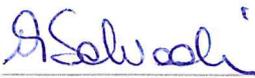
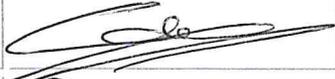


Az. Osp. – Univ. Pisana	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b>	PA212 Rev. 00 Pag. 1 di 10
----------------------------	---	----------------------------------

**PA 212**  
**GESTIONE AMMINISTRATIVA**  
**ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET**

REVISIONI DEL DOCUMENTO	
REV. N°	DATA
IA37	
00	30/12/2015

SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA IA 37 REV. 00 DEL 30/12/2015			
REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
00	2, 6		Conformità della PA con i requisiti del Percorso Attuativo di Certificabilità
00	6.1		Aggiornamento casistiche di anomalie
00	6.3		Aggiornamento modalità espletamento pratica ( Introduzione riferimento PA 133)
00	6	Mod. RA-1 Rev 00 del 03/03/2021	Aggiornamento del modello di rimborso Mod. RA-1 “Anomalie Riscuotitori Automatici” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”
00		Mod. RA-2 Rev 00 del 03/03/2021	Aggiornamento del modello di rimborso Mod. RA-2 “Anomalie Riscuotitori Automatici esclusivamente per attestato non valido ai fini fiscali” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”
00		Modalità per Anomalie riscuotitori automatici ticket Rev 00 del 03/03/2021	Introduzione di prospetto illustrativo per l’utenza “indicazioni da seguire in caso di anomalie riscuotitori automatici ticket” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”

FASI	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDATTA	Dr. ssa A. Salvadori	Responsabile P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Cup in Regime Istituzionale U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliera	22-03-2021	
VERIFICATA	Dr.ssa C. Panaro	Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliera	25-03-2021	
APPROVATA	Dott. C. Milli	Direttore Amministrativo	01-04-2021	
EMESSA	Dott. S. Giuliani	Direttore UO Accreditamento e Qualità	07-04-2021	

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p><b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b></p>	<p><b>PA212</b> Rev. 00 Pag. 2 di 10</p>
---	--	--

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

- Dott.ssa Adriana Salvadori, responsabile PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale - UO Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere.

con la collaborazione della Dott.ssa Federica Marchetti IFC e della Dott.ssa Cristina Uncini Manganelli della UO Accreditamento e Qualità

**Revisione editoriale a cura di:**

- Dott.ssa Concettina Panaro, Direttore UO Gestione Amministrativa Prestazioni ed Attività Ospedaliere
- Dr. Antonio Jacopo Fernandez, Direttore UO Gestioni Economiche e Finanziarie
- Dr.ssa Giuntini Sara, Responsabile PO Protocollo Atti Decertificazione – UO Affari Generali

**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

**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 GESTIONE AMMINISTRATIVA ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b>	<b>PA212</b>  Rev. 00  Pag. 3 di 10
------------------------------------	---	---

## I N D I C E

1. PREMESSA.....	4
2. SCOPO ED OBIETTIVI.....	4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
4. RESPONSABILITÀ.....	4
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE .....	5
6. MODALITÀ OPERATIVE .....	5
6.1 PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI ANOMALIA DEI RISCOUOTITORI AUTOMATICI DA PARTE DEGLI UTENTI.....	5
6.2 FUNZIONI DEL PERSONALE DI FRONT OFFICE (CUP E/O ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI) IN CASO DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA .....	5
6.3 ESPLETAMENTO DELLA PRATICA DA PARTE DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI.....	6
7. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI .....	8
8. DIAGRAMMA DI FLUSSO .....	9
9. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ.....	10
10. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI.....	10

### ALLEGATI

#### CONSULTABILI O SCARICABILI SUL SITO INTERNET AOUP ALLA VOCE “PAGAMENTO TICKET”

All. RA-1 Rev 00 del 03/03/2021 Aggiornamento del modello di rimborso All. RA-1 “Anomalie Riscuotitori Automatici” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”
All. RA-2 Rev 00 del 03/03/2021 Aggiornamento del modello di rimborso All. RA-2 “Anomalie Riscuotitori Automatici esclusivamente per attestato non valido ai fini fiscali” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”
Modalità per Anomalie riscuotitori automatici ticket Rev 00 del 03/03/2021 Introduzione di prospetto illustrativo per l’utenza “modalità per anomalie riscuotitori automatici ticket” scaricabile sul sito internet Aoup alla voce “Pagamento Ticket”

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>PA212</b> Rev. 00 Pag. 4 di 10</p>
---	--	---

## **1. PREMESSA**

La presente PA ha per oggetto la gestione amministrativa delle eventuali anomalie derivanti dai pagamenti effettuati ai riscuotitori automatici ticket.

