P.A. 127

RISCOSSIONE E GESTIONE INCASSI ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN REGIME ISTITUZIONALE

REVISIONI DELLA PROCEDURA	
REV. N°	DATA
00	23/04/2015

SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA PA 127 - REV. 00 DEL 23/04/2015			
REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
01	2, 6	- - -	Conformità con il Percorso Attuativo di Certificabilità
01	6	- - -	Aggiornamento delle modalità operative e di alcune terminologie

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

La presente procedura è stata redatta a cura di:

- Dott.ssa Adriana Salvadori, Responsabile P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Cup/Ricoveri Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale – U.O.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 Adriana Salvadori, Responsabile P.O. Gestione Punti Accettazione Unificata Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale – U.O.Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
- Dott.ssa Concettina Panaro, Direttore U.O. Gestione Amministrativa Prestazioni e Attività Ospedaliere
- Dott. Antonio Jacopo Fernandez, Direttore U.O. Gestioni Economiche e Finanziarie

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.

INDICE

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 MODALITÀ DI RISCOSSIONE ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN REGIME ISTITUZIONALE 5
6.1.1 RISCOSSIONE C/O CUP E ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI DECENTRATE ABILITATE 5
6.1.2 RISCOSSIONE C/O RISCUOTITORI AUTOMATICI 5
6.2 MODALITÀ DI RACCOLTA E INVIO DEI DATI DEGLI INCASSI AVVENUTI NEI CUP E NELLE ACCETTAZIONI DECENTRATE ABILITATE ALLA RISCOSSIONE 6
6.3 MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI DEGLI INCASSI DA PARTE DELL'UO GEF 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

1. PREMESSA

L'attività ambulatoriale in regime istituzionale per esterni comprende visite ed esami di diagnostica strumentale e di laboratorio. L'erogazione di detta attività è subordinata al pagamento da parte del cittadino non esente di un ticket, ovvero di una quota parte del costo della prestazione richiesta.
Nel caso di prestazioni non previste nei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) il cittadino è tenuto al pagamento dell'intero costo della prestazione.
Nell'AOUP la riscossione delle tariffe previste per le predette attività ambulatoriali avviene presso i Centri Unici di Prenotazione, le Accettazioni Dipartimentali decentrate abilitate, i Riscuotitori Automatici e On line.

2. SCOPO ED OBIETTIVI

La presente procedura definisce le modalità operative e le responsabilità relative all'attività di riscossione e alla gestione degli incassi delle prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di compartecipazione alla spesa e delle conseguenti disposizioni aziendali.
Ulteriore obiettivo è quello di assicurare la "compliance" amministrativo-contabile nel rispetto degli obiettivi di conformità dei *Percorsi Attuativi di Certificabilità* (PAC) per l'attività qui descritta, che fa parte del Ciclo Contabile Attivo dell'Azienda, in particolare per quanto riguarda la gestione della compartecipazione alla spesa per prestazioni sanitarie e, per alcuni aspetti, anche per la gestione dei ricavi per prestazioni sanitarie:

- Documentando l'adeguata separazione di compiti e responsabilità nelle fasi di acquisizione, rilevazione e gestione dei crediti e dei correlati ricavi;
- Garantendo che ogni operazione suscettibile di originare, modificare o estinguere i crediti sia accompagnata da appositi documenti, controllati ed approvati prima della loro trasmissione a terzi e conseguente rilevazione contabile;
- Valutando crediti e ricavi, tenendo conto di tutti le variabili che possono influire sul valore degli stessi.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura deve essere applicata, in base alle rispettive responsabilità qui definite, dagli operatori dei CUP e delle Accettazioni Dipartimentali Decentrate abilitate alla riscossione, dagli operatori di Back office della PO Gestione Punti Accettazione Unificata CUP/Ricoveri Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale e dagli operatori della U.O. Gestione Economiche e Finanziarie relativamente alle modalità di raccolta dati degli incassi medesimi e alle conseguenti registrazioni e scritture contabili.

