogata per motivi non dipendenti dal cittadino, quali i casi di claustrofobia (ad es. nel caso di esami diagnostico strumentali), ancorché non dichiarata al momento della prenotazione o prima di effettuare l'esame, così come certificato, sulla ricetta o modulo di prenotazione o ricevuta di pagamento, e sottoscritto dall'ambulatorio e/o dal medico specialista.	Sussiste il diritto al rimborso	A seguito della verifica della segnalazione sottoscritta dall'ambulatorio e/o dal medico ed acquisita agli atti, l'operatore potrà • effettuare il rimborso, oppure • ricollocare appuntamento in altra data non facendo pagare un altro ticket. (ATTENZIONE, in questo caso decade il diritto al rimborso se dovesse ripetersi la mancata erogazione)
Prestazione non erogata per motivi non dipendenti dal cittadino, quali motivi organizzativi, così come certificato, sulla ricetta o modulo di prenotazione o ricevuta di pagamento, e sottoscritto dall'ambulatorio e/o dal medico specialista.	Sussiste il diritto al rimborso	A seguito della verifica della segnalazione sottoscritta dall'ambulatorio e/o dal medico ed acquisita agli atti, l'operatore potrà • effettuare il rimborso, oppure • ricollocare appuntamento in altra data non facendo pagare un altro ticket
Prestazione erogata diversa da quella prescritta e registrata (es. prenotata colonscopia ed erogata colon con biopsia, prenotata EMG semplice ed erogata altra/e EMG) in questi casi il medico erogante, valutata l'appropriatezza clinica della prestazione da erogare compilerà nuova ricetta e manderà il cittadino al CUP (con certificazione sottoscritta sulla prima ricetta o modulo di prenotazione o ricevuta di pagamento), per annullare e rimborsare la precedente ricetta e registrare e far pagare la nuova ricetta. Quindi, l'ambulatorio a ricezione della nuova documentazione consegnerà il referto al cittadino	Sussiste il diritto al rimborso. Utile per procedere alla registrazione e pagamento della nuova ricetta	A seguito della verifica della segnalazione sottoscritta dall'ambulatorio/medico, l'operatore potrà: • effettuare direttamente il rimborso. Quindi procede alla registrazione della nuova ricetta con pagamento del relativo ticket.

Regole procedurali**• Rimborso ricevuta**

nel caso in cui l'importo da rimborsare attiene ad un corrispettivo già certificato mediante l'emissione di una semplice ricevuta, l'operatore provvede, previa verifica della sussistenza del diritto al rimborso ed eventuale autorizzazione, ad acquisire agli atti

- documentazione che prova l'effettuata verifica di sussistenza del diritto al rimborso,
- fotocopia della carta di identità,
- l'originale della ricevuta in possesso del richiedente facendovi apporre in calce una dichiarazione liberatoria datata e sottoscritta dal cittadino stesso ("si dichiara di aver ricevuto il rimborso dell'importo contanti di €. ..." e firma),

quindi provvede a registrare, con la procedura informatizzata, l'operazione di rimborso ed a consegnare il relativo importo all'interessato. Detta documentazione deve essere allegata al documento di registrazione incassi del giorno (cd. Prima nota), custodita presso l'ufficio direttamente interessato e resa disponibile alla consultazione in caso di ispezioni e/o verifiche.

• Rimborso fattura

Se il rimborso viene chiesto a fronte di un pagamento certificato con emissione di una fattura, l'operatore provvede , previa verifica della sussistenza del diritto al rimborso ed eventuale autorizzazione, a:

- acquisire agli atti la documentazione che prova l'effettuata verifica di sussistenza del diritto al rimborso,
- acquisire agli atti la fotocopia della carta di identità,
- emettere, con la procedura informatizzata, una nota di accredito dalla quale deve risultare il riferimento agli estremi (numero e data) della fattura oggetto di rimborso e che il relativo importo viene rimborsato "per contanti" contestualmente all'emissione della nota di accredito,
- quindi consegnare all'interessato l'originale della nota di accredito ed il relativo importo avendo cura di far apporre in calce alla fattura una dichiarazione liberatoria datata e sottoscritta dal cittadino stesso ("si dichiara di aver ricevuto il rimborso dell'importo contanti di €. ..." e firma).

Detta documentazione deve essere allegata al documento di registrazione incassi del giorno (cd. Prima nota), custodita presso l'ufficio direttamente interessato e resa disponibile alla consultazione in caso di ispezioni e/o verifiche.

Modalità per referti non ritirati

referto letto "ON LINE " dal cittadino oppure stampato dal servizio aziendale dei TOTEM (per i referti di laboratorio).	Il referto si intende ritirato. Si intende ritirato anche nel caso di referto di diagnostica radiologica per il quale il cittadino accede al solo "steso referto" e non alle immagini.	Non si procede al recupero tariffa SSR a carico del cittadino.
Referto (cartaceo oppure on-line) non ritirato		Si procede al recupero tariffa SSR a carico del cittadino.
Il cittadino documenta il possesso del referto cartaceo e/o CD	Il referto si intende ritirato, anche se trattasi del solo referto cartaceo (se manca il CD con le immagini) in analogia al ritiro referti "on line".	Non si procede al recupero tariffa SSR. Nel caso di richiesta del CD l'ufficio competente, previa verifica effettivo possesso del referto cartaceo, può consegnarlo al cittadino senza alcun ulteriore addebito.
Il cittadino non documenta il possesso di referto.	Il referto si intende NON ritirato.	Si procede al recupero tariffa SSR a carico del cittadino.