

<b>SANITASERVICE ASL BR S.R.L.</b>	<b>Procedura Generale</b>	<b>Codice 02</b>		
redatto da: <b>Referente servizio CUP</b>	<b>Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP</b>	<b>Data 21/10/2016</b>	<b>Versione 1</b>	<b>Pagina 1 di 13</b>

Protocollo per gli operatori servizio CUP

<b>Situazione Revisione</b>			
<b>Vers.</b>	<b>Data emissione</b>	<b>Motivazione della revisione</b>	<b>Autore</b>

<b>Firma</b>	<b>Data</b>	<b>Firma</b>	<b>Data</b>	<b>Firma</b>	<b>Data</b>
		<b>Responsabile:</b>			
		<b>Firma</b>	<b>Data</b>		

<b>SANITASERVICE ASL BR S.R.L.</b>	<b>Procedura Generale</b>	<b>Codice 02</b>		
<b>Redatto da: Referente servizio CUP</b>	<b>Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP</b>	<b>Data 21/10/2016</b>	<b>Versione 1</b>	<b>Pagina 2 di 13</b>

<b>REDAZIONE</b>		<b>APPROVAZIONE</b>
	<b>VERIFICA</b>	

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 3 di 13

## Definizioni

PAROLE CHIAVE	DEFINIZIONI
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	<p>Si intende lo Stato o qualsiasi Ente Pubblico nonché gli Stati, gli Enti, le Comunità di cui all'art. 322 bis del c.p.</p> <p>Si intendono altresì gli Enti competenti in materia di adempimenti previdenziali (Inps, Inpdap, ecc.), sulla sicurezza e igiene sul lavoro (Ispettorato del lavoro, ASL, Vigili del Fuoco, ecc.) su materie specifiche delegate alle <i>Authorities</i> con leggi speciali (Isvap, Autorità Garante della concorrenza e del Mercato ecc.).</p> <p>Si intendono infine le Società la cui partecipazione è detenuta a maggioranza dal Ministero del Tesoro, Enti Locali o altri Enti Pubblici.</p>
FUNZIONI INTERESSATE	Funzioni aziendali a qualunque titolo coinvolte compreso il Referente del servizio CUP

Il presente Protocollo è diretto a regolarizzare e pubblicizzare le procedure adottate da tutti gli operatori addetti del servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione).

Il protocollo, pertanto, è diretto da un lato ai dipendenti addetti al servizio, che devono attenersi pedissequamente alle operazioni indicate per non incorrere in gravissime violazioni disciplinari, e dall'altro ai terzi (pazienti) che vengono in contatto con gli operatori, al fine della comprensione

<b>SANITASERVICE ASL BR S.R.L.</b>	<b>Procedura Generale</b>	<b>Codice 02</b>		
<b>Redatto da: Referente servizio CUP</b>	<b>Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP</b>	<b>Data 21/10/2016</b>	<b>Versione 1</b>	<b>Pagina 4 di 13</b>

completa delle operazioni possibili.

## ATTIVITA' DI CASSA

---

Le attività di cassa che coinvolgono gli operatori CUP sono le seguenti:

### 1. RISCOSSIONE TICKET SANITARIO

#### 1.1. Riscossione da coupon

Sono tutte le prestazioni ambulatoriali regolate da agende di prenotazione.

#### 1.2. Riscossione diretta

Da utilizzare per le prestazioni non prenotabili non inserite nelle agende di prenotazione. Il pagamento viene effettuato lo stesso giorno della prestazione.

### 2. EMISSIONE FATTURE

#### 2.1. Emissione fattura prestazioni ALPI da coupon

#### 2.2. Emissione quietanza di pagamento fattura ALPI differita

Da utilizzare per fatture non quietanzate dove il medico ALPI abbia emesso fattura con pagamento differito.

#### 2.3. Emissione fattura Ufficio Igiene

sono contemplati i pagamenti per tributi quali visita per rinnovo patenti, concessioni edilizie, vaccini, prestazioni veterinarie, ecc.

#### 2.4. Emissione fattura per Multa per mancata disdetta prenotazioni CUP

#### 2.5. Emissione fattura per autocertificazione negativa

#### 2.6. Emissione fattura prestazioni SSN

da utilizzarsi solo in casi eccezionali – Es.: Integrazioni non consentite da sistema.

