
	<b>PROCEDURE OPERATIVE</b>	<i>U.O.S.D. S.A.C.S.</i>
	Modalità operativa per rimborsi Ticket e Prestazioni ALPI	Ver. 1.0

Procedura per

**Richiesta rimborso Ticket o prestazioni A.L.P.I.**

	<b>PROCEDURE OPERATIVE</b>	<i>U.O.S.D. S.A.C.S.</i>
	Modalità operativa per rimborsi Ticket e Prestazioni ALPI	Ver. 1.0

## 1. Rimborso o storno fatture

### Ticket non dovuti

I casi per i quali il cittadino può richiedere il rimborso totale o parziale dei ticket o delle prestazioni in regime di Libera Professione Intramoenia (così come definito nella D.G. 1686 del 30.09.2014 e D.G. 2100 del 25.11.2014) sono generalmente i seguenti:

1. Per mancata o parziale fruizione delle prestazioni per rinuncia dell'utente
2. Per motivi sanitari oppure per motivi organizzativi e/o tecnici dell'U.O. che deve erogare la prestazione
3. Quando la prestazione è stata regolarmente erogata, ma l'utente risulta esente
4. Quando è stata pagata una prestazione non eseguita e per la quale è stato accertato un errore di prenotazione
5. Quando l'utente ha usufruito solo parte delle prestazioni per le quali ha corrisposto il ticket
6. Per errore di determinazione dell'importo del ticket dovuto in relazione alla prestazione fornita
7. Duplice pagamento per la stessa prestazione

## 2. Operazioni di rimborso

Le operazioni di rimborso possono avvenire tramite lo stesso operatore che ha introitato la somma o tramite procedura differita con ordinativo di pagamento tramite bonifico bancario, con quietanza diretta ovvero con assegno.

### 2.1 Rimborso tramite operatore

**L'operatore di cassa può effettuare operazioni di rimborso solo nel caso in cui il rimborso viene richiesto nella stessa giornata di emissione della ricevuta previa presentazione da parte dell'utente della documentazione prevista tramite procedura differita ed autorizzazione della segreteria Back Office.**

In particolare, nel caso di emissione di ricevuta errata (ad. Es. viene digitato erroneamente visita cardiologica anziché neurologica), l'operatore deve informare subito l'operatore responsabile che, dopo aver accertato l'errore, autorizzerà tempestivamente l'annullamento della stessa e l'emissione di un nuovo documento correttamente compilato.

In caso di utenti soggetti ad esenzione, l'operatore **ha l'obbligo di accertarsi preventivamente del diritto del medesimo alla esenzione dal pagamento del ticket in base**

	<b>PROCEDURE OPERATIVE</b>	<i>U.O.S.D. S.A.C.S.</i>
	Modalità operativa per rimborsi Ticket e Prestazioni ALPI	Ver. 1.0

**alla normativa vigente.** Il controllo dovrà avvenire verificando che sull'impegnativa venga riportato il codice di esenzione indicato direttamente dal medico curante.

## **2.2 Rimborso tramite procedura differita**

In tutti gli altri casi è tassativamente preclusa la possibilità di provvedere al rimborso tramite operatore di cassa. Per essi deve essere seguita la seguente procedura:

la richiesta di rimborso deve essere presentata, sul modello denominato "**All. A**" per le prestazioni erogate con impegnativa, oppure "**All. B**" per le prestazioni in regime di Libera Professione Intramoenia, dal diretto interessato o da persona delegata **entro 30 giorni dalla data della prenotazione ricevuta**. Per richiedere il rimborso del ticket il cittadino deve recarsi in qualsiasi punto CUP, compilare un apposito modulo al quale allegare la seguente documentazione:

- La ricevuta in originale del ticket corrisposto;
- Nel caso in cui la domanda di rimborso sia presentata da persona diversa dall'interessato, la delega del diretto interessato e gli estremi di un documento di riconoscimento della persona delegata; nel caso in cui la prestazione sia a favore di un minore, il rimborso del ticket può essere richiesto da un genitore oppure da chi ne ha la patria potestà oppure persona delegata dagli stessi;
- Nel caso in cui il cittadino sia esente, certificazione sull'impegnativa da parte del sanitario dell'U.O. erogatrice o specialista ambulatoriale se si tratta di esenzione per patologia, o di autocertificazione negli altri casi di esenzione;
- Nel caso si tratti di rimborso di cui al punto 4, dichiarazione da parte del responsabile dell'U.O. con la quale viene attestato l'errore nella prenotazione.

**Tutta la documentazione, in originale, va inviata a:**

### **U.O.S.D. Sistema di Accesso e Customer Service (Front Office)**

#### **Via O. Mattei - Avezzano**

Il Responsabile della U.O.S.D. Sistema di Accesso e Customer Service (Front Office), dopo aver esperito i riscontri del caso, autorizzerà l'U.O.C. Servizio Bilancio e Risorse Finanziarie ad effettuare il rimborso attraverso le modalità previste.

I modelli e la presente procedura sono pubblicati sul portale per la trasparenza della ASL 1 Avezzano – Sulmona – L'Aquila.