



AZIONE

F1.5 Procedura per la verifica della corrispondenza tra le visite prenotate a sistema, le prestazioni erogate, le impegnative e gli incassi ricevuti

Fase	Responsabile	Data	Firma
Predisposizione	Dr. A.Bo (Direttore ff S.C. Controllo di Gestione)	31/12/2014	
Approvazione	Dr.ssa Chiara Serpieri (Direttore Amm.vo)	31/12/2014	
Revisione	Dr. A.Bo (Direttore ff S.C. Controllo di Gestione)	18/12/2015	
Approvazione	Dr.ssa Silvia Martinetto (Direttore Amm.vo)		

Scopo

Il presente documento definisce le procedure per la verifica della corrispondenza fra le prestazioni prenotate a sistema, le prestazioni erogate, le impegnative e gli incassi ricevuti (ticket).

Normativa di riferimento

Pagamento Ticket

- DGR 57-5740 del 3/04/2002
- Legge n. 296/2006 (Finanziaria 2007) L'art. 1, comma 796, punto p) (Ticket Pronto Soccorso)
- DGR 11-2490 “Legge 15 luglio 2011 n.11 (Quota aggiuntiva)
- DGR 11-6063 del 2/7/2013 (Recepimento e aggiornamento del nomenclatore Regionale)

Pagamento Costo della Prestazione per prenotazioni non usufruite

- D.Lgs n°124 del 29/04/1998 che all'art 3 “Modalità di partecipazione al costo della prestazione comma 15 testualmente dispone “L'utente che non si presenti ovvero non preannunci l'impossibilità di fruire della prestazione prenotata è tenuto, ove non esente, al



pagamento della quota di partecipazione al costo della prestazione”

- DGR 14-100073 del 28/07/2003 “Riduzione Liste d'Attesa”
- Legge 296, all'articolo 1, Comma 796, lettera R (Legge finanziaria 2007)

Esenzioni

- DGR 57-5740 del 3/04/2002

Modalità operative generali

Verifica fra Prestazioni Prenotate e Prestazioni Erogate

Premessa

Le prestazioni ambulatoriali vengono prenotate mediante il Sistema di Prenotazione Cittadino (SovraCUP) o attraverso il sistema informativo aziendale (SIO).

In ogni caso ogni singola prenotazione viene registrata informaticamente nel SIO.

Al fine di minimizzare lo scostamento tra prestazioni prenotate e prestazioni effettivamente erogate, l'azienda si è dotata di un sistema di Recall che invia ai pazienti prenotati un avviso telefonico automatico prima dell'appuntamento e richiede agli stessi una conferma o disdetta dell'appuntamento stesso.

Flusso

- a) Ogni giorno, a chiusura delle operazioni, gli operatori di sportello deputati all'accettazione verificano la corrispondenza fra prenotazioni ed accettazioni, riconducendo le eventuali accettazioni non agganciate alla rispettiva prenotazione, utilizzando opportuna reportistica di sistema. Al netto di queste operazioni, ne deriva un elenco di prenotati che non si sono presentati alla prestazione e che non hanno disdetto la stessa.
- b) Semestralmente, Il Controllo di Gestione esamina tutti prenotati che non si sono presentati ed estrae un elenco di coloro che, sottoposti a recall, avevano dato conferma, per punto di erogazione, corredato di calcolo dell'importo dovuto per le prestazioni prenotate e non disdettate. Questi dati vengono inviati al SAPA.
- c) Il SAPA provvede all'invio a casa delle lettere di richiesta di pagamento dell'importo corrispondente al costo della prestazione agli utenti di cui al punto precedente.

Verifica Impegnative

Flusso



Sede legale: Via Magellano, 1 - 10128 TORINO - Tel. +39 011.508.1111 - www.mauriziano.it - P.I./Cod. Fisc. 09059340019

- a) Al momento dell'accettazione l'operatore di sportello verifica l'anagrafica e registra sul sistema informatico i dati dell'impegnativa del paziente :
 - Tipologia d'impegnativa (impegnativa Medico di Medicina Generale, autoimpegnativa, ecc)
 - numero di impegnativa/autoimpegnativa
 - data prescrizione
 - codice d'urgenza
- b) Il sistema informatico incrocia i dati relativi all'esenzione dichiarati sull'impegnativa con i dati presenti sull'anagrafica regionale.
- c) Nel caso di non corrispondenza e di esenzione per patologia:
 1. se l'esenzione è opportunamente documentata dal paziente : l'operatore registra il codice di esenzione per patologia e trattiene una fotocopia dell'esenzione esibita dal paziente;
 2. in caso di mancata documentazione l'operatore non ammette all'erogazione della prestazione.
- d) Nel caso di non corrispondenza e di esenzione per reddito:
 1. se l'esenzione è opportunamente documentata: l'operatore registra l'esenzione e trattiene fotocopia del documento esibito dal paziente.
 2. in caso di mancata documentazione, l'operatore verifica sul portale MEF il dato dichiarato dal paziente e, solo in caso positivo, ammette all'erogazione della prestazione.

