

Regolamento unico di gestione recupero ticket, rimborso ticket e procedimento sanzionatorio delle mancate o ritardate disdette

PARTE PRIMA – RECUPERO SOMME DOVUTE PER COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

(TICKET)3

Art. 1 - Oggetto3

Art. 2 - Fasi del recupero crediti.....3

Art. 3 - Rilevazione dell'inadempimento3

Art. 4 - Avviso di pagamento4

Art. 5 - Sollecito di pagamento6

Art. 6 - Rateizzazione7

Art. 7 - Recupero coattivo7

Art. 8 - Crediti non iscrivibili o inesigibili.....8

PARTE SECONDA - RIMBORSO TICKET/TARIFFE9

Art. 9 - Oggetto9

Art. 10 – Tipologie rimborsabili9

Art. 11 - Criteri di ammissibilità del rimborso 10

11.1. Prestazione non eseguita 10

11.2 Prestazione non eseguita per cause imputabili all'azienda o alle strutture convenzionate o per impedimento oggettivo del cittadino 10

11.3 Prescrizione errata 12

11.4 Prenotazione di prestazione non appropriata 12

11.5 Prenotazione errata 13

11.6 Pagamento doppio 13

11.7 Pagamento errato eseguito a un riscuotitore automatico..... 13

11.8 Rimborsi per prestazioni di Medicina Legale..... 13

11.9 Rimborsi per prestazioni in libera professione e paganti in proprio 14

Art. 12 - Modalità di richiesta del rimborso 14

Art. 13 – Gestione delle richieste di rimborso 15

Art. 14 – Comunicazione al cittadino in caso di diniego..... 15

Art. 15 – Trasmissione documentazione al Servizio Bilancio 15

Art. 16 – Modalità di erogazione del rimborso	15
Art. 17 – Adempimenti finali del Servizio Bilancio	16
PARTE TERZA – SANZIONE PER MANCATA O RITARDATA DISDETTA.....	17
Art. 18. Ambito di applicazione della sanzione	17
Art. 19. Soggetto competente alla gestione del Procedimento Sanzionatorio	17
Art. 20. Fasi della procedura sanzionatoria per mancata o ritardata disdetta.....	18
Art. 21. Accertamento e contestazione della sanzione tramite atto giudiziario	18
Art. 22. Giustificazione dei motivi di impedimento da parte del cittadino	19
Art. 23. Ordinanza Ingiunzione e invio ad Agenzia Entrate	19
Art. 23. Trattamento dei dati personali.....	20
Art. 24. Norme finali valide per tutte le sezioni (Recupero ticket, Rimborsi e Mancate disdette)	20
Art. 25. Normativa di riferimento per tutte le sezioni.....	21
Allegato 01 – Casistiche non incluse nel recupero ticket	22
Allegato 02 – Modulo richiesta rimborso	23
Allegato 03 – Note Operative per rimborso per mancato o parziale resto dalla riscuotitrice	27

PARTE PRIMA – RECUPERO SOMME DOVUTE PER COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA (TICKET)

Art. 1 - Oggetto

1. Il presente regolamento unico dell'Azienda USL di Modena, dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena e dell'Ospedale di Sassuolo definisce le modalità di recupero dei crediti derivanti da prestazioni per le quali è dovuta la compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) e da sanzioni amministrative, irrogate per mancata o tardiva disdetta di una prenotazione di specialistica ambulatoriale. Definisce altresì le modalità di gestione dei rimborsi dei pagamenti effettuati da utenti per le prestazioni erogate dall'Azienda USL e dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena. L'attività di recupero dei crediti derivanti da prestazioni per le quali è dovuta la compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) per attività dell'Ospedale di Sassuolo è gestita da Ausl Modena.

2. Il recupero del credito è l'insieme delle attività che hanno lo scopo di salvaguardare l'interesse dell'Azienda Sanitaria attraverso l'individuazione e il monitoraggio delle somme dovute da parte di terzi, che risultino non rimosse al termine del periodo concesso per adempiere al pagamento e le operazioni tese alla riscossione delle stesse.

3. L'Azienda può procedere esclusivamente al recupero dei crediti certi, liquidi ed esigibili di cui abbia titolarità e che non risultino prescritti ai sensi della normativa in vigore. Il credito è certo quando risulta chiaramente il suo contenuto, liquido quando il suo ammontare risulta espresso in misura determinata e non generica, esigibile quando non è sottoposto a condizioni e termini.

4. L'attività di recupero crediti si ispira ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità, trasparenza e proporzionalità dell'azione amministrativa.

6. Le Aziende possono essere supportate nelle procedure operative da Società esterna selezionata tramite apposita procedura ad evidenza pubblica.

Art. 2 - Fasi del recupero crediti

1. L'attività di recupero crediti si svolge secondo le seguenti fasi:

- a) rilevazione dell'inadempimento;
- b) avviso di pagamento;
- c) sollecito di pagamento (diffida e costituzione in mora);
- d) riscossione coattiva.

Art. 3 - Rilevazione dell'inadempimento

- 1. Sono considerati inadempienti gli utenti che non hanno effettuato il pagamento della prestazione che risulta erogata;

2. In caso di invio/consegna del modulo per il pagamento successivamente all'erogazione, si considera il termine di 30 giorni dall'invio/consegna del documento che attesta la sussistenza del credito o, in mancanza, dal fatto che ha generato il credito.
3. Responsabile della rilevazione dell'inadempimento è la Struttura organizzativa aziendale che si occupa del controllo sui mancati pagamenti (Ufficio Recupero Ticket).
4. La verifica della sussistenza del credito è effettuata tramite gli applicativi informatici, incrociando le banche dati dell' "erogato" con quelle del "pagato".
5. Le Strutture organizzative che erogano la prestazione sono tenute a gestire correttamente le procedure informatiche che consentono l'esatta quantificazione dell'importo del ticket e del suo recupero in caso di mancato pagamento, nonché a dare riscontro all'utente o agli uffici aziendali ai quali quest'ultimo si fosse rivolto, per eventuali richieste di chiarimento.
6. La rilevazione delle posizioni debitorie avviene di norma con cadenza mensile, decorsi generalmente tre mesi dall'erogazione della prestazione. Tuttavia, possono essere adottate frequenze diverse - come rilevazioni puntuali o semestrali - nei seguenti casi:
 - quando il numero di crediti annui è contenuto;
 - per aggregare i crediti in base ai limiti minimi d'importo stabiliti dalla normativa vigente;
 - per rispondere a specifiche esigenze organizzative.
7. L'attività di rilevazione comprende anche tutte le operazioni svolte dagli uffici aziendali preposti al recupero, finalizzate alla correzione di eventuali errori nell'associazione degli incassi (es. associazioni a prestazioni diverse rispetto a quelle alle quali era finalizzato il pagamento, o mancata associazione tra pagamento e prestazione), al fine di escludere l'invio di recuperi non dovuti, e alla esclusione delle posizioni debitorie che risultano collegate ad utenti irreperibili nell'anagrafica aziendale o deceduti.
8. L'attività di rilevazione non include alcune Strutture/U.O./Servizi in cui è prevalente la presenza di utenza fragile esente per patologia oncologica o cronica o che erogano prestazioni soggette a maggior tutela della riservatezza; sono inoltre sospese dalla rilevazione le prestazioni erogate a pazienti con esenzioni totali; tali casistiche sono risultate collegate ad anomalie procedurali (in Allegato 01 l'elenco delle casistiche).

