

PROCEDURA AZIENDALE

RIMBORSO TICKET

per disdetta di prestazioni ambulatoriali prenotate, pagate e non erogate

Gli Utenti che si rivolgono al servizio CUP sono i cittadini che vogliono usufruire dei servizi erogati dalle Strutture sanitarie regionali.

Attraverso tutti i punti CUP (sportelli CUP, farmacie, medici specialisti abilitati) dislocati sul territorio dell'ASL Salerno ovvero attraverso portale web, APP per smartphone, l'utente ha la possibilità di effettuare prenotazioni per tutte le branche specialistiche messe in offerta dalle strutture aziendali con la massima rapidità e flessibilità e scegliere la data dell'appuntamento in base alla disponibilità o alle sue esigenze.

Il Sistema con la massima chiarezza e completezza fornisce la Prima Disponibilità Aziendale (sia delle strutture Pubbliche che delle Private Convenzionate per Abito di Garanzia) e all'atto della prenotazione produce il Promemoria di Accesso, ovvero la ricevuta della prenotazione nella quale si evince:

- l'ora dell'appuntamento;
- il nome dell'ambulatorio e del professionista (se disponibile);
- la struttura dove recarsi,
- il costo del ticket da pagare ed ogni altra indicazione utile alla effettuazione della prestazione sanitaria compreso eventuali allegati (nei quali vengono fornite indicazioni per l'esecuzione della prestazione)
- il pago PA con QRcode utile per effettuare il pagamento della stessa.

L'operatore del CUP/ Call Center / Farmacia deve rendere edotto sempre il paziente che l'eventuale rinuncia alla Prima Disponibilità proposta dal Sistema non obbliga l'Azienda al rispetto delle tempistiche dettate dalla priorità presente sull'impegnativa ed assegnata dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta.

Nel caso in cui il paziente accetti la Prima Disponibilità ma la prenotazione non rispetti le tempistiche dettate dalla priorità presente sull'impegnativa, l'operatore deve comunicare al paziente anche la possibilità di attivare il "Percorso di tutela" pubblicato sul sito web aziendale (https://www.aslsalerno.it/pagina2430_liste-di-attesa.html) nella sezione Liste di attesa (Legge 29 luglio 2024, n. 107 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 7 giugno 2024, n. 73).

Inoltre è necessario informare l'utente che qualora decida di non presentarsi all'appuntamento ha il dovere di darne opportuna ed immediata comunicazione, mediante i canali previsti dalla Regione Campania.

La richiesta di disdetta deve avvenire almeno, e non oltre, due giorni "pieni" (48 ore), domenica e festivi esclusi, prima della data stabilita per l'esecuzione della visita o della prestazione.

In casi eccezionali, nei quali è comprovato un motivo ostativo grave alla presentazione del paziente in ambulatorio nella data di prenotazione della prestazione specialistica, questi può disdire l'appuntamento anche nelle 48 ore precedenti l'appuntamento, senza l'applicazione della sanzione prevista.

La richiesta può essere effettuata mezzo mail alla Direzione Sanitaria e Amministrativa del Macrocentro/Macrostruttura in cui è prenotata la prestazione, solo in caso di:

- Avvenuto decesso dell'interessato (eredi);
- Lutto per decesso di familiare (fino al secondo grado di parentela, il coniuge o i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare nel caso in cui l'evento si verifichi entro due giorni lavorativi antecedenti alla data della prestazione);
- Ricovero in una struttura sanitaria P.S. o per motivi di salute (attestati dal medico curante) avendo riguardo all'interessato stesso oppure a familiari entro il secondo grado di parentela, il coniuge o i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- Incidente stradale (attestato con modulo di constatazione amichevole, attestazione della compagnia assicurativa, fattura servizio trasporto stradale);

mediante l'invio dell'apposita modulistica presente in allegato e copia della documentazione comprovante la sussistenza del grave impedimento.

La suddetta attestazione deve essere tenuta in considerazione dalle Direzioni Amministrative dei Macrocentri/Macrostrutture nella rendicontazione mensile all'Ufficio Centrale TICKET, per evitare che pervenga al paziente la notifica della sanzione per mancata disdetta.

(Per facilitazione si suggeriscono le modalità di calcolo della data e l'ora entro cui poter procedere alla disdetta in calce alla presente procedura)*.

Nel caso in cui l'utente non si presenti e non abbia effettuato la disdetta, potranno essere applicate le sanzioni pecuniarie previste dalla normativa vigente, pari al pagamento della quota ticket dovuta (art. 3, comma 15, del D. Lgs. n. 124/1998 e DGRC n.123 del 2 aprile 2019), che non tiene conto di eventuali esenzioni.

La disdetta può avvenire anche per motivi non imputabili al paziente.

Le Aziende erogatrici, in caso di eventi imprevisti, quali l'improvvisa indisponibilità dell'apparecchiatura indispensabile all'erogazione della prestazione o la documentata, sopravvenuta impossibilità del professionista ad eseguirla, sono tenute a riprogrammare l'appuntamento entro 10 giorni o alla disponibilità dell'attrezzatura dandone comunicazione all'utente, al fine di consentirne una eventuale conferma o rinuncia.