Verifica degli Incassi Ricevuti

Flusso di registrazione degli Incassi

- a) All'atto dell'accettazione viene prodotto un documento di pagamento contrassegnato da un codice a barre univoco identificativo di accettazione e paziente (descrittivo di tutte le prestazioni accettate e degli importi delle stesse) .
- b) L'utente paga utilizzando utilizzando gli sportelli automatici (punti gialli) all'interno dell'azienda:
 1. il sistema incrocia grazie al codice univoco assegnato, i dati di erogazione e i dati di pagamento registrando l'avvenuto pagamento.
- c) L'utente paga una qualsiasi delle agenzie della banca tesoriere:
 1. il cassiere della banca tesoriere registra nella procedura informatica della banca il numero univoco presente sul documento di pagamento.
 2. l'operatore di sportello registra sul sistema l'avvenuto pagamento



Sede legale: Via Magellano, 1 - 10128 TORINO - Tel. +39 011.508.1111 - www.mauriziano.it - P.I./Cod. Fisc. 09059340019

3. Giornalmente una procedura automatica riceve il registro di cassa dalla banca con le indicazioni dei pagamenti avvenuti e abbina, tramite il codice registrato dal cassiere la registrazione di cassa con il documento emesso, confermando in modo definitivo quanto registrato manualmente dall'operatore.
- d) Settimanalmente un operatore della DMPO verifica i casi di registrazioni manuali dell'operatore non ricondotte alla registrazione di cassa e la loro sistemazione manuale.
- e) Un operatore del SEF, utilizzando opportuni reports presenti sul portale aziendale, controlla:
 1. ogni qualvolta viene riportato sul giornale di cassa il versamento relativo alla chiusura di un periodo contabile di uno sportello automatico, la quadratura dei pagamenti effettuati presso i punti gialli.
 2. mensilmente la quadratura dei pagamenti presso agenzie

Flusso Controllo Preventivo

- a) Nel caso di visite ambulatoriali il medico/personale infermieristico controlla l'avvenuto pagamento prima dell'erogazione della prestazione. In caso di mancato pagamento il paziente viene invitato a provvedere prima della erogazione della prestazione.
- b) Nel caso di esami strumentali prima dell'erogazione della prestazione viene controllato il pagamento del ticket. In caso di mancato pagamento il paziente viene invitato a provvedere prima della erogazione della prestazione.
- c) Nel caso di esami di laboratorio e strumentali con ritiro referti il referto viene consegnato solo dopo verifica dell'avvenuto pagamento.

Flusso Controllo Morosi

Oltre alle azioni di controllo preventivo vengono eseguite le seguenti azioni di controllo sui morosi:

1. Il SAPA effettua un controllo mensile utilizzando la procedura informatica (modulo "Ambulatoriale", menù "Verifica Pagamento", voce "Controllo Morosi") ed estrae l'elenco dei morosi del periodo distinguendo fra
 - referti non ritirati,
 - ticket visite non pagati,
 - ticket PS non pagati.
2. Il SAPA invia tale elenco nei singoli ambulatori per una verifica ed eventuale sollecito dei pazienti morosi.
3. La DMPO controlla l'elenco dei morosi e nel caso di referti non ritirati emette il documento per il pagamento del costo intero.



Sede legale: Via Magellano, 1 - 10128 TORINO - Tel. +39 011.508.1111 - www.mauriziano.it - P.I./Cod. Fisc. 09059340019

4. Il SEF utilizzando il Portale Aziendale, modulo Servizi, menù S.E.F., voce Solleciti crea l'elenco dei solleciti da inviare sulla base dell'elenco dei morosi identificati al punto precedente

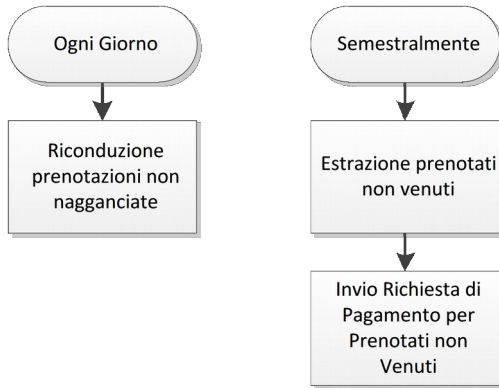
Matrice delle responsabilità

<i>Attività</i>	<i>Responsabile</i>
Attività	Responsabile
<i>Verifica Prestazioni Prenotate e Prestazioni Erogate</i>	
Azione a)	Operatore di sportello
Azione b)	SC Controllo di Gestione
Azione c)	SAPA
<i>Verifica Impegnativa</i>	
Azione a)	SAPA
Azione b)	SAPA
<i>Verifica Incassi Ricevuti</i>	
Controllo quadratura incassi	SEF
<i>Flusso di controllo preventivo</i>	
Azione a)	SAPA
Azione b)	SAPA
Azione c)	SAPA
<i>Flusso di controllo morosi</i>	
Azione a)	SAPA
Azione b)	SAPA
Azione c)	DMPO
Azione d)	SAPA
Azione e)	SEF