### 3. INCASSO ACCONTO

### 4. STORNO CONTABILE

### 5. Chiusura attività di cassa e produzione documentazione di riscontro incassi.

Le procedure da seguire sono le seguenti:

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 5 di 13

## 1. RISCOSSIONE TICKET SANITARIO

### 1.1. Riscossione da coupon

**1.1.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP con il coupon di prenotazione e la ricetta medica se di vecchio tipo (rossa):**

1.1.2. L'operatore registra il pagamento da coupon verificando la corrispondenza dei dati anagrafici/contabili e, prima di avviare la stampa del documento,

1.1.3. Comunica il costo della prestazione e chiede all'assistito se il pagamento viene effettuato per contanti o tramite POS

1.1.4. Se il pagamento è effettuato in contanti:

1.1.4.1. verifica che le banconote non siano false con apposito rilevatore in dotazione (se presente).

1.1.4.2. si accerta della disponibilità del resto da restituire

1.1.4.3. stampa il documento contabile.

1.1.5. Se il pagamento viene effettuato a mezzo POS:

1.1.5.1. verifica che il pagamento sia andato a buon fine

1.1.5.2. Stampa il documento contabile

1.2. Riscossione diretta ticket sanitario

**1.2.1. L'assistito si presenta presso lo sportello con la sola ricetta medica:**

1.2.2. L'operatore chiede all'utente il numero del coupon eventualmente annotato per prenotazione da Call Center, se l'utente ha smarrito il coupon verifica la presenza della prenotazione nel sistema informatico per effettuare le operazioni di cui al precedente punto 1.

**In assenza di prenotazione invita l'utente ad accertarsi se in reparto sia presente o disponibile il personale sanitario erogante per l'apposizione di un visto di accettazione e solo successivamente**

1.2.3. Registra il pagamento rilevando i dati anagrafici dalla tessera sanitaria e, se corrispondenti alla ricetta, inserisce le prestazioni indicate in ricetta e, prima di avviare la stampa del documento

1.2.4. Comunica il costo della prestazione e chiede all'assistito se il pagamento viene effettuato per contanti o tramite POS

1.2.5. Se il pagamento è effettuato in contanti

1.2.5.1. verifica che le banconote non siano false con apposito rilevatore in dotazione

1.2.5.2. si accerta della disponibilità del resto da restituire

1.2.5.3. stampa il documento contabile.

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 6 di 13

1.2.6. Se il pagamento viene effettuato tramite POS

1.2.6.1. Verifica che la transazione sia andata a buon fine

1.2.6.2. Stampa il documento contabile.

## 2. EMISSIONE FATTURE

2.1. Emissione fattura ALPI da coupon

**2.1.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP con il coupon di prenotazione ALPI:**

2.1.2. L'operatore effettua le operazioni come descritte dal punto 1.1.2 al punto 1.1.5.2 (in assenza di disponibilità di appuntamenti per il medico richiesto, invita l'utente a recarsi presso l'ambulatorio per contattare il medico che provvederà direttamente a produrre la prenotazione richiesta da applicativo ALPINET per la prenotazione in forzatura o eventualmente rimandare l'utente alle casse per prenotare la prestazione ad altra data disponibile).

2.2. Emissione quietanza di pagamento fattura ALPI differita

**2.2.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP per il pagamento di una prestazione ALPI già eseguita ma non pagata:**

2.2.2. L'operatore utilizza la funzione quietanza dalla procedura ALPI eseguendo le operazioni come descritte dal punto 1.1.3 al punto 1.1.5.2

2.3. Emissione fattura Ufficio Igiene

**2.3.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP con una prefattura rilasciata dall'ufficio preposto per il pagamento dei tributi richiesti.**

La prefattura deve contenere il codice di prestazione dovuta e le eventuali aliquote iva, e quote previdenziali. In assenza di tale documento si invia l'utente presso l'ufficio che ha richiesto il pagamento della prestazione.

2.3.2. L'operatore immette i dati della fattura rilevandoli dalla prefattura

2.3.3. effettua le operazioni come descritte dal punto 1.1.3 al punto 1.1.5.2

2.4. Emissione fattura per Multa per mancata disdetta prenotazioni CUP

**2.4.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP con una richiesta di pagamento per mancata disdetta entro i termini previsti di prenotazioni per prestazioni sanitarie.**

2.4.2. L'operatore immette i dati relativi al documento esibito dall'assistito

2.4.3. effettua le operazioni come descritte dal punto 1.1.3 al punto 1.1.5.2

2.5. Emissione fattura per autocertificazione negativa

**2.5.1. L'assistito si presenta presso lo sportello CUP con un documento di pagamento per esenzione negativa**

2.5.2. L'operatore immette i dati relativi al documento esibito dall'assistito

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 7 di 13

2.5.3. effettua le operazioni come descritte dal punto 1.1.3 al punto 1.1.5.2

## 1.1 Storni Contabili di Cassa CUP

### 1.1.1 Accesso

Il servizio è accessibile all'Utente.