4. RESPONSABILITÀ

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

5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

ACCETTAZIONI DECENTRATE	accettazioni di reparto e/o dipartimento abilitate alla riscossione
D.G.R.T.	delibera della giunta regionale toscana
UO GAPAO	u.o. gestione amministrativa prestazioni e attività ospedaliere
UO GEF	u.o. gestione economiche e finanziarie
CUP	centro unico prenotazione
CUP GST WEB	applicativo software gestione prenotazione e riscossione prestazioni ambulatoriali
SW	software

6. MODALITÀ OPERATIVE

6.1 MODALITÀ DI RISCOSSIONE ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN REGIME ISTITUZIONALE

6.1.1 RISCOSSIONE C/O CUP E ACCETTAZIONI DIPARTIMENTALI DECENTRATE ABILITATE

Responsabilità: operatori di front office abilitati

L'operatore di front office, per ciascun utente, procede alla verifica della posizione amministrativa e dei relativi obblighi di compartecipazione alla spesa (Ticket) e controlla la valorizzazione delle prestazioni

L'operatore di front office, procede quindi alla riscossione delle prestazioni prenotate e /o accettate sugli applicativi aziendali mediante moneta elettronica utilizzando, per il rilascio della ricevuta, la procedura informatica CUP GST WEB.

6.1.2 RISCOSSIONE C/O RISCUOTITORI AUTOMATICI

Responsabilità: GAPAO, mediante il controllo delle operazioni di incasso sul portale dell'azienda esterna appaltatrice del servizio

Sono presenti riscuotitori automatici presso i quali gli utenti possono pagare con contante e/o Bancomat e/o Banco Posta e/o Carta di Credito con le seguenti modalità:

a) Inserimento della stampa contenente il codice a barre della prenotazione o accettazione delle prestazioni se registrate su CUP GST WEB; per gli altri SW, oltre al foglio con codice a barre, è necessaria l'identificazione dell'utente mediante tessera sanitaria.

b) Inserimento della tessera sanitaria e selezione della prestazione da pagare, solo per prestazioni registrate su CUP GST WEB.

Per i casi di mancato o errato funzionamento delle macchine da riscossione automatica si applica l'apposita Procedura Aziendale (PA 212) "Gestione Amministrativa Anomalie Riscuotitori Automatici Ticket"

6.2 MODALITÀ DI RACCOLTA E INVIO DEI DATI DEGLI INCASSI AVVENUTI NEI CUP E NELLE ACCETTAZIONI DECENTRATE ABILITATE ALLA RISCOSSIONE

Responsabilità: operatori CUP e Accettazioni Dipartimentali decentrate di front office e back office abilitati alla riscossione

L'operatore di front office provvede quotidianamente alle operazioni di seguito indicate:

- Stampa da SW CUP del riepilogo delle somme incassate con specifica delle causali (ticket, attività istituzionale a pagamento, etc)

- Verifica della corrispondenza tra incasso totale dei POS registrati e incasso totale delle ricevute emesse dalla procedura informatizzata.

- Predisposizione della documentazione da consegnare all'operatore di back office per le verifiche di competenza: stampa riepilogo incassi da procedura informatizzata, scontrini POS relativi ai pagamenti effettuati con Bancomat, Banco Posta o Carta di Credito suddivisi per causale di pagamento, pratiche relative ai rimborsi effettuati.

L'operatore di back office, al ricevimento della documentazione suddetta da parte dell'operatore di front office, procede all'inserimento su foglio elettronico riepilogativo (Giornale di Cassa) del totale degli incassi, suddiviso per causali, ed al conseguente invio, con modalità tracciabile, alla UO GEF, unitamente ai relativi allegati. Il dettaglio delle operazioni di controllo è descritto nella PA 191 "Verifiche Giornali di Cassa relativi alla riscossione di Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale"

6.3 MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI DEGLI INCASSI DA PARTE DELL'UO GEF

Responsabilità: UO GEF e UO GAPAO, secondo la ripartizione di seguito indicata.