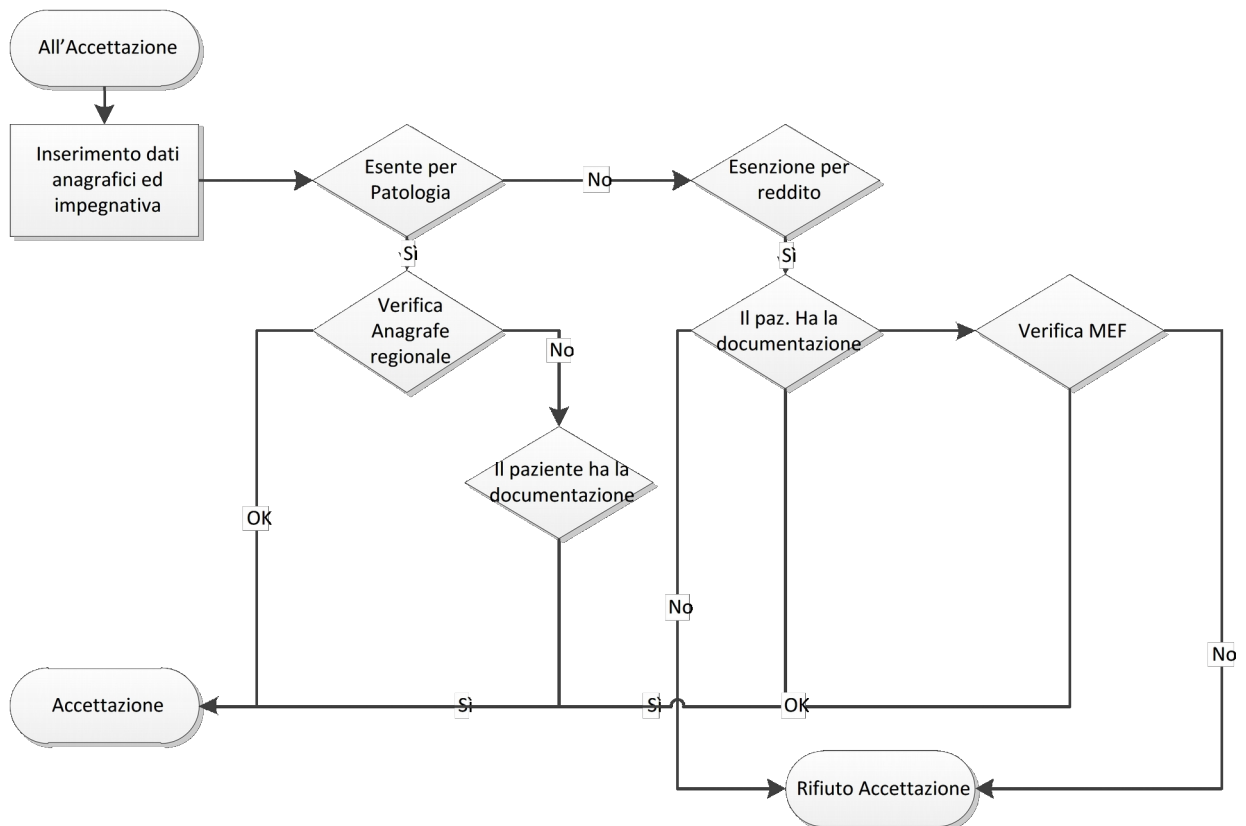


Flow Chart

Verifica fra Prestazioni Prenotate e Prestazioni Erogate

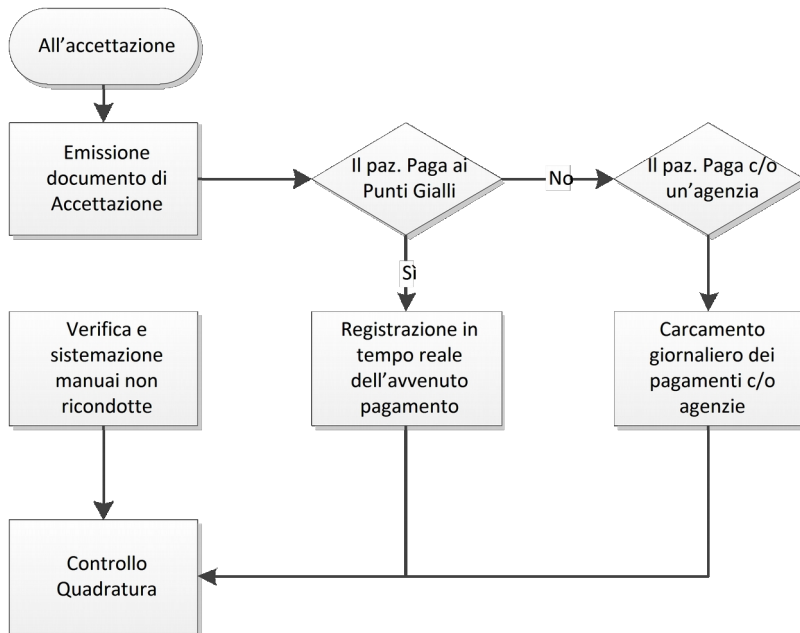


Verifica Impegnativa (Esenzioni)





Verifica registrazione degli Incassi



Controllo Morosi