Art. 4 - Avviso di pagamento

1. L'avviso di pagamento (cosiddetto avviso/invito bonario) consiste in un invito ad adempiere il pagamento dovuto entro il termine indicato nella comunicazione.
2. L'avviso bonario è inviato al termine delle procedure previste nell'articolo 3.
3. Non è prevista una soglia minima di importo per l'invio dell'avviso bonario. Per esigenze organizzative possono essere stabiliti limiti diversi nell'ottica della proporzionalità tra costo per il recupero e importo del credito.
4. L'avviso di pagamento consiste in una comunicazione inviata all'utente al fine di ricordargli la necessità di provvedere alla regolarizzazione economica della prestazione effettuata.

Al fine di prevenire il fenomeno del non intenzionale mancato pagamento del ticket prima dell'esecuzione della prestazione (es. per dimenticanza) e per limitare la necessità di procedure di sollecito, le Aziende possono attivare sistemi automatici di promemoria del pagamento (reminder) prima dell'erogazione della prestazione. Inoltre, sempre con l'obiettivo di ridurre l'invio dei solleciti al pagamento, le Aziende potranno attivare modalità digitalizzate (SMS, posta elettronica, APP IO, ecc.) in attesa della implementazione di una apposita sezione nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) (Circolare 7 della Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare della Regione Emilia-Romagna del 29/7/2024), luogo ulteriore presso il quale notificare l'invito bonario.

5. Decorsi 30 giorni dalla conclusione della rilevazione, si procederà, per le posizioni non ancora chiuse, con l'invio dell'invito/avviso bonario tramite PEC agli utenti che dispongono di domicilio digitale presente in INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali), in osservanza del D. Lgs. 82/2005 s ss.mm.ii. (CAD). Per gli utenti che non dispongono di domicilio digitale si procederà con la spedizione dell'avviso di pagamento cartaceo a mezzo posta ordinaria.
6. Nella comunicazione inviata al cittadino sono indicati i termini e le modalità che lo stesso può utilizzare per l'eventuale trasmissione di documentazione a supporto dell'insussistenza del debito; la documentazione sarà verificata dalla Struttura organizzativa aziendale deputata alla gestione della pratica di recupero, contattando, se necessario, l'articolazione aziendale che ha erogato la prestazione.
7. In caso sia verificata l'insussistenza del debito si provvederà alla chiusura della pratica di recupero nell'applicativo informatico e alla comunicazione al cittadino.

Sono condivise le seguenti motivazioni per la chiusura della pratica di recupero:

- a. avvenuto pagamento;
- b. mancata erogazione della prestazione;
- c. impossibilità di inserire l'esenzione a causa di malfunzionamento dei sistemi informatici; il malfunzionamento deve essere documentato/accertato dai competenti servizi aziendali;
- d. prestazioni derivanti da approfondimenti diagnostici richiesti dai programmi di screening (ad esempio: mammografico, del collo dell'utero, colon-retto, etc...);
- e. prestazioni richieste dalla Sorveglianza sanitaria aziendale;
- f. prestazioni effettuate nell'ambito di percorsi per i quali non è prevista la compartecipazione alla spesa da parte del cittadino in quanto collegate ad attività di prevenzione e tutela della salute, donazione di sangue o organi, qualora le stesse debbano essere erogate da specifici servizi e per le quali sia previsto l'accesso gratuito, come da disposizioni regionali o nazionali (ad esempio: Consultori/Spazi Giovani);
- g. prestazioni derivanti da approfondimenti diagnostici, richiesti nell'ambito di percorsi interni, per i quali il cittadino non ha potuto verificare la corretta applicazione dell'esenzione sull'impegnativa.

8. Al cittadino può essere addebitato il costo delle spese postali per l'invio avviso/invito bonario e/o delle altre spese sostenute dall'Azienda per la gestione della pratica.
9. In caso di mancata consegna dell'invito/avviso inviato tramite posta, la Struttura organizzativa aziendale che si occupa del recupero ticket verifica la correttezza dell'indirizzo, provvede all'eventuale aggiornamento nell'applicativo e al nuovo invio dell'avviso bonario.

Art. 5 - Sollecito di pagamento

Il sollecito consiste nella diffida al pagamento al cittadino inadempiente e determina la sua costituzione in mora.

1. L'attività di sollecito di pagamento è gestita, di norma, dalla Struttura organizzativa aziendale che ha provveduto all'invio dell'avviso bonario di pagamento.
2. Perché possa esplicitare gli effetti della messa in mora, il sollecito di pagamento deve contenere necessariamente: l'intimazione ad adempiere, il termine entro il quale il debitore dovrà effettuare il pagamento, l'importo da pagare.
3. Gli effetti principali della messa in mora, per la procedura di recupero ticket, sono l'interruzione della prescrizione e l'eventuale applicabilità degli interessi legali in caso di mancato pagamento, nella fase di riscossione coattiva.
4. Tali effetti si esplicano solo se il sollecito sia stato effettivamente portato a conoscenza del debitore (la messa in mora è un atto recettizio), pertanto è indispensabile poter dimostrare che sia stato recapitato all'indirizzo del destinatario (per la presunzione legale di conoscenza sulla base del recapito presso il luogo di domicilio/residenza).
5. Si procede alla notifica di raccomandata a/r o a mezzo PEC nel caso in cui, a seguito dell'invio dell'avviso di pagamento di cui all'art. 5, non sia stato effettuato o documentato alcun pagamento. In caso di pagamento parziale si procede al sollecito per il credito residuo.
6. Il sollecito consiste in una PEC inviata agli utenti che dispongono di domicilio digitale presente in INAD, ovvero in una lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviare ai debitori morosi con cadenza mensile, di norma decorsi tre mesi e comunque non più di sei da quello in cui è stato inviato l'avviso di pagamento.
7. Possono essere stabilite scadenze diverse (ad esempio: rilevazione puntuale o semestrale) in caso di numeri esigui di crediti in ragione d'anno, ovvero per raggruppare i crediti in funzione di limiti minimi d'importo ovvero per esigenze organizzative.
8. In caso di debitore minorenni, il sollecito è inviato ai genitori dello stesso. Si presume esercitare la responsabilità genitoriale ai fini del recupero ticket, il genitore/genitori o i familiari conviventi, in quanto le comunicazioni sono inviate all'indirizzo del minore presente in banca dati. Nel caso di compimento della maggiore età, prima dell'invio all'Agenzia delle entrate, il sollecito viene inviato al diretto interessato.
9. La spedizione del sollecito tramite raccomandata è sottoposta al vincolo di importo minimo del ticket pari a 10 euro.

