

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	--	--

Regolamento in materia di recupero dei crediti

INDICE

1. PREMESSA.....	2
1.1 Terminologia, definizioni e abbreviazioni, normativa di riferimento	2
2. RESPONSABILE DELL'AGGIORNAMENTO.....	3
3. AMBITI DI APPLICAZIONE.....	3
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	3
4.1 Tipologia.....	4
4.1.1 Mancato pagamento del ticket - Codice bianco.....	4
4.1.2 Mancato ritiro del referto.....	4
4.1.3 Malum.....	4
4.1.4 Esami pre-ricovero non seguiti da ricovero.....	4
4.1.5 Mancato pagamento delle prestazioni rese in libera professione intramoenia.....	5
4.1.6 Recupero pratiche indigenti.....	5
4.2 Rateizzazione.....	5
4.3 Indicazioni generali.....	5
4.4 Spese di procedura.....	6
4.5 Informativa.....	6
4.6 Entrata in vigore.....	6
5. ALTRI CREDITI.....	6
6. LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	6

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	---	--

1 PREMESSA

La vigente normativa prevede che le Aziende Sanitarie provvedano al recupero delle somme dovute dai cittadini a qualunque titolo.

Il presente regolamento stabilisce le modalità di recupero di tali crediti, disciplina le attività amministrative correlate necessarie per assicurare all'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle di Cuneo una corretta gestione dei contenziosi, nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia e trasparenza ed in osservanza del principio di esclusione di conflitti di interessi tra l'attività pubblica e quella privata.

Le iniziative di recupero dei crediti devono tendere a favorire il senso civico di tutti i cittadini, ad educare all'uso di beni della collettività, a garantire le corrette entrate in caso di omesso pagamento nonché maggiori entrate nel caso dei controlli sulle certificazioni da reddito/patologia improprie.

1.1 Terminologia, definizioni e abbreviazioni, normativa di riferimento

Ai fini del presente regolamento si intendono:

- a) per "ticket" la compartecipazione alla spesa dovuta da parte degli assistiti sulle prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio, sulle visite specialistiche e sulle altre prestazioni specialistiche, erogate nell'ambito del Servizio sanitario nazionale in regime ambulatoriale, introdotta con Decreto Legislativo n. 382 del 1989 e s.m.i., il cui pagamento deve avvenire prima della effettuazione della prestazione o in caso di referto prima del ritiro dello stesso;
- b) per "costo intero" la quota dovuta, anche per i soggetti esenti a qualunque titolo, per il mancato ritiro dei referti o per la mancata disdetta della prenotazione, che corrisponde al valore della tariffazione della prestazione secondo il tariffario in corso di validità;
- c) per "malum" l'addebito dell'intero costo della prestazione, dedotto l'importo del ticket eventualmente già corrisposto, per la mancata disdetta di un appuntamento prenotato entro le ore 00.01 del giorno antecedente il giorno fissato per l'erogazione della visita e/o prestazione;
- d) per "addebito codice bianco" la quota dovuta per le prestazioni erogate in regime di pronto soccorso ospedaliero non seguite da ricovero e la cui condizione, all'atto della dimissione, venga codificata come "codice bianco";
- e) per "ente riscossore" l'ente esterno al quale è affidato il servizio di riscossione volontaria e coattiva dei crediti dell'azienda;
- f) per "esente per patologia/ malattia rara" il titolare di regolare attestato di esenzione rilasciato dall'ASL di competenza che dà diritto all'esenzione dalla partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie correlate per le malattie croniche e invalidanti nonché rare;

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	---	--

- g) per “indigenti” i soggetti titolari di un certificato di esenzione dalla partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie rilasciato dal comune di residenza, con addebito della quota ticket al comune stesso.

2 RESPONSABILE DELL’AGGIORNAMENTO

Il Responsabile dell’aggiornamento della procedura è il Responsabile della S.S. Controllo di Gestione. Eventuali proposte di modifica dovranno essere comunicate al suddetto.