### 1.1.2 Definizione dello Storno Contabile

Concettualmente lo storno contabile costituisce l'operazione contabile che compensa in tutto o in parte una precedente operazione di incasso contabile (entrata); è un'operazione di segno contrario alla prima (uscita).

Lo storno contabile, quindi, è il rimborso di una somma precedentemente incassata o semplicemente registrata contabilmente e rappresenta un'eccezione rispetto alle operazioni di sportello eseguite dall'Operatore; la casistica dei rimborsi contempla le seguenti tipologie:

- rimborsi senza movimento di denaro in Cassa, per i quali non c'è stato alcun incasso di denaro, ma solo una registrazione contabile di sistema;
- rimborsi con movimento di denaro in Cassa;
- rimborsi di pagamenti effettuati tramite bollettino postale o bonifico bancario.

### Rimborsi senza movimento di denaro in Cassa

I rimborsi senza movimento in denaro possono essere trattati come tali, secondo l'iter descritto di seguito, solo se effettuati immediatamente dopo le stesse registrazioni contabili di incasso che le determinano e senza che tra queste e le relative operazioni di storno siano nel mezzo effettuate operazioni di qualsiasi tipo per un assistito diverso da colui per il quale viene effettuato il rimborso senza movimento in denaro.

In caso di storno per errore di digitazione, come descritto di seguito, prima di produrre il documento di storno è consentito produrre una nuova ricevuta ticket o fattura per lo stesso assistito, in sostituzione di

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 8 di 13

quella da stornare, ma gli estremi del nuovo documento di incasso devono essere registrati sul documento di storno.

La casistica dei rimborsi senza movimento in denaro prevede i seguenti casi:

- l'Operatore commette un errore di digitazione rilevato contestualmente; in questo caso l'assistito non è responsabile dell'errore commesso dall'Operatore (per omonimia dell'assistito, esenzione, non esenzione, tariffazione di prestazioni diverse dalla prescrizione medica, ecc.); l'Operatore storna il pagamento e produce un nuovo documento contabile in sostituzione del precedente;
- l'assistito si rifiuta di pagare gli importi delle ricevute ticket e/o delle fatture, ritenendole troppo onerose o perché non dispone delle somme necessarie; in questo caso, per evitare che l'assistito si allontani dallo sportello e prima di restituire la ricetta medica, l'Operatore:
  - chiede all'assistito di firmare le ricevute appena stampate per annullo delle stesse, indicando il motivo della rinuncia;
  - in presenza di ricetta di vecchio tipo (rossa) chiede all'assistito se può trattenerla (nel caso non fosse più utile all'assistito) per allegarla alla documentazione di storno;
  - trattiene o restituisce la ricetta medica all'assistito (sempre in presenza di ricetta di vecchio tipo);
  - effettua la registrazione di storno a compensazione del mancato incasso dei suddetti importi.

Per i rimborsi senza movimento in denaro, quindi, l'Operatore non incassa alcun importo ed è autorizzato ad effettuare gli storni contabili, senza autorizzazione preventiva del Responsabile ASL e senza l'annotazione nel registro cartaceo degli storni.

### **Rimborsi con movimento di denaro in Cassa**

I rimborsi con movimento in denaro si riferiscono alle operazioni di Cassa che hanno prodotto un incasso reale di denaro e le somme sono state regolarmente incassate dall'Operatore.

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 9 di 13

L'assistito Utente può richiedere il rimborso degli importi precedentemente pagati (per prestazioni sanitarie) alla Cassa per i seguenti motivi:

- l'Operatore commette un errore di digitazione rilevato dall'assistito dopo essersi allontanato dalla Cassa; in questo caso l'assistito non è responsabile dell'errore commesso dall'Operatore (per omonimia dell'assistito, esenzione, non esenzione, tariffazione di prestazioni diverse dalla prescrizione medica, ecc..);
- l'assistito rinuncia alla prestazione per la quale ha precedentemente pagato la quota di compartecipazione alla spesa;
- la struttura non può erogare le prestazioni per cui sono state pagate le quote di compartecipazione alla spesa: questo caso viene comprovato dal documento (ricevuta o ricetta) recante il timbro dell'ambulatorio e la firma del medico erogante con la dicitura "*prestazione non eseguita*"; in questo caso l'Operatore trattiene tale documento.