10. Al cittadino è addebitato il costo delle spese postali sostenute per l'invio del sollecito di pagamento e/o delle altre spese documentate sostenute dall'Azienda per la gestione della pratica.
11. La comunicazione intima il pagamento nel termine di 15 giorni dal ricevimento, esplicita l'interruzione dei termini di prescrizione e avverte che il mancato pagamento comporta l'avvio della procedura di riscossione coattiva. Nella comunicazione sono indicate le modalità che l'utente può utilizzare per l'eventuale contestazione.
12. In caso di presentazione di contestazione da parte del debitore, la stessa è inoltrata al servizio che ha emesso il documento di addebito per la verifica e la valutazione di competenza. Per la chiusura della pratica di recupero valgono le medesime motivazione di cui al precedente punto 6. L'esito della verifica è comunicato al debitore e, in caso di accoglimento, si provvede ad annullare la pratica di recupero.
13. Di norma, la stessa Struttura organizzativa che invia il sollecito, verifica:
 - l'avvenuta consegna dello stesso, mediante ricezione dell'Avviso di Ricevimento della raccomandata regolarmente firmato dal destinatario o chi per esso, o della ricevuta di consegna della PEC,
 - la compiuta giacenza.In caso di mancata consegna del sollecito, la stessa Struttura organizzativa verifica la correttezza e l'aggiornamento dell'indirizzo, ove possibile anche mediante richiesta agli Enti competenti per territorio, e procede ad un nuovo invio ovvero definisce altre modalità di notifica del sollecito.
Nel caso in cui si ravveda l'impossibilità ad inviare ulteriore notifica e pertanto ad effettuare il recupero, si provvede alla chiusura della pratica e agli eventuali adempimenti successivi.

Art. 6 - Rateizzazione

1. Il debitore può chiedere la rateizzazione del pagamento alla Struttura organizzativa che ha in carico l'istruttoria della pratica di recupero, motivando la richiesta.
2. La rateizzazione viene concessa, mediante accordo scritto tra il debitore e la Struttura organizzativa che ha in carico l'istruttoria, di norma, fino ad un massimo di 24 mesi.
3. All'importo rateizzato sono sommate le spese postali e le ulteriori spese documentate.
4. Per la rateizzazione dei pagamenti eccedenti i 12 mesi si applicano gli interessi calcolati dal Tesoriere per le anticipazioni di cassa.
5. L'accoglimento o il rigetto sono comunicati nelle forme e con la modalità del sollecito di pagamento di cui all'art. 5. In caso di accoglimento, il mancato pagamento anche di una sola rata comporta la possibilità di iscrizione a ruolo. L'eventuale rigetto deve essere motivato.

Art. 7 - Recupero coattivo

Il recupero coattivo avviene tramite iscrizione a ruolo del debitore avvalendosi di una società incaricata per la riscossione coattiva.

La rilevazione dei crediti avviabili al recupero coattivo è effettuata, di norma, dalle stesse articolazioni organizzative che hanno provveduto all'invio del sollecito.

Al recupero coattivo si procede nel caso in cui, a seguito della diffida di cui all'art. 5, non sia stato effettuato o documentato alcun pagamento, ovvero non sia stata avanzata una richiesta di rateizzazione, ovvero, in caso di concessione della stessa, non sia stata pagata una o più rate.

Non vengono inviate a recupero coattivo le posizioni per le quali:

- non sia stata acquisita la documentazione relativa all'esito della consegna;
- il postalizzatore abbia attestato l'assenza di un recapito (ad esempio: sconosciuto all'indirizzo, irreperibile, trasferito) e non sia stato possibile individuare altro indirizzo entro tre mesi dal ricevimento dell'esito.

In caso di debitore minorenne nel momento dell'invio a recupero coattivo, è iscritto il genitore o chi esercita la responsabilità genitoriale. Si presume esercitare la responsabilità genitoriale ai fini del recupero ticket, il genitore/genitori o i familiari conviventi, in quanto le comunicazioni sono inviate all'indirizzo del minore risultante in banca dati.

Non si procede all'iscrizione a ruolo qualora l'ammontare dovuto, comprensivo di sanzioni amministrative, interessi e spese di notifica, non superi l'importo di 30 euro (art. 92, c.1 Dlgs 24 marzo 2025 n. 33). Pertanto, anche l'invio alla società di riscossione, terrà conto di tale soglia.

Art. 8 - Crediti non iscrivibili o inesigibili

I Responsabili dei Servizi erogatori della prestazione e del Servizio Legale definiscono eventuali altre modalità di recupero ovvero lo stralcio dei crediti non avviabili alla procedura coattiva.

PARTE SECONDA - RIMBORSO TICKET/TARIFFE

Art. 9 - Oggetto

Il presente regolamento definisce le modalità di gestione dei rimborsi dei pagamenti effettuati da utenti per le prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda USL di Modena, dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena e dall'Ospedale di Sassuolo s.p.a, al fine di garantire la massima tempestività nell'effettuazione dei rimborsi dei pagamenti agli utenti aventi diritto che ne facciano richiesta, secondo le tipologie di cui al seguente art. 10.

Azienda USL di Modena è titolare dei rimborsi relativi ai pagamenti che il cittadino ha effettuato all'Ausl stessa e all'Ospedale di Sassuolo; l'Azienda Ospedaliero-Universitaria è titolare dei rimborsi relativi ai pagamenti che il cittadino ha pagato ad AOU.