3 AMBITI DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica per il recupero dei crediti derivanti da:

- visite e/o prestazioni di specialistica, di diagnostica strumentale e di laboratorio erogate in regime ambulatoriale;
- accessi in Pronto Soccorso;
- mancato ritiro dei referti e/o esami;
- mancata disdetta degli appuntamenti “malum”;
- prestazioni di pre-ricovero non seguite da ricovero;
- visite e/o prestazioni erogate in regime di attività libero professionale intramoenia;
- recupero pratiche indigenti;
- altra fattispecie.

4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

L’adozione delle misure descritte nel presente documento deve avvenire, da parte del personale, in relazione alle attività condotte e nel rispetto delle specifiche competenze professionali.

In funzione delle modalità organizzative oggi vigenti in Azienda e del software di prenotazione e cassa attualmente in uso, che ora dispone di un sistema di estrazione dei sospesi di cassa, l’A.O Santa Croce e Carle procede, tramite la S.S. Controllo di Gestione, alla segnalazione all’ente riscossore dei crediti da riscuotere secondo il modello concordato per l’avvio della procedura.

Il riscossore provvederà automaticamente a quanto di competenza (Riscossione volontaria e quindi Riscossione Coattiva), fermi restando i contatti con il personale aziendale al fine di verificare l’esattezza delle posizioni debitorie.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	--	--

4.1 Tipologia

4.1.1 Mancato pagamento del ticket – codice bianco

In tali casi, trascorsi almeno 30 giorni dall'effettuazione della prestazione, la S.S. Controllo di Gestione attiva la procedura che prevede l'estrazione del sospeso di cassa dall'applicativo informatico e quindi all'invio periodico all'ente riscossore.

4.1.2 Mancato ritiro del referto

I servizi titolari (laboratorio analisi, radiologia o altri) provvedono, mensilmente, alla trasmissione alla S.S. Controllo di Gestione dei dati di coloro che non hanno provveduto al ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettiva disponibilità dello stesso. La S.S. Controllo di Gestione provvede al successivo inoltro all'ente riscossore. La normativa prevede, per i casi in questione, che il recupero delle somme non sia limitato al costo del ticket, ma si estenda all'intero costo della prestazione e che si proceda anche nei confronti degli utenti esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria.

Eventuali referti che risultassero non ritirati, anche dopo l'avvenuto pagamento, dovranno essere inviati all'archivio da parte del servizio che detiene il referto.

4.1.3 Malum

In tali casi, trascorsi almeno 30 giorni dalla mancata disdetta della prenotazione, indipendentemente dalle esenzioni per reddito o per patologia possedute, la S.S. Controllo di Gestione attiva la procedura che permette di individuare i casi in questione e procede all'invio periodico all'ente riscossore.

La mancata presentazione, opportunamente documentata o comprovata da idonea certificazione, verrà giustificata per i seguenti motivi:

- a) assenza per malattia: certificato medico o del Pronto Soccorso o dichiarazione di ricovero di strutture ospedaliere pubbliche o private diverse dall'A. O. S. Croce e Carle. Per quanto attiene ai ricoveri o passaggi in DEA/Pronto Soccorso dell'A.O Santa Croce e Carle, l'assenza giustificata viene verificata d'ufficio;
- b) assenza per motivi di lavoro: la dichiarazione del datore di lavoro che riferisca dell'impossibilità alla concessione di ferie o di permessi;
- c) assenza per motivi di famiglia: il certificato medico di malattia dei congiunti, comunicazione di decesso o di ricovero. Nell'eventualità di un ricovero al di fuori dell'A. O. Santa Croce e Carle occorre esibire un attestato;
- d) causa di forza maggiore (per es. evento climatico).

4.1.4 Esami pre-ricovero non seguiti da ricovero

In caso di rinuncia o di rinvio dell'intervento per libera scelta del paziente, le indagini diagnostiche e le visite specialistiche effettuate, ove ritenute non più utili ai fini della valutazione preoperatoria, rientrano nella casistica delle prestazioni ambulatoriali erogate a utenti esterni e sarà dovuto il pagamento del ticket.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	---	--

4.1.5 Mancato pagamento delle prestazioni rese in libera professione intramoenia

Per quanto riguarda l'attività ambulatoriale, vengono seguiti gli stessi criteri dell'attività istituzionale.