CASO 1) Disdetta in caso di pagamento non ancora effettuato

Nel caso in cui il paziente disdica l'appuntamento e non abbia ancora provveduto al pagamento della prestazione l'operatore può eseguire, immediatamente, la cancellazione dalla lista di attesa, con la liberazione dello slot che viene così reso disponibile ad altri utenti, come previsto dal Sistema informatico Cup /Sinfonia Soresa.

La disdetta può anche avvenire in circostanza delle azioni di re-call che devono essere effettuate periodicamente dall'Azienda al fine di migliorare le Liste di attesa.

In caso di mancata disdetta nei tempi indicati, si attiva il percorso previsto nella "Procedura Aziendale Recupero Credito".

In particolare, il cittadino che non ha dato opportuna comunicazione, riceve dall'ASL Salerno erogatrice della prestazione, tramite Agenzia delle Entrate, un primo avviso bonario con l' invito a mettersi in regola col pagamento della sanzione corrispondente all'ammontare del costo della prestazione (tutti i cittadini pagano, anche gli esenti da ticket), cui va sottratto l'eventuale somma già versata e trattenuta dall'ASL (il cosiddetto "malum") mediante l'utilizzo del logaritmo informatico messo a disposizione dall'Ufficio Ticket Centrale.

La "pulizia" periodica delle Liste deve essere effettuata prioritariamente sulle prestazioni traccianti e per le prestazioni individuate come maggiormente critiche per la lunghezza della lista di attesa o per l'alto tasso di mancate presentazioni degli utenti agli appuntamenti (dispersione).

La preventiva disdetta della prenotazione effettuata può avvenire attraverso tutti canali di prenotazione :

- Cup Front Office Aziendali
- Farmacie convenzionate con l'ASL Salerno
- Call Center Cup Aziendale ASL Salerno (recapito telefonico 089 2874028)
- App "Campania in Salute"
- Sito web Regione Campania

sempre almeno 48 ore prima della data fissata per l'appuntamento, escludendo il giorno dell'appuntamento stesso.

CASO 2) Disdetta in caso di pagamento effettuato

Il sistema non consente la cancellazione immediata della prenotazione nel caso di pagamento già effettuato, tuttavia la disdetta è condizione essenziale per richiedere il rimborso del ticket, eventualmente pagato per le prestazioni non effettuate.

Non è possibile richiedere il rimborso del ticket nel caso di:

- Integrazioni/modifiche della ricetta con riferimento alla materia "esenzione" intervenute successivamente alla data di prenotazione/erogazione della prestazione;
- prestazione non erogata per rinuncia alla stessa da parte dell'utente senza che lo stesso abbia provveduto alla comunicazione all'ASL della disdetta utilizzando la procedura descritta in precedenza.

Il paziente può anche fare richiesta di "disdetta senza storno", rinunciando al rimborso, specialmente per somme minimali come 5 (cinque) euro, pari al costo del diritto fisso per impegnativa.

Di seguito viene dichiarata la procedura da attivare per il rimborso di prestazioni già pagate per le quali il paziente richiede la disdetta.

Indicazioni tecniche per il RIMBORSO Ticket sanitario di prestazioni Ambulatoriali SSN

Il cittadino richiedente il rimborso della prestazione prenotata, non erogata ma già pagata potrà presentare la richiesta di disdetta e rimborso, mediante la modulistica allegata alla presente procedura, completa dei documenti richiesti in essa, da presentare all'Ufficio Protocollo di qualsiasi MCDR Aziendale.

Presentata la richiesta, il cittadino potrà ricevere il rimborso se autorizzato dalle Direzioni Sanitaria e Amministrativa del MCDR Aziendale, con le modalità indicate sull'istanza, direttamente presso l'ufficio ticket afferente al predetto MCDR.

In via eccezionale, in caso di oggettiva impossibilità del richiedente a recarsi personalmente ovvero a delegare presso l'ufficio ticket per il ritiro dei contanti, sarà possibile richiedere il rimborso a mezzo bonifico bancario.

In entrambi i casi (rimborso in contanti ovvero, in casi eccezionali, emissione del bonifico) l'operatore dell'ufficio Ticket dovrà provvedere alla emissione della nota di credito a storno della fattura precedentemente emessa.

Nel caso di richiesta autorizzata di rimborso a mezzo bonifico bancario, le Direzioni Sanitaria e Amministrativa del MCDR destinatario della richiesta autorizzeranno l'Economo a prelevare presso l'Ufficio Ticket la somma da rimborsare (con contestuale richiesta di emissione di nota di credito a storno della fattura) che, **al netto delle commissioni bancarie/postali che resteranno in questo caso a carico dell'utente**, utilizzerà per la emissione del bonifico da effettuarsi presso qualsiasi ufficio postale o bancario, in favore dell'utente richiedente, sull'IBAN indicato**.