Sarà di seguito indicata la modalità di presentazione della richiesta di rimborso, tuttavia se il cittadino dovesse presentare la richiesta allo sportello/indirizzo PEC di altra Azienda sarà quest'ultima ad indirizzare correttamente la richiesta all'Azienda titolare; l'Azienda titolare avrà cura di contattare l'utente per i seguiti di competenza.

Art. 10 – Tipologie rimborsabili

Il rimborso del ticket può essere richiesto dall'utente, entro il termine di due anni dalla data in cui è stato effettuato il pagamento (art. 67, comma 2, Decreto Legislativo n. 175/2024), per le seguenti casistiche:

1. prestazione non eseguita per rinuncia da parte dell'utente;
2. prestazione non eseguita per cause imputabili all'azienda sanitaria o alle strutture convenzionate o per impedimento oggettivo del cittadino;
3. prescrizione errata (solo per la specifica fattispecie indicata al successivo articolo 11.3);
4. prenotazione di prestazione non appropriata;
5. prenotazione errata;
6. pagamento doppio;
7. pagamenti errati eseguiti ai riscuotitori automatici.

Rientrano nelle tipologie rimborsabili anche i pagamenti effettuati per le prestazioni:

8. di medicina legale;
9. in libera professione e paganti in proprio.

Art. 11 - Criteri di ammissibilità del rimborso

11.1. Prestazione non eseguita

In caso di rinuncia/mancata effettuazione della prestazione il rimborso del ticket pagato è sempre dovuto.

Qualora per la presentazione della domanda di rimborso l'utente si presenti agli sportelli CUP/SAUB/PDA/URP sarà informato dagli operatori che:

- in caso di rinuncia tardiva da parte dell'utente (mancata/ritardata disdetta) lo stesso ha diritto al rimborso del ticket pagato ma dovrà pagare la sanzione per mancata/ritardata disdetta; non è possibile la compensazione tra ticket e sanzione;
- nel caso di rinuncia tardiva o mancata rinuncia dovuta a motivi imprevedibili oggettivi e documentabili, l'utente, per evitare la sanzione, può giustificare il mancato o ritardato annullamento anche in via preventiva scaricando dal sito AUSL il modulo di giustificazione tramite il seguente link: <https://portalecittadino.ausl.mo.it/welcome.bo/app/ss/docrequest> e inviarlo all'indirizzo pec: mancatedisdette@pec.ausl.mo.it;
- qualora il cittadino abbia già ricevuto la sanzione per la mancata o tardiva disdetta della prestazione e intenda chiedere il rimborso per la prestazione non effettuata, l'operatore lo informa che dovrà prima provvedere al pagamento della sanzione, se dovuta, o inviare giustificativo allegato al verbale che ha ricevuto.

Gli operatori di sportello provvederanno all'invio del modulo di richiesta di rimborso all'ufficio competente.

11.2 Prestazione non eseguita per cause imputabili all'azienda o alle strutture convenzionate o per impedimento oggettivo del cittadino

Questa fattispecie si riferisce a prestazioni non eseguite per cause imputabili all'Azienda o alla Struttura convenzionata ossia per sciopero, assenza del personale sanitario necessario per erogare la prestazione, guasto delle apparecchiature o per altre cause documentate da parte della Struttura Sanitaria, punto a) e punto b), o per impedimenti oggettivi da parte del cittadino, punto c).

a) L'utente ha già pagato il ticket ed è in possesso di un documento giustificativo della mancata erogazione, rilasciato dalla Struttura (ambulatorio/servizio) che non ha eseguito la prestazione

Qualora per la presentazione della domanda di rimborso l'utente si presenti agli sportelli CUP/SAUB/PDA/URP l'operatore verifica se la Struttura erogante ha già inserito in CUP ISES l'annullamento "causa struttura" e, in caso negativo la inserisce, poi attiva la procedura di rimborso inviando il modulo compilato dal cittadino richiedente all'ufficio competente. In questo caso non è necessario inviare la documentazione al servizio mancate disdette, perché, inserendo la corretta causale su CUP ISES (l'annullamento dell'appuntamento "causa struttura") non si genera la sanzione;

b) L'utente ha già pagato il ticket ma non è in possesso di un documento giustificativo della mancata erogazione, rilasciato dalla Struttura (ambulatorio/servizio) che non ha eseguito la prestazione

L'utente non ha motivo per recarsi agli sportelli per ottenere il rimborso, in quanto può utilizzare i canali indicati al link:

- per AUSL e Ospedale di Sassuolo: <https://www.ausl.mo.it/rimborsoticket>
- per AOU: <https://www.aou.mo.it/quifacile>

Qualora l'utente scelga di recarsi agli sportelli: CUP/SAUB/PDA/URP, gli stessi la trasmetteranno la richiesta all'ufficio competente per effettuare il rimborso.

Ai fini di evitare la sanzione l'utente potrà comunque giustificare il mancato o ritardato annullamento scaricando dal sito AUSL il modulo di giustificazione per motivi imprevedibili oggettivi e documentabili tramite il seguente link:
<https://portalecittadino.ausl.mo.it/welcome.bo/app/ss/docrequest>;

l'utente potrà allegare allegando la documentazione giustificativa e inviare inviando il modulo ai riferimenti indicati nel link **mancatedisdette@pec.ausl.mo.it**.

L'ufficio preposto a gestire i giustificativi preventivi eseguirà l'istruttoria interpellando eventualmente gli ambulatori interessati e fornirà riscontro in merito all'accoglimento del giustificativo.

c) L'utente ha già pagato il ticket ed è in possesso di documentazione attestante un impedimento oggettivo, che non gli ha consentito di disdire entro i termini o di presentarsi

L'utente, se non per riprenotare la prestazione non fruita, non ha motivo per recarsi agli sportelli per ottenere il rimborso, in quanto può utilizzare i canali indicati al link:

- per AUSL di Modena e Ospedale di Sassuolo: <https://www.ausl.mo.it/rimborsoticket>
- per AOU: <https://www.aou.mo.it/quifacile>

Qualora l'utente scelga di recarsi agli sportelli CUP/SAUB/PDA/URP, gli stessi trasmetteranno la richiesta all'ufficio competente per effettuare il rimborso.