Per quanto concerne le attività di ricovero, la S. S. Patrimonio e Attività Amministrative e Trasversali invia all'utente il sollecito di pagamento della somma dovuta. Trascorsi almeno 30 giorni dall'invio della nota bonaria, si procede a riscossione tramite l'ente riscossore.

4.1.6 Recupero pratiche indigenti

Le prestazioni erogate a cittadini indigenti devono essere registrate previa verifica ed inserimento a sistema della residenza anagrafica, del codice del tesserino e della data di scadenza.

L' A.O. Santa Croce e Carle procede, tramite la S.S. Controllo di Gestione all'invio, con cadenza mensile, alla S.S. Bilancio e Contabilità, per la fatturazione delle somme ticket ai comuni di residenza degli assistiti. In caso di contestazione dell'addebito da parte dei comuni, dovuta alla perdita dei requisiti di indigenza del soggetto, la S.S. Bilancio e Contabilità richiede alla S.S. Controllo di Gestione la verifica dei documenti tenuti agli atti dai vari ambulatori da cui ne può derivare o la conferma del credito o la variazione di stato della pratica da indigente a ticket non pagato, con conseguente recupero della quota tramite ente riscossore.

4.2 Rateizzazione

Su richiesta del contribuente, tramite apposito modello CDG_002, allegato alla presente e disponibile sul sito aziendale, è possibile procedere con la rateizzazione delle somme dovute, previa autorizzazione da parte della Struttura di competenza in relazione alla fattispecie di cui trattasi.

La rateizzazione non è concessa su importi totali inferiori a € 200,00.

La rateizzazione prevede il versamento di rate mensili di importo maggiore o uguale a € 100,00 e ha una durata massima di 60 mesi a decorrere dalla comunicazione di effettiva autorizzazione.

Ciascuna rata mensile dovrà essere corrisposta tramite bonifico bancario entro il 15 del mese successivo alla data di effettiva autorizzazione.

Qualora non venga rispettata una qualunque delle scadenze concordate, il debitore decadrà dal beneficio concesso.

4.3 Indicazioni generali

Si procede all'archiviazione della pratica e le spese accessorie restano a carico dell'Azienda qualora l'utente presenti regolare ricevuta di avvenuto pagamento nei termini.

Il personale tiene traccia dell'elenco delle pratiche che cambiano di stato da "non pagate" a "pagate/esenti".

Gli addebiti delle spese di spedizione sono disciplinati dalla convenzione con l'ente riscossore.

La Struttura di competenza provvede all'archiviazione della pratica qualora l'utente presenti idonea documentazione e/o certificazione comprovante l'avvenuto pagamento o il diritto all'esenzione. Nei medesimi casi, provvede alla comunicazione all'ente riscossore di eventuali scarichi/sgriavi.

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	Regolamento Aziendale 051 Regolamento in materia di recupero dei crediti	Data prima emissione: 17/08/2022 Data ultima revisione: 15/03/2024 Revisione n. 01
---	--	--

4.4 Spese di procedura

Unitamente agli importi dovuti l'utente è tenuto a corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, per la totalità delle partite addebitate, i seguenti importi:

- | | |
|---|---------|
| • ticket – codice bianco – libera professione – altra fattispecie | € 5,00 |
| • ritiro referto – malum | € 10,00 |

4.5 Informativa

Al fine di procedere al recupero dei crediti, a qualunque titolo, è importante venga data la corretta informazione ai cittadini in fase di prenotazione, accettazione e ritiro del referto, mediante:

- avvisi affissi presso gli ambulatori e gli sportelli; inserimento di una nota sul promemoria di prenotazione, invito al pagamento, modulo ritiro referti, modulo pre-ricovero;
- messaggio registrato sul call center;
- informativa sul sito aziendale.

4.6 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore ad intervenuta esecutività della deliberazione di adozione.

5 ALTRI CREDITI

Per tutti i crediti che l'Azienda Ospedaliera vanta nei confronti di clienti sia pubblici sia privati, si rimanda alla normativa vigente in merito.

6 LISTA DI DISTRIBUZIONE

S.S. Controllo di Gestione

S.S. Bilancio e Contabilità

S.S. Patrimonio e Attività amministrative trasversali

Tutte le strutture che erogano prestazioni ambulatoriali e diagnostiche

Casse aziendali