## **2. SCOPO ED OBIETTIVI**

Lo scopo della presente PA è quello di fornire indicazioni univoche sulle modalità operative in caso di anomalie dei riscuotitori automatici di ticket, al personale direttamente coinvolto, in particolare: personale di front office dei Centri Unici di Prenotazione e delle Accettazioni Dipartimentali.

In particolare gli obiettivi che si intendono garantire sono:

- individuazione delle fattispecie più frequenti per le quali si attivano le richieste di anomalie dei riscuotitori automatici;
- riduzione dei tempi di espletamento delle pratiche attraverso la corretta individuazione delle azioni da intraprendere;
- riduzione dei reclami e delle richieste improprie.

## **3. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente PA deve essere applicata:

1. ogniqualevolta un utente avanzi la richiesta di anomalia dei riscuotitori automatici per la risoluzione di suddetta anomalia, a seguito del pagamento del ticket ai riscuotitori automatici:
  - dal personale di front-office dei Centri Unici di Prenotazione
  - dal personale di front-office delle Accettazioni Dipartimentali
2. ogniqualevolta è necessario procedere, ciascuno per la parte di competenza, all'espletamento della pratica:
  - dal personale del protocollo aziendale (UO Affari Generali – PO Protocollo Atti Decertificazione)
  - dal personale di Staff della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Cup in regime Istituzionale
  - dalla U.O. Gestioni Economiche e Finanziarie (UO GEF)

## **4. RESPONSABILITÀ**

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

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE GESTIONE AMMINISTRATIVA ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b>	<b>PA212</b>  Rev. 00  Pag. 5 di 10
------------------------------------	---	---

## 5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

UO GAPAO	Unità Operativa Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
UO GEF	Unità Operativa Gestione Economico e Finanziaria
CUP	Centro Unico di Prenotazione

## 6. MODALITÀ OPERATIVE

### 6.1 PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI ANOMALIA DEI RISCOUOTITORI AUTOMATICI DA PARTE DEGLI UTENTI

La richiesta relativa ad anomalie dei riscuotitori automatici del ticket deve essere attivata su istanza dell'utente, di un suo delegato o legale rappresentante, entro 30 giorni dalla data in cui si è verificata l'anomalia, nei casi di seguito indicati:

- 1) mancata emissione della ricevuta;
- 2) emissione attestato non valido ai fini fiscali;
- 3) mancata/errata erogazione del resto;
- 4) moneta trattenuta;
- 5) emissione di ricevute con nominativo errato;

Per presentare la richiesta di anomalia del riscuotitore automatico, gli utenti devono utilizzare gli appositi moduli predisposti, denominati Mod. RA-1 o RA-2 disponibili anche sul sito Internet dell'AOUP seguendo il percorso: <http://www.ao-pisa.toscana.it> come fare per pagare il ticket-pagamento prestazioni specialistiche ambulatoriali in regime istituzionale.

Per il caso n.4 se l'utente non ripaga la prestazione è tenuto a compilare il modulo MB (modello per il recupero del pagamento della prestazione a domicilio: P.A. 133 "Recupero Credito per prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale, non regolarizzate, erogate a utenti iscritti al SSN, esclusa la fase del recupero coattivo)

Il modulo (RA-1 o RA-2), compilato in tutte le sue parti e completo della documentazione richiesta, può essere:

- presentato direttamente ai CUP Aziendali o alle Accettazioni Dipartimentali
- inviato via email agli indirizzi di posta elettronica indicati sul modulo
- inviato per posta ordinaria all'indirizzo indicato sul modulo

### 6.2 FUNZIONI DEL PERSONALE DI FRONT OFFICE (CUP E/O ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI) IN CASO DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

Il personale di front-office ha il compito di fornire all'utente tutte le informazioni utili su tempi e modalità di presentazione della richiesta e la modulistica da utilizzare (All. RA-1 e/o RA-2 sopra richiamati).

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>PA212</b> Rev. 00 Pag. 6 di 10</p>
---	--	---

Per agevolare ulteriormente l'utenza è messo a disposizione sul sito Internet dell'Azienda <http://www.ao-pisa.toscana.it> nella sezione "Pagare il ticket", oltre che i moduli All. RA-1 e RA-2, anche un prospetto illustrativo e di sintesi intitolato "Modalità per Anomalie Riscuotitori Automatici".

Il personale di front-office CUP e/o delle Accettazioni Dipartimentali, in caso di presentazione della richiesta direttamente ai rispettivi sportelli, è tenuto a:

- verificare la corretta compilazione della richiesta (moduli All. RA-1 e/o RA-2) e la presenza degli allegati da produrre;
- segnalare l'eventuale assenza di allegati richiesti in calce alla modulistica ritirata, specificandone la motivazione;
- compilare la parte della richiesta (All. RA-1 e/o RA-2) ad esso riservata.