Ai fini di evitare la sanzione l'utente potrà comunque giustificare il mancato o ritardato annullamento scaricando dal sito AUSL il modulo di giustificazione per motivi imprevedibili oggettivi e documentabili tramite il seguente link:
<https://portalecittadino.ausl.mo.it/welcome.bo/app/ss/docrequest>;

l'utente potrà allegare la documentazione giustificativa e inviare il modulo all'indirizzo **mancatedisdette@pec.ausl.mo.it**.

L'ufficio preposto a gestire i giustificativi preventivi eseguirà l'istruttoria interpellando eventualmente gli ambulatori interessati e fornirà riscontro in merito all'accoglimento del giustificativo.

Nei casi di cui alle lettere b) e c) gli operatori di sportello eventualmente coinvolti possono supportare il cittadino nell'invio del modulo di giustificazione e della relativa documentazione all'ufficio preposto all'istruttoria, che risponderà direttamente al soggetto interessato.

11.3 Prescrizione errata

Questa fattispecie si riferisce a prescrizioni prive del codice di esenzione per reddito/ patologia/ invalidità.

La normativa nazionale e regionale in materia di ricetta del SSN (sia cartacea che dematerializzata) stabilisce che la ricetta, una volta emessa, non può essere modificata dopo l'erogazione della prestazione.

Ne consegue che nei casi in cui, pur sussistendo un diritto del soggetto all'esenzione del ticket, il medico ometta di indicare sulla ricetta il codice di esenzione riconosciuto al paziente (sia per condizione sanitaria che reddituale) e la prestazione è stata erogata, l'esenzione non può essere applicata a posteriori e non può essere riconosciuto il rimborso.

Fa eccezione l'impossibilità ad inserire, per malfunzionamento degli applicativi in uso, l'esenzione che deve essere documentata/accertata dai competenti servizi aziendali. Tali casi devono essere valutati dal Responsabile amministrativo dell'ufficio che ha in carico la pratica e verificati con i Servizi ICT.

È ammesso il rimborso per le prestazioni erogate nell'ambito delle casistiche previste dall'art. 3 par. 8:

- per AUSL a seguito di valutazione approfondita da parte del Responsabile Amministrativo del Distretto previa validazione del dirigente responsabile della Rete Amministrativa o suo delegato;
- per AOU a seguito di valutazione approfondita da parte del Responsabile Amministrativo del Servizio Attività Amministrative Ospedaliere (SAAO) o suo delegato.

Nel caso in cui l'utente si accorga dell'omissione del codice di esenzione sulla ricetta prima dell'erogazione della prestazione, può richiedere al medico l'emissione di una nuova prescrizione corretta che dovrà essere inserita negli applicativi informatici in sostituzione di quella incompleta.

11.4 Prenotazione di prestazione non appropriata

In caso di prenotazione inappropriata (ad esempio: esame radiologico prenotato in Struttura ove non è presente la macchina adeguata) si acquisisce dall'utente l'attestazione di mancata erogazione della prestazione – redatta e firmata/timbrata dal medico specialista o dalla Struttura - che si allega alla richiesta di rimborso.

Se l'utente viene nuovamente prenotato in modo corretto, qualora la nuova prestazione venga effettuata sempre presso la medesima struttura per cui è stato incassato il ticket (AUSL, AOU, Nuovo Ospedale di Sassuolo), è possibile non effettuare il rimborso ma collegare il ticket alla prestazione

corretta ancora da eseguire, utilizzando la causale di annullamento "annulla e mantieni contatto con Struttura" nell'applicativo CUP ISES; in questo modo la nuova prenotazione sarà collegata al pagamento eseguito in precedenza e riporterà l'indicazione "pagamento già effettuato".

11.5 Prenotazione errata

In caso di impegnativa errata (ad esempio: prescritta visita dermatologica anziché chirurgica) si comunica al soggetto interessato che deve presentare una nuova impegnativa contenente la prescrizione della prestazione corretta, a fronte della quale sarà effettuata una nuova prenotazione recante l'importo da pagare, mentre verrà effettuato il rimborso per quello già versato.

Nel caso in cui l'utente rinunci alla nuova prenotazione, si rimanda a quanto indicato al punto 11.1.

Nel caso la prestazione sia stata erogata con prenotazione errata, l'utente potrà comunque richiedere il rimborso.

11.6 Pagamento doppio

Si acquisisce dall'utente copia dei pagamenti doppi eseguiti per le dovute verifiche e, in caso si accerti il doppio pagamento presso l'Azienda Sanitaria, si procede a dare conferma all'utente del dovuto rimborso. Nel caso il pagamento sia stato eseguito ad altra azienda sanitaria, si procede con le compensazioni economiche e a rimborsare il costo all'utente.

Nel caso di strutture convenzionate, si acquisisce copia del pagamento effettuato presso la stessa struttura e presso l'azienda sanitaria. Nel caso la prestazione non sia stata effettuata o sia stata disdetta, si fornisce comunicazione al Servizio Committenza dell'AUSL perché possa effettuare le verifiche del caso e richiedere alla struttura convenzionata l'eventuale rimborso. Anche la struttura convenzionata può procedere col rimborso diretto al cittadino, restando valido il pagamento effettuato all'AUSL.

11.7 Pagamento errato eseguito a un riscuotitore automatico

Nel caso di pagamenti liberi non collegati ad una prenotazione, effettuati presso riscuotitori automatici, prima di dar corso all'eventuale rimborso dell'errato pagamento, si verifica che l'utente abbia diritto al rimborso.

Per richieste relative a mancato o errato resto ricevuto dall'utente utilizzando le macchine automatiche riscuotitrici delle aziende sanitarie, si rimanda alle procedure aziendali (allegato 03).

11.8 Rimborsi per prestazioni di Medicina Legale

Le richieste di rimborso vengono raccolte direttamente dai medici che svolgono l'attività. Sono gli stessi medici che consegnano e ritirano il modulo e le ricevute di pagamento e le allegano alla richiesta, apponendo il proprio timbro e la firma. Le richieste di rimborso vengono quindi consegnate al competente Ufficio della Medicina Legale che le esamina ed effettua i controlli sulla loro regolarità per poi trasmetterle al Servizio Bilancio.

11.9 Rimborsi per prestazioni in libera professione e paganti in proprio

Le richieste pervenute agli uffici gestori della pratica di rimborso vengono inviate con la relativa documentazione allegata all'Ufficio Aziendale Libera Professione che le esamina, effettua i controlli sulla loro regolarità e le trasmette al Servizio Bilancio.

L'Ufficio Aziendale Libera Professione provvede inoltre all'eventuale recupero delle competenze già ripartite al personale medico/di supporto per la prestazione oggetto di rimborso.