I dati riguardanti gli incassi pervengono alla UO GEF attraverso le seguenti modalità:

1. RISCUOTITORI AUTOMATICI

Ogniqualvolta avviene il ritiro del denaro da parte della Società di Sicurezza, per conto del Tesoriere, la somma ritirata viene versata sul conto di tesoreria AOUP. Settimanalmente UO GEF stampa il resoconto degli incassi avvenuti a mezzo riscuotitori automatici dal portale web di gestione dei riscuotitori: tale resoconto viene allegato alla contabile di accredito della Tesoreria.

2. SPORTELLI AZIENDALI CON FUNZIONI DI CASSA PRESENTI IN AOUP

Quotidianamente dagli operatori di back office perviene alla UO GEF, in modalità tracciabile, un Giornale di Cassa sia in formato MSExcel che pdf, che fotografa puntualmente la natura degli incassi percepiti, come descritto nella fase 6.2. L'accredito dello stesso incasso si trova sull'estratto conto giornaliero della Tesoreria. Il dettaglio delle operazioni di controllo è descritto nella PA 191 "Verifiche giornali di cassa relativi alla riscossione di Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale"

3. BOLLETTINI DI CONTO CORRENTE POSTALE

L'UO GEF scarica direttamente dal portale, che permette il collegamento diretto del cliente con le Poste Italiane al fine dell'esecuzione delle operazioni bancarie, i resoconti periodici riportanti i bollettini da incassare e contabilizza le reversali d'incasso.

4. BONIFICI BANCARI

L'UO GEF scarica direttamente dal portale, che permette il collegamento diretto del cliente con l'Istituto Tesoriere al fine dell'esecuzione delle operazioni bancarie, i giornali di cassa periodici riportanti gli accrediti giornalieri ricevuti e contabilizza le reversali d'incasso.

5. PAGAMENTI ON LINE

La Regione Toscana ha attivato uno specifico portale web denominato IRIS: è una piattaforma che l'utenza può utilizzare per il pagamento on line delle prestazioni sanitarie istituzionali e per la verifica delle eventuali posizioni debitorie.
Trimestralmente la UO GAPAO invia all'UO GEF il dettaglio degli incassi estratti dalla piattaforma IRIS, che automaticamente sono riversati sul conto di Tesoreria. L'UO GEF contabilizza le reversali d'incasso.

I punti **3.** e **4.** si applicano solo nei casi eccezionali di regolarizzazione a posteriori della posizione amministrativa degli utenti con specificata la causale di pagamento.

I dati di cui ai punti **1. 2. 3. 4. 5.** vengono registrati nella contabilità aziendale a cura dell'UO GEF come operazioni non soggette ad IVA; nel punto **1.** viene emessa la relativa reversale d'incasso per regolarizzare l'operazione bancaria di accredito emessa dalla Tesoreria.