L'Utente richiedente il rimborso deve essere munito dei seguenti documenti:

- ✓ tessera sanitaria;
- ✓ documento di riconoscimento;
- ✓ ricevute di pagamento originali;
- ✓ coupon di prenotazione per prestazioni prenotate se disponibile.

#### **Rimborsi di pagamenti effettuati tramite bollettino postale o bonifico bancario**

L'iter organizzativo per i rimborsi di pagamenti effettuati tramite bollettino postale o bonifico bancario non viene trattato in questo documento, in quanto l'assistito Utente può richiedere il rimborso degli importi precedentemente pagati tramite bollettino postale o bonifico bancario, ma dovrà presentare richiesta presso la Cassa Centrale della ASL.

### **Iter Organizzativo per gli Storni e Rimborsi di Cassa**

Di seguito viene descritto l'iter organizzativo di gestione degli Storni e Rimborsi di Cassa CUP, ispirato dalla necessità di:

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 10 di 13

- uniformare le modalità di trattamento degli storni contabili su tutto il territorio della ASL di Brindisi;
- procurare il minor disagio possibile all'utenza.

Lo storno non può essere effettuato in presenza di una sola ricevuta di pagamento e di norma richiede la preventiva approvazione del Responsabile ASL o la presenza di un collega Operatore presso la stessa sede CUP.

Per richiedente si intende l'assistito beneficiario delle prestazioni da stornare o uno dei due genitori per il minore; il richiedente può delegare alla richiesta un sostituto provvisto di regolare delega.

#### **Iter Organizzativo per gli Storni di Cassa senza movimento di denaro**

Gli storni senza movimento in denaro sono operazioni contabili obbligate necessarie per sanare situazioni di incasso non andate a buon fine.

Durante le operazioni di storno senza movimento in denaro, l'Operatore deve farsi assistere da un collega Operatore presente presso la stessa sede CUP che presenzierà alle operazioni elencate di seguito; se non è presente nessun collega, l'Operatore deve annotare la circostanza sul documento di storno da prodursi come di seguito descritto.

Nel caso in cui l'assistito si rifiuti di pagare gli importi, per evitare che l'assistito si allontani dallo sportello e prima di restituire la ricetta medica,

**l'Operatore:**

- chiede all'assistito di firmare le ricevute appena stampate per annullo delle stesse, indicando il motivo della rinuncia;
- in presenza di ricetta di vecchio tipo (rossa) chiede all'assistito se può trattenerla (nel caso non fosse più utile all'assistito) per allegarla alla documentazione di storno;
- trattiene o restituisce la ricetta medica all'assistito (sempre in presenza di ricetta di vecchio tipo);

quindi, l'Operatore:

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 11 di 13

- registra il motivo dello storno: errore di digitazione per omonimia dell'assistito, esenzione, non esenzione, tariffazione di prestazioni diverse dalla prescrizione medica, rifiuto dell'assistito al pagamento, ecc. ;
- cancella contestualmente la prenotazione CUP della prestazione da stornare, se presente e ne se ricorrono le condizioni;
- produce un nuovo documento contabile di incasso (ricevuta ticket o fattura) ove richiesto in sostituzione di quello da stornare;
- produce il documento di storno annotando gli estremi del nuovo documento di incasso, se presente, sulla registrazione di storno;
- firma il documento di storno;
- acquisisce sul documento di storno la firma del collega Operatore della stessa sede CUP che presenza alle operazioni; in assenza, l'Operatore deve annotare la circostanza sul documento di storno;
- allega il documento contabile di storno ai documenti di incasso originali;
- registra lo storno sul registro cartaceo degli storni della sede CUP di competenza;
- archivia la documentazione completa per le successive verifiche a cura della ASL e del Coordinatore Generale.

#### **Iter Organizzativo per i Rimborsi di Cassa con movimento di denaro**

Il rimborso deve essere preventivamente autorizzato dal Responsabile dell'ASL (Referente ASL della Sede CUP).

Solo in caso di prolungata assenza del *Referente ASL della Sede CUP*, ed al fine di arrecare il minor disagio possibile all'utenza, il rimborso è annotato nel Registro cartaceo degli storni.

L'eventuale STORNO di transazione POS andata a buon fine deve essere eseguito per contanti.

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 12 di 13

### Iter Organizzativo per i Rimborsi di Cassa con movimento di denaro, generato da Errore di Digitazione

Ove non fosse possibile acquisire la prevista autorizzazione del Responsabile dell'Autorizzazione in presenza del richiedente, l'Operatore deve farsi assistere da un collega presente presso la stessa sede CUP che presenzierà alle operazioni elencate di seguito; se non è presente neppure il collega, l'Operatore procede con lo storno, annotando le assenze sul documento di storno da prodursi come di seguito descritto.