In tutti i casi in cui pervenga richiesta di rimborso per prestazioni non fruita e che sono oggetto di nuova prenotazione, è indispensabile effettuare il controllo negli applicativi aziendali al fine di verificare che alla nuova prestazione sia associato il pagamento. Solamente nel caso in cui non sia presente tale associazione, sarà infatti possibile procedere con il riconoscimento del rimborso al cittadino.

Le richieste di rimborso relative agli utenti "paganti in proprio" sono gestite dalle strutture preposte che hanno istruito la pratica, ad esempio Ufficio Stranieri.

Art. 12 - Modalità di richiesta del rimborso

L'utente dovrà presentare l'apposito modulo (Allegato 02 – anche disponibile sul sito web aziendale come meglio descritto sotto) unitamente alla copia della ricevuta di pagamento e dell'eventuale documento di identità (se la presentazione è tramite posta elettronica) nelle modalità indicate sulle pagine web.

AUSL Modena e Ospedale di Sassuolo

Il cittadino può presentare la richiesta di rimborso tramite il portale delle pratiche on-line **www.ausl.mo.it/servizi-online/** (accesso tramite SPID/CIE/CN);

In alternativa il cittadino potrà utilizzare il modulo di richiesta di rimborso disponibile all'indirizzo **www.ausl.mo.it/rimborsoticket** che potrà essere trasmesso in una delle seguenti modalità:

- invio all'indirizzo sportelloonline@pec.ausl.mo.it. L'indirizzo riceve sia l'invio da posta ordinaria sia da posta certificata ma soltanto scrivendo da un indirizzo PEC è garantita la riservatezza dei dati e la certezza di consegna del messaggio.

Ogni richiesta di rimborso pervenuta all'indirizzo sportelloonline@pec.ausl.mo.it sarà inoltrata all'ufficio amministrativo territorialmente competente (ovvero all'ufficio di riferimento per il Comune in cui è stata erogata o avrebbe dovuto essere erogata la prestazione), utilizzando per ciascuno di essi l'indirizzo di posta elettronica appositamente creato.

- consegna presso uno degli uffici competenti (il link all'elenco degli uffici è disponibile nella stessa pagina web - www.ausl.mo.it/rimborsoticket - in cui è pubblicato il modulo di richiesta);

Nel caso in cui l'utente consegna la richiesta ad un ufficio diverso da quello territorialmente competente, sarà cura dell'ufficio ricevente inoltrare la pratica alla sede territorialmente

competente. La pratica sarà trasmessa all'ufficio territorialmente competente entro 8 giorni lavorativi.

AOU Modena - Policlinico e Ospedale Civile di Baggiovara

Il cittadino può presentare la richiesta di rimborso tramite il sito internet

<https://www.aou.mo.it/quifacile>

Per eventuali informazioni sullo stato della propria pratica, l'utente potrà fare riferimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Sanitaria e del Distretto in cui è stata erogata o avrebbe dovuto essere erogata la prestazione per la quale viene chiesto il rimborso.

Art. 13 – Gestione delle richieste di rimborso

Le richieste di rimborso pervenute sono valutate in prima istanza dall'ufficio gestore del rimborso che istruisce la pratica (SAAO per AOU, Distretto per AUSL e [Ospedale di Sassuolo, Medicina Legale per le specifiche attività o Ufficio Aziendale Libera Professione per le richieste inerenti](#) tale attività) che, in base alla tipologia di richiesta, effettua i necessari adempimenti.

Art. 14 – Comunicazione al cittadino in caso di diniego

In caso di diniego, l'Ufficio che ha istruito la pratica deve fornire al cittadino, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, specifica comunicazione contenente le motivazioni del diniego stesso. La comunicazione sarà inviata tramite posta elettronica certificata o posta ordinaria qualora non sia stato fornito dal cittadino indirizzo di posta elettronica certificata.

Art. 15 – Trasmissione documentazione al Servizio Bilancio

Entro il giorno 10 di ogni mese, ogni ufficio addetto alla raccolta delle richieste di rimborso ticket, deve compilare l'apposita scheda e predisporre la lettera di autorizzazione al rimborso, che deve contenere:

1. importo da pagare;
2. periodo di riferimento;
3. fattore produttivo e centro di costo.

La lettera di autorizzazione al rimborso dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della liquidazione e trasmessa al Servizio Bilancio.

Art. 16 – Modalità di erogazione del rimborso

AUSL e Ospedale di Sassuolo

L'Ufficio Fornitori del Servizio Bilancio, entro 7 giorni dal ricevimento in Archiflow della documentazione, effettua il pagamento in favore degli utenti aventi diritto, attraverso l'emissione di ordinativo di pagamento trasmesso al Tesoriere tramite il portale INBIZ.

Il rimborso può essere effettuato:

- a mezzo assegno non trasferibile intestato al richiedente, inviato per posta all'indirizzo del richiedente;

- a mezzo accredito sul conto corrente bancario o postale intestato al richiedente.

Per importi pari o inferiori a 10 € è consigliato, come modalità di pagamento, l'accredito sul conto corrente bancario o postale del richiedente.

Il rimborso al cittadino dovrà essere erogato entro e non oltre 90 giorni dalla data di presentazione della domanda.

L'Ufficio Fornitori del Servizio Bilancio di Ausl, a seguito del pagamento effettuato, comunica gli estremi dell'ordinativo di pagamento, condividendo la relativa scheda di Archiflow all'Ufficio Liquidatore e all'Ufficio Entrate del Servizio Bilancio per il seguito di competenza.

AOU Modena - Policlinico e Ospedale Civile di Baggiovara

L'URP acquisisce le richieste di rimborso, complete degli allegati necessari (modulo di richiesta rimborso compilato e firmato dall'utente, copia del documento d'identità e del codice fiscale del richiedente, giustificativo della mancata erogazione della prestazione/doppio pagamento della stessa prestazione), trasmettendole all'Ufficio preposto alla gestione dei rimborsi. L'operatore che si occupa dei rimborsi compila la scheda che viene caricata su Archiflow oltre alle richieste di rimborso degli utenti e al "Modulo richiesta rimborso".

Il rimborso viene eseguito dall'Ufficio Bilancio a mezzo accredito sul conto corrente bancario o postale intestato al richiedente o ad altro soggetto indicato dall'avente diritto. È importante che se l'intestatario del conto è diverso dall'avente diritto al rimborso, alla modulistica sia allegato copia del documento d'identità e del codice fiscale dell'intestatario del conto corrente e del richiedente.