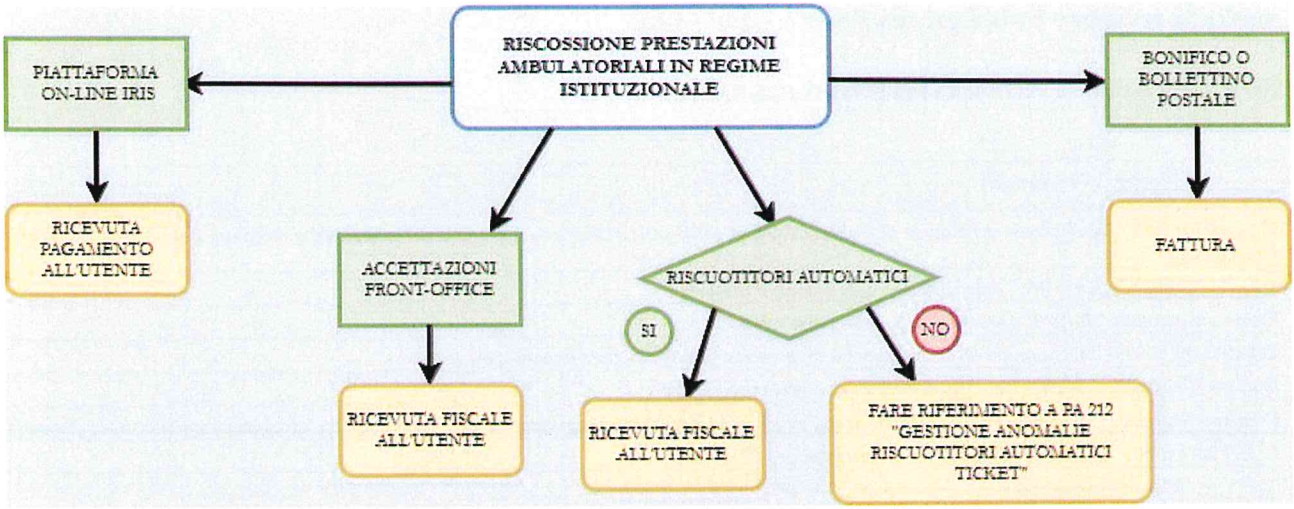
6.4 ESITO DEI CONTROLLI E AZIONI CONSEGUENTI