E' tenuto inoltre a :

- rilasciare all'utente una copia della richiesta (All. RA-1 e RA-2), timbrata e firmata dall'operatore stesso;
- allegare , una copia del All. RA-1 e/o RA-2 all'impegnativa della prestazione da pagare

### **6.3 ESPLETAMENTO DELLA PRATICA DA PARTE DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

Il personale dei CUP e delle Accettazioni Dipartimentali deve inoltrare, settimanalmente, all'UO

GAPAO le richieste pervenute affinché possano essere evase nei termini di seguito indicati.

Il personale di Staff della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale, invia all'Ufficio Protocollo le eventuali pratiche pervenute e non protocollate in entrata, in quanto inviate per posta elettronica o consegnate direttamente dagli utenti agli sportelli CUP o delle Accettazioni Dipartimentali e, entro 60 giorni dalla data di protocollazione e fatti salvi i casi in cui è necessaria l'integrazione di documentazione, procede a:

- Verificare che la pratica protocollata sia completa della documentazione richiesta
- Verificare sul SW CUP e/o sul portale della ditta fornitrice dei riscuotitori le casistiche segnalate dall'utente e precisamente:
  - Se il resto non è stato erogato o erogato parzialmente;
  - Se l'utente ha ripagato la prestazione;
  - Se la ricevuta è stata generata dal SW CUP.

Evadere la pratica nel modo che segue:

- nel caso di resti non erogati o erogati parzialmente viene inviata al Direttore dell'UO GEF, con modalità tracciabili, una richiesta emissione di ordinativi di pagamento per l'importo dovuto a favore dell'utente

<p><b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b></p>	<p><b>PROCEDURA AZIENDALE</b></p> <p><b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b></p> <p><b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b></p>	<p><b>PA212</b></p> <p>Rev. 00</p> <p>Pag. 7 di 10</p>
---	--	--

- nel caso di moneta trattenuta viene inviata al Direttore dell'UO GEF, con modalità tracciabili una richiesta emissione di ordinativi di pagamento per l'importo dovuto a favore dell'utente. Se l'utente non ha ripagato la prestazione ed ha compilato il modulo MB viene inviata alla PO Gestione attività ambulatoriale Istituzionale ed Anagrafica unica Aziendale – Ufficio regolarizzazioni (PA 133 “Recupero Credito per prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale non regolarizzate, erogate a utenti iscritti al SSN”) che provvederà al recupero del credito;
- se la pratica non è rimborsabile viene inviata, con nota cartacea e protocollata, una risposta all'utente, nella quale si motiva il mancato rimborso;
- nel caso di mancata emissione di ricevuta, la stessa viene stampata dal SW CUP e allegata alla nota di risposta all'utente.

Il personale della UO GEF , nei casi di rimborsi inoltrati con modalità tracciabile dal personale di STAFF della PO Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale, provvederà agli atti di competenza per l'erogazione del rimborso:

- di norma mediante bonifico;
- eccezionalmente, nel caso di utente non in possesso di Conto Corrente Bancario, per contanti (solo per importi inferiori a € 999,99).

In quest'ultimo caso l'utente potrà recarsi direttamente presso una filiale dell'Istituto Tesoriere dell'Aoup, munito di copia dell'avviso di pagamento e documento d'identità in corso di validità per richiedere la riscossione dell'importo.