L'Ufficio Bilancio, a seguito del pagamento effettuato, comunica la data valuta all'Ufficio preposto ai rimborsi e quest'ultimo informa l'URP affinché, nel caso l'utente chieda aggiornamenti, possa dare le corrette informazioni.

Art. 17 – Adempimenti finali del Servizio Bilancio

Il Servizio Bilancio di ogni Azienda, a completamento dell'intero processo, provvede ad effettuare lo storno delle ricevute di pagamento che sono state rimborsate. Lo storno dell'incasso viene acquisito sulla procedura AURIGA per consentire la corretta rilevazione dell'operazione di rimborso nel flusso informativo del 730 precompilato che viene trasmesso all'Agenzia delle Entrate.

PARTE TERZA – SANZIONE PER MANCATA O RITARDATA DISDETTA

Art. 18. Ambito di applicazione della sanzione

La riscossione della sanzione per mancata o ritardata disdetta di una prestazione specialistica ambulatoriale spetta all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

Come previsto dalle Circolari applicative della Legge Regionale n. 2/2016 art. 23 e della DGR 377/2016 l'Azienda USL applica la sanzione amministrativa alle prenotazioni di specialistica ambulatoriale alle quali non corrispondono prestazioni erogate e che:

- siano state annullate oltre i termini (cioè la disdetta sia stata effettuata nei due giorni lavorativi precedenti la data dell'appuntamento);
- non siano state annullate.

La sanzione sarà applicata se dalle procedure informatiche risulti che la mancata erogazione debba essere imputata all'utente che non si è presentato e non all'Azienda o ad altre cause oggettive e documentabili da parte del soggetto interessato.

Le situazioni escluse dall'applicazione della sanzione sono definite dalla normativa e rientrano nelle casistiche di seguito riportate:

- le prenotazioni urgenti nelle 24 ore, e quelle per le quali intercorrano fino a due giorni lavorativi tra prenotazione e appuntamento, in quanto non potrebbero essere annullate entro i termini (Circolare regionale n. 4 del 20/04/2016 e Circolare regionale PG/0756806 del 9/12/2016 - cosiddetta Circ. 4 bis);
- le sanzioni i cui importi siano uguali o inferiori a 12 €;
- se la mancata erogazione è determinata da cause imputabili all'Azienda sanitaria (ad esempio: dispositivi non funzionanti, assenza del medico, sciopero);
- se la mancata presentazione è determinata da impedimenti dell'utente oggettivi e documentabili (definiti in specifico elenco indicato nelle circolari applicative 4 e 4bis del 2016).

Art. 19. Soggetto competente alla gestione del Procedimento Sanzionatorio

Come previsto dall'art. 23 L. Regionale n. 2/2016 la sanzione amministrativa è applicata e riscossa dall'Azienda USL territorialmente competente in relazione alla struttura presso la quale è stato fissato l'appuntamento. Alla medesima Azienda sono attribuiti i relativi proventi.

Pertanto, per tutte le strutture sanitarie del Servizio Sanitario Regionale o accreditate presenti nel territorio Aziendale, è l'Azienda USL che gestisce la procedura descritta nel presente regolamento, attraverso il servizio a ciò deputato eventualmente supportata da soggetti specializzati nel recupero crediti, individuati appositamente tramite procedure ad evidenza pubblica.

Art. 20. Fasi della procedura sanzionatoria per mancata o ritardata disdetta.

La procedura sanzionatoria si compone delle seguenti fasi:

- accertamento della sanzione;
- contestazione della sanzione con invio del verbale tramite atto giudiziario;
- invio dell'ordinanza/ingiunzione;
- attivazione del recupero coattivo.

Art. 21. Accertamento e contestazione della sanzione tramite atto giudiziario

L'invio del verbale di accertamento e della contestuale notifica della sanzione avviene a seguito della conclusione delle seguenti attività:

- acquisizione dalle banche dati aziendali degli “appuntamenti” da sanzionare (Circolare 4 bis del 2016) attraverso l'incrocio tra prenotato/erogato con esclusione massiva delle posizioni indicate dalla normativa e riportate all'art. 18, ultimo paragrafo, del presente regolamento;
- valutazione dei giustificativi preventivi (vedi paragrafo precedente) relativi al trimestre al quale si riferisce la sanzione e gestione della chiusura delle relative posizioni;
- verifiche anagrafiche e relativa correzione degli indirizzi, chiusura della posizione dei deceduti (trattandosi di sanzione la responsabilità è personale).

Queste attività sono svolte normalmente entro il trimestre successivo a quello di riferimento: trattandosi di procedure massive i tempi non possono essere quantificati rispetto alla singola posizione, ma agli appuntamenti oggetto di verifica e di controllo nel periodo considerato, tenuto conto dei criteri di ragionevolezza indicati dalla circolare regionale 4 bis.

Concluse le attività sopra descritte, di norma entro 6 mesi dall'appuntamento non erogato per mancata o tardiva disdetta, si attiva la procedura di notifica del verbale di accertamento. Possono essere stabilite cadenze diverse (ad es. trimestrali) in caso di numeri esigui di notifiche, ovvero in funzione dell'ottimizzazione del procedimento con criteri di efficienza, ovvero per esigenze organizzative.

L'ufficio aziendale competente genera i testi di ciascun verbale: tramite apposita procedura aziendale sono separati i verbali che saranno inviati ad un indirizzo PEC da quelli che devono essere trasmessi secondo le procedure ordinarie di notifica.

Si creano così due file, nei quali i singoli verbali vengono predisposti nel formato idoneo affinché, dopo la firma digitale apposta dal funzionario incaricato dal Direttore della Rete Amministrativa Aziendale, delegato dal Direttore Generale, possano essere protocollati e salvati singolarmente, tramite procedura massiva, nel programma di protocollo aziendale Archiflow.

I testi in pdf sono quindi acquisiti direttamente dalla Società incaricata alla notifica, che effettua gli invii tramite PEC agli utenti che dispongono di domicilio digitale presente nell'Indice Nazionale dei

Domicili Digitali (INAD), in osservanza all'art. 6 quater del D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. (CAD) o tramite notifica cartacea agli utenti che non dispongono di un indirizzo presente in INAD.

Il costo unitario da addebitare al cittadino varia a seconda degli oneri derivanti dalla modalità di consegna, attualmente fissati dal contratto con la ditta che gestisce questa fase della procedura.