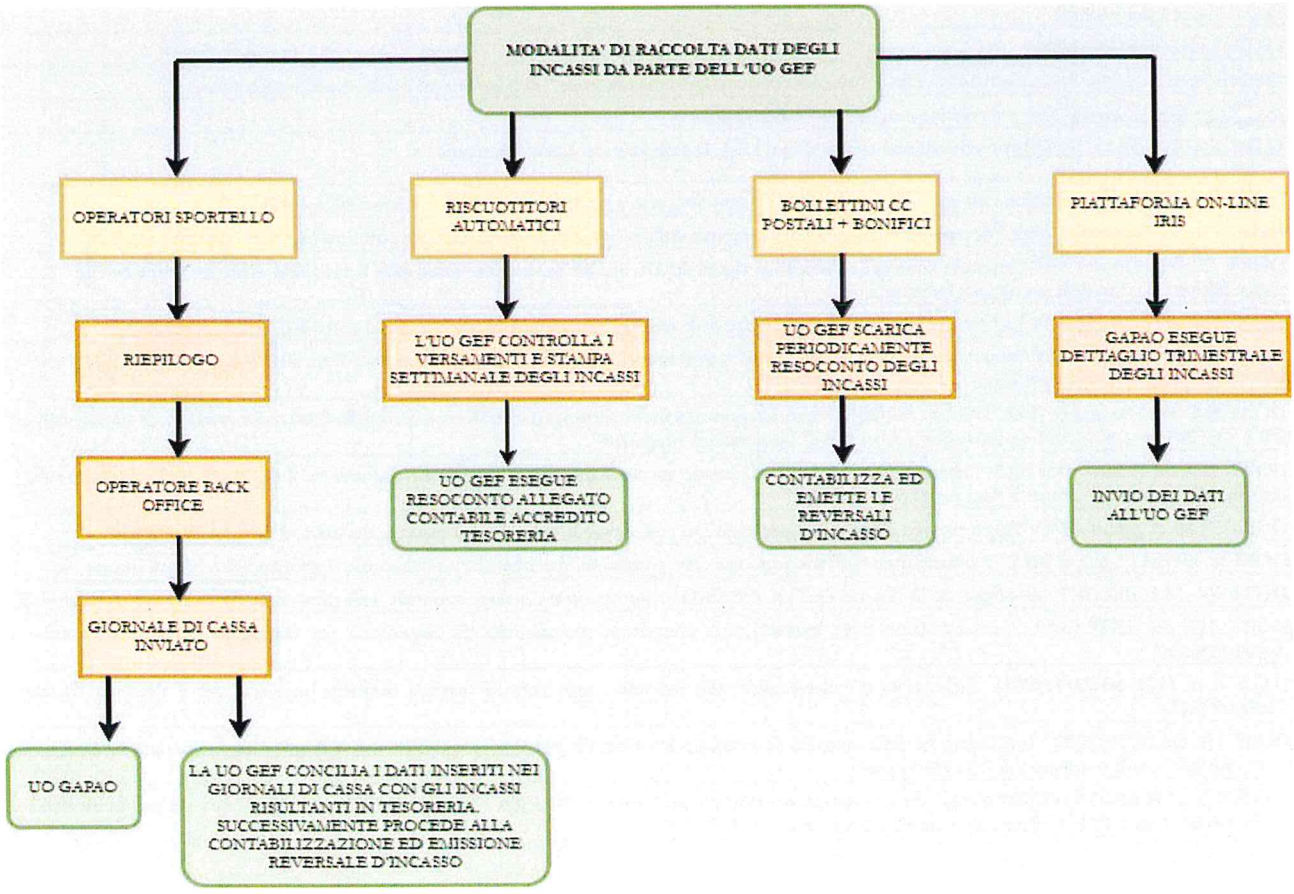
I controlli sulla riscossione delle somme dovute all'AOUP per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale descritti nella presente PA e nella PA191 "Verifiche giornali di cassa relativi alla riscossione di Prestazioni Ambulatoriali in Regime Istituzionale" sono finalizzati alla valutazione e all'accertamento dei fatti che possono influire sul valore dei crediti che derivano dall'erogazione delle prestazioni: ad esempio gli eventuali omessi pagamenti, i rischi di inesigibilità, l'eventualità di rettifiche. A tali attività la UO GAPAO concorre, per quanto di propria competenza, con le altre strutture aziendali a ciò istituzionalmente deputate e secondo le regolamentazioni vigenti in Azienda.
Nel caso in cui i controlli accertino l'esistenza di un credito effettivo ma non riscosso, la UO GAPAO segue quanto prescritto dalla PA 133 "Recupero Credito per prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale non regolarizzate, erogate a utenti iscritti al SSN". Ulteriori specifiche PA sono predisposte per i casi in cui sia necessario corrispondere all'utente il rimborso di somme pagate ma non dovute all'Azienda, o eccedenti il dovuto, o nel caso di applicazione all'utente di penalità per prestazioni prenotate ma non fruite e non disdette nei tempi prescritti dalla normativa vigente.

7. QUADRO SINOTTICO DEI CONTROLLI

N°	ATTIVITÀ DI CONTROLLO	RESPONSABILE	ALTRE STRUTTURE / RUOLI COINVOLTI	TEMPISTICA (UNA TANTUM / PERIODICO)
1	Verifica della posizione amministrativa e dei relativi obblighi di compartecipazione alla spesa / ticket	Operatore di front office		(per ciascun utente)
2	Controllo della valorizzazione delle prestazioni	Operatore di front office		(per ciascun utente)
3	Controllo della ricevuta emessa dal sw Cup GST WEB	Operatore di front office		(per ciascun utente)
4	Verifica della corrispondenza tra incasso totale risultante dalla somma dei POS registrati e saldo rilevato dalla procedura informatizzata	Operatore di front office		giornaliera
5	Verifiche sui giornali di cassa	Operatore di back office	UO GEF	Periodica Cfr. PA 191
6	Verifiche su bollettini di c/c postale, bonifici bancari, pagamenti online	UO GEF		Periodica / giornaliera

8. DIAGRAMMA DI FLUSSO





9. MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E SUA PERIODICITÀ

L'aggiornamento della presente Procedura è consequenziale al mutamento delle norme nazionali o regionali di riferimento o a significative variazioni degli indirizzi e dell'organizzazione aziendale. Ad ogni modo, la revisione è obbligatoria almeno ogni 3 anni.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI

Normativa nazionale
D.Lgs. 124/1998 "Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni e successive modifiche ed integrazioni"
Decreto Ministeriale 329/1999, "Individuazione delle patologie croniche"
Decreto Ministeriale 279/2001 "Individuazione delle malattie rare"
D.P.C.M. 29.11.2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza (LEA) - Determinazioni applicative"
Decreto Ministeriale 17.3.2008 "Modello di ricettario medico a carico SSN"
Decreto Ministeriale 11.12.2009 "Verifica delle esenzioni in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria tramite il supporto tessera sanitaria"
L. 15.7.2011 n. 111 "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria"
Normativa regionale
D.G.R.T. n. 229 del 3.3.1997 "Nomenclatore tariffario delle prestazioni specialistiche ambulatoriali", con successive modificazioni e integrazioni
Provvedimenti regionali in applicazione del DPCM 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza"
D.G.R.T n.561 del 3.6.2002
D.G.R.T n.1238 del 24.11.2003
Deliberazione Consiglio Regionale n.163 del 2003 "Modalità di partecipazione alla spesa", con successive modifiche ed integrazioni
D.G.R.T n.493 del 24/05/2004 e successive modifiche ed integrazioni
D.G.R.T n.1296 del 13/12/2004 prestazioni non comprese nei LEA. Indicazioni alle Aziende Sanitarie
D.G.R.T. 534/2007 Partecipazione alla spesa per gli accessi in Pronto Soccorso e per le partecipazioni specialistiche correlate
DGRT 776 del 7 settembre 2009 "Recepimento della codifica nazionale delle condizioni di esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria"
DGRT 722 del 04 agosto 2011 "Iniziative connesse all'entrata in vigore del DL 98/2011 come convertito dalla L.111/2011 – Misure alternative di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie";
DGRT 867del 10 ottobre 2011 "prosecuzione dell'implementazione delle misure alternative di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie" ;
DGRT 753 del 10 agosto 2012 "rimodulazione dei livelli di compartecipazione ai costi delle Prestazioni sanitarie, di cui alle delibere GR n.722/2011 e n. 867/2011 e relative delibere attuative;
DGRT 808 del 10 settembre 2012 "DGR n. 753/2012 "rimodulazione dei livelli di compartecipazione ai costi delle Prestazioni sanitarie, di cui alle delibere GR n.722/2011 e n. 867/2011 e relative delibere attuative" Disposizioni integrative
DGRT 1001 del 19 novembre 2012 "Delibera G.R. 753/2012 – Disposizioni per la definizione di un tetto massimo per il pagamento del contributo sulla digitalizzazione delle procedure di diagnostica per immagini".
DGRT 39 del 21 gennaio 2013 "Approvazione allegato A Linee guida per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie"
DGRT n. 498 del 25 giugno 2013 " Nomenclatore tariffario regionale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Aggiornamento branca laboratorio"
DGRT 766 del 16/09/2013 Modifiche alla Deliberazione G.R. 638/2013 "Approvazione Catalogo regionale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali"
DGRT 191 del 18/02/2019 "Rimodulazione delle modalità alle prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini. Abolizione contributo di digitalizzazione"
D.G.R.T. n. 1199 del 29/11/2016 "Indicazioni ed adempimenti alle Aziende e agli Enti del Servizio Sanitario Regionale per il Percorso Attuativo di Certificabilità"
DGRT 188 del 17/02/2020 "Rimodulazione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni specialistiche di diagnostica di laboratorio. Abolizione del ticket aggiuntivo sulle prestazioni di laboratorio analisi
D.G.R.T. n. 1134 del 03/08/2020 "Abolizione superticket: recepimento art.1 comma 446 legge 27 dicembre 2019, n. 160 " Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022."