#### L'Operatore:

- acquisisce dall'assistito i documenti contabili di incasso in originale da stornare;
- registra il motivo dello storno: errore di digitazione per omonimia dell'assistito, esenzione, non esenzione, tariffazione di prestazioni diverse dalla prescrizione medica, ecc. ;
- cancella contestualmente la prenotazione CUP della prestazione da stornare, se presente e se ne ricorrono le condizioni;
- produce un nuovo documento contabile di incasso (ricevuta ticket o fattura) in sostituzione di quello da stornare;
- produce il documento di storno per il documento di incasso errato annotando gli estremi del nuovo documento di incasso sulla registrazione di storno;
- firma il documento di storno;
- acquisisce sul documento di storno la firma del Responsabile dell'Autorizzazione o del collega Operatore della stessa sede CUP che presenzia alle operazioni (se presenti); in assenza di entrambi, l'Operatore deve annotare la circostanza sul documento di storno;
- acquisisce gli estremi del documento di riconoscimento del richiedente in calce al documento di storno;
- acquisisce la firma del richiedente per quietanza in calce al documento di storno;
- restituisce al richiedente la somma da rimborsare;
- allega il documento contabile di storno ai documenti di incasso originali;

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 13 di 13

- registra il rimborso sul Registro cartaceo degli storni della sede CUP di competenza;
- archivia la documentazione completa per le successive verifiche a cura della ASL e del Coordinatore Generale.

### **Iter Organizzativo per i Rimborsi di Cassa con movimento di denaro, per Rinuncia dell'Assistito o Impossibilità della Struttura Erogante ad erogare la prestazione**

Ove non fosse possibile acquisire la prevista autorizzazione obbligatoria dal *Responsabile dell'Autorizzazione*, in presenza del richiedente, l'Operatore invita il richiedente a ripresentarsi allo sportello in un secondo momento come descritto in seguito, informando che sarà contattato appena possibile per il rimborso al recapito telefonico indicato sul modulo di richiesta.

L'assistito può chiedere il rimborso delle somme precedentemente versate per l'erogazione di prestazioni sanitarie.

Per ottenere il rimborso il richiedente compila il modulo di richiesta fornito dall'Operatore, con eventuale delega nel caso in cui non possa presentare personalmente la richiesta alla Cassa Ticket.

**Il richiedente** (assistito beneficiario delle prestazioni da stornare):

- compila e sottoscrive il modulo di richiesta rimborso con le proprie generalità (quelle dell'assistito beneficiario della prestazione da stornare), con eventuale delega, e allega i documenti previsti dal modulo;
- consegna all'Operatore il modulo di richiesta storno debitamente compilato e con gli allegati richiesti.

**L'Operatore** esegue in sequenza le seguenti operazioni:

- acquisisce la richiesta di rimborso dal richiedente, verifica la completezza e congruenza delle informazioni contenute nel modulo per eventuali integrazioni o rettifiche interagendo con il richiedente e in assenza del Responsabile dell'Autorizzazione, invita il richiedente a ritornare dopo una settimana, o quando contattato telefonicamente, per il rimborso delle somme;
- cancella contestualmente la prenotazione CUP della prestazione da stornare, se presente e ne se ricorrono le condizioni;

SANITASERVICE ASL BR S.R.L.	Procedura Generale	Codice 02		
Redatto da: Referente servizio CUP	Titolo Protocollo per le operazioni del servizio CUP	Data 21/10/2016	Versione 1	Pagina 14 di 13

- richiede la prevista autorizzazione al Responsabile dell’Autorizzazione e in caso di indisponibilità archivia temporaneamente la richiesta per l’autorizzazione successiva;
- si fa parte attiva e diligente per acquisire l’autorizzazione al rimborso dal Responsabile dell’Autorizzazione appena possibile;
- procede con le fasi successive esclusivamente alla presenza del richiedente o suo delegato; le fasi successive possono essere realizzate anche da altro Operatore della stessa struttura in cui è stata inoltrata la richiesta;
- produce il documento contabile di storno;
- firma il documento di storno;
- acquisisce la firma del richiedente per quietanza in calce al documento di storno;
- restituisce al richiedente la somma da rimborsare;
- allega il documento contabile di storno al modulo di richiesta di riferimento;
- completa la sezione del modulo riservata all’ufficio;
- registra il rimborso sul Registro cartaceo degli storni della sede CUP di competenza;
- archivia la documentazione completa per le successive verifiche a cura della ASL e del Coordinatore Generale.