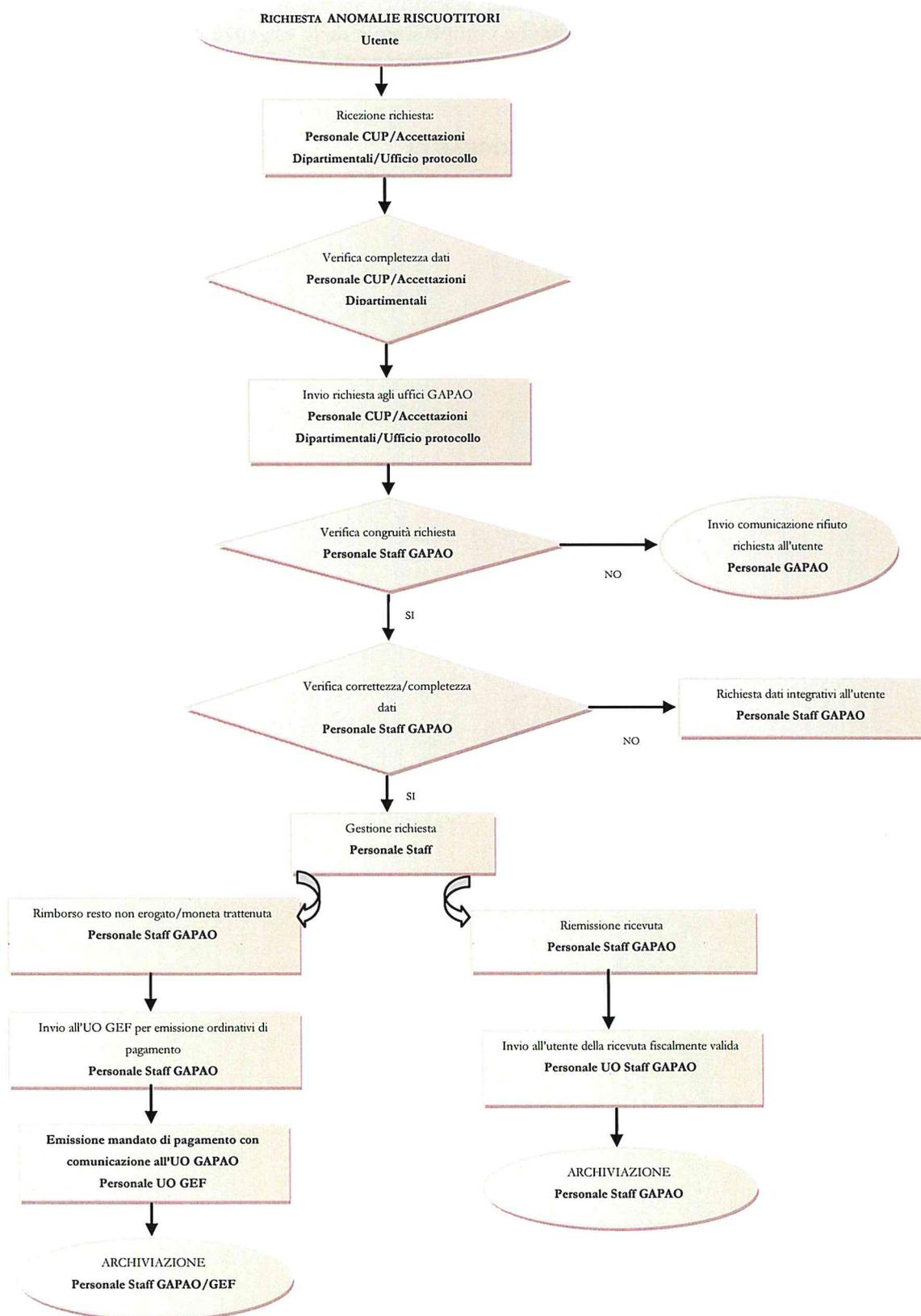
Nei casi di rimborso per contanti, l'avviso di pagamento verrà inviato dalla UO GAPAO all'utente per posta ordinaria o via mail.

<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b>	<b>PA212</b>  Rev. 00  Pag. 8 di 10
------------------------------------	---	---

## 7. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI

n°	Attività di controllo	Responsabile	Altre Strutture / ruoli coinvolti	Tempistica (una tantum / periodico)
1	Controllo regolarità e completezza della richiesta di rimborso (Moduli RA-1, RA-2, MB)	UO_GAPAO	Personale degli sportelli di accettazione Dipartimentali	Ad ogni richiesta di rimborso presentata
2	Protocollazione delle richieste di rimborso	UO_GAPAO (PO Gest. Punti Accettaz. Unificata Prestaz. Ambulatoriali in Regime Istituzionale)	UO Affari Generali (PO Protocollo Atti Decertificazione)	Ad ogni richiesta di rimborso presentata
3	Verifica delle anomalie segnalate dall'utente sul software di gestione del CUP e sul portale web della ditta fornitrice degli apparecchi riscuotitori	UO_GAPAO (PO Gest. Punti Accettaz. Unificata Prestaz. Ambulatoriali in Regime Istituzionale)		Ad ogni richiesta di rimborso presentata
4	Verifica della tipologia di anomalia (mancata erogazione del resto, erogazione di resto parziale, moneta trattenuta, mancata emissione di ricevuta, pratica non rimborsabile) per il corrispondente seguito procedurale	UO_GAPAO (PO Gest. Punti Accettaz. Unificata Prestaz. Ambulatoriali in Regime Istituzionale)		Ad ogni richiesta di rimborso presentata

8. DIAGRAMMA DI FLUSSO



<b>Az. Osp. – Univ. Pisana</b>	<b>PROCEDURA AZIENDALE</b> <b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b> <b>ANOMALIE RISCOUOTITORI AUTOMATICI TICKET</b>	<b>PA212</b>  Rev. 00  Pag. 10 di 10
------------------------------------	---	--

## **9. 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.

## **10. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI**

PA 133 “Recupero Credito per prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale non regolarizzate, erogate a utenti iscritti al SSN