Si precisa che tutti i rimborsi prevedono una tempistica di erogazione non immediata, in quanto la presentazione dell'istanza necessita dell'avvio della relativa istruttoria, in capo alle Direzioni Sanitaria e Amministrativa del Macrocentro/Macrostruttura ove è pervenuta la richiesta, le quali, con il supporto degli Uffici competenti valuteranno l'evadibilità o meno della richiesta presentata.

La cancellazione può avvenire solo se si è in possesso del CRO (Codice Riferimento Operazione)*** che va inserito in procedura sulla piattaforma Cup/Sinfonia Soresa nella Nota di credito.

L'avvenuto rimborso deve essere comunicato mezzo mail al paziente, al fine di darne tracciabilità nel rispetto alle norme sulla trasparenza.

L'istruttoria ed il rimborso devono concludersi possibilmente entro le 48 ore precedenti l'appuntamento al fine di non incorrere nell'errore di addebitare le sanzioni al paziente previste dalla normativa.

Per poter completare tutti gli atti propedeutici alla cancellazione prima delle 48 ore antecedenti l'appuntamento, per opportunità organizzativa, lo stesso dovrà essere spostato nella Lista dell'Agenda in cui è già prenotato, nell'ultimo slot presente nel calendario dell'agenda (es: se l'apertura è annuale – al 31 dicembre; se semestrale al 30 giugno), inserendo come motivazioni:

- 1) **RICHIESTA DEL PAZIENTE** scrivendo nelle note “in attesa di rimborso del ticket”: se richiesta dal paziente per esigenze personali;
- 2) **RECUPERO LISTE di ATTESA** scrivendo nelle note “in attesa di rimborso del ticket”: se la disdetta avviene a seguito di attività di re-call;
- 3) **INDISPONIBILITA' STRUTTURA** scrivendo nelle note “in attesa di rimborso del ticket”: se la causa non è imputabile al paziente;

Dettagli operativi:

Rimborso in contanti presso sportelli TICKET Aziendali

Gli operatori di cassa Ticket, indipendentemente dalla sede aziendale di prenotazione della prestazione da erogare (es.: Cup/TICKET Distretto 60 – sede di prenotazione della prestazione P.O. Sapri) , dovranno provvedere a rimborsare l'intero costo del ticket in contanti, previa presentazione dei seguenti documenti:

- 1) Modulo di richiesta, compilato, sottoscritto e autorizzato dalle Direzioni Sanitaria e Amministrativa del MCDR ove è stata presentata l'istanza;
- 2) Ricevuta di pagamento (promemoria di accesso ed eventuale ricevuta di pagamento telematico);
- 3) Copia del documento di riconoscimento o eventuale delega al ritiro della somma da rimborsare (con copia del documento del delegato e del delegante);
- 4) Impegnativa della/delle prestazione/prestazioni oggetto dell'annullamento:

N.B.: In procedura Informatica, il Rimborso in contanti o tramite Bonifico bancario potrà essere effettuato solo tramite la CASSA TICKET CON SALDO NEGATIVO, abilitata ad hoc presso ogni Macrocentro/Macrostruttura in cui è presente il Front Office CUP/TICKET.

L'abilitazione è nominale e deve essere richiesta al Cup Aziendale mediante autorizzazione della Direzione Amministrativa di ogni MCDR

La modulistica per la disdetta/richiesta di rimborso per prestazioni prenotate, pagate e non usufruite è scaricabile dal sito aziendale o richiedibile presso tutti gli sportelli CUP /Front Office e gli UFFICI URP aziendali.

Note:

*Modalità di calcolo delle 48 ore antecedenti la prenotazione della prestazione: dalla data dell'appuntamento (data=X) si sottraggono tre giorni (X-3), non considerando le domeniche e le festività nazionali (il sabato va sottratto poiché giornata lavorativa). Orbene, nel caso in cui l'appuntamento fosse fissato per Lunedì, la disdetta dovrà avvenire entro il Giovedì precedente, ovvero Lunedì da cui sottrarre 3 giorni lavorativi più la Domenica (X-4).

***Questa procedura eviterà di dover:

- 1) caricare sull'anagrafica fornitori aziendale i dati dell'assistito, previa presentazione del modulo previsto per la tracciabilità finanziaria (operazione obbligatoria in caso di formalizzazione di determina di pagamento);
- 2) predisporre per ogni utente richiedente il rimborso, appositi elenchi di liquidazione e determine, per l'emissione del mandato di pagamento;
- 3) operare mediante la Cassa Economale, anche in termini di utilizzo del relativo fondo e della rendicontazione dei movimenti

***Il Codice Riferimento Operazione è un codice numerico di 11 cifre (15 per Poste Italiane) che identifica univocamente ogni bonifico bancario, rilasciato dalla banca per tracciare e certificare l'avvenuta transazione finanziaria, utile per dimostrare al beneficiario di aver effettuato il pagamento prima dell'accredito effettivo.