A seguito della trasmissione della documentazione attestante l'avvenuta consegna, la compiuta giacenza o l'irreperibilità, procede alle fasi successive della procedura dopo almeno 30 giorni dalla notifica, per le posizioni non chiuse per pagamento, presentazione di idoneo giustificativo o per irreperibilità.

Art. 22. Giustificazione dei motivi di impedimento da parte del cittadino

Le disposizioni regionali (Circolare 4 bis) prevedono che la sanzione non possa essere applicata qualora l'interessato presenti idonee giustificazioni per motivi imprevedibili, documentati e oggettivi.

L'Azienda mette a disposizione dell'utenza, tramite pagina dedicata sul sito internet - <https://www.ausl.mo.it/come-fare-per/prenotare-disdire/dichiarazione-di-giustificazione-per-mancata-disdetta/> - le informazioni per compilare e trasmettere il "Modulo di giustificazione per mancata disdetta" tramite fax (059 3963852) o PEC (mancatedisdette@pec.ausl.mo.it); nel sito è inoltre indicata la documentazione da allegare in relazione alla tipologia di motivazione.

Inoltre, la Circolare 4 bis prevede che "in sede di accertamento l'Azienda USL è tenuta a scartare coloro che ad esempio alla data dell'appuntamento erano ricoverati presso le strutture o coloro che avevano effettuato un accesso presso i Pronto Soccorso del territorio aziendale. Tali casistiche sono rilevate dai sistemi informatici aziendali ed escluse dall'invio della sanzione.

Art. 23. Ordinanza Ingunzione e invio ad Agenzia Entrate

Il personale amministrativo del servizio aziendale preposto provvede a rettificare, ove possibile, i dati anagrafici e gli indirizzi errati (es. per utenti trasferiti), procedendo successivamente alla nuova generazione delle Ordinanze ingiunzioni, per le posizioni non chiuse per pagamento, valido giustificativo o per irreperibilità.

La generazione delle Ordinanze seguirà la stessa procedura dei verbali di accertamento.

Rispetto alle sanzioni però il termine per il pagamento è di 30 giorni dalla notifica e il funzionario firma con delega del Direttore Amministrativo.

L'ufficio aziendale competente genera i file delle ordinanze, tramite apposita procedura aziendale che separa le ingiunzioni che saranno inviate ad un indirizzo PEC da quelle che devono essere trasmessi secondo le procedure ordinarie di notifica.

Si creano così due gruppi di file, che vengono firmati e inviati agli utenti secondo la procedura già descritta nell'art. 21 con riferimento ai Verbali.

Anche per le ingiunzioni il costo unitario da addebitare al cittadino varia a seconda degli oneri derivanti dalla modalità di consegna, attualmente fissati dal contratto con la Società che gestisce questa fase della procedura.

A seguito della trasmissione della documentazione attestante l'avvenuta consegna e la compiuta giacenza, il Servizio Aziendale procede direttamente all'invio ad Agenzia Entrate dopo almeno 30 giorni dall'avvenuta notifica, per le posizioni non chiuse per pagamento o presentazione di idoneo giustificativo.

Il Servizio aziendale gestisce direttamente oltre agli invii, anche le contestazioni derivanti dall'invio delle cartelle esattoriali, gli eventuali discarichi e l'acquisizione dei file relativi agli incassi, anche rateizzati, che tramite apposito programma informatizzato, sono associati informaticamente alle singole posizioni attestanti l'invio delle ingiunzioni.

Art. 23. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali connesso alle attività disciplinate dal presente Regolamento sarà effettuato in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al Decreto Legislativo n. 196/2003, come successivamente modificato e integrato.

L'informativa completa e ogni ulteriore dettaglio relativo al trattamento dei dati personali sono consultabili nelle apposite sezioni dei siti web delle Aziende Sanitarie.

Art. 24. Norme finali valide per tutte le sezioni (Recupero ticket, Rimborsi e Mancate disdette)

1. Il presente Regolamento abroga e sostituisce ogni precedente regolamento in materia.
2. Per quanto non espressamente previsto, si applica la normativa vigente.

Art. 25. Normativa di riferimento per tutte le sezioni

- Legge n. 689/1981 “Modifiche al sistema penale”;
- Legge n. 8/1990 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 novembre 1989, n. 382, recante disposizioni urgenti sulla partecipazione alla spesa sanitaria e sul ripiano dei disavanzi delle unità sanitarie locali”;
- D. Lgs n. 502/1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”;
- D. Lgs n. 124/1998 “Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni”;
- D. Lgs. n. 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)”;
- Legge Regionale n. 2/2016 “Norme regionali in materia di organizzazione degli esercizi farmaceutici e di prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali”;
- DGR n. 377/2016 “Obbligo di disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali. Modalità operative per le Aziende e gli Enti del Servizio Sanitario regionale in applicazione dell'art. 23 della L.R. 2/2016”;
- Circ. Regionale n. 4 del 20/04/2016 e Circ. Regionale PG /0756806 del 9/12/2016 (cosiddetta Circolare 4 bis);
- Circolare RER n. 2/2019 “Linee guida sull’applicazione delle condizioni di esenzioni dalla compartecipazione alla spesa sanitaria”;
- DGR n. 620/2024 “Interventi straordinari e linee di indirizzo per la riorganizzazione dell'assistenza specialistica per il contenimento dei tempi d'attesa: prima fase attuativa”;
- Circolare RER n. 7/2024 “Indicazioni operative in applicazione alla DGR 620/2024 “Interventi straordinari e linee di indirizzo per la riorganizzazione dell'assistenza specialistica per il contenimento dei tempi d'attesa: prima fase attuativa”;
- D. Lgs. n. 33/2025 “Testo unico in materia di versamenti e di riscossione”;
- DGR n. 972/2025 “Linee di programmazione e finanziamento delle Aziende del Servizio Sanitario Regionale per l'anno 2025”.

Allegato 01 – Casistiche non incluse nel recupero ticket

PRESTAZIONI EROGATE/RICHIESTE DA (*):

- Servizi Terapia Anticoagulante Orale (Tao)
- Consultori Familiari compresi i diversi servizi offerti (ad es. "Spazi giovani", "Spazi giovani adulti", etc...)
- Centri di Salute Mentale (CSM)
- Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza
- Servizi Dipendenze patologiche (ex SERT)
- Servizi di Assistenza domiciliare
- Servizi di Screening (ad es. Screening Mammografico, Screening per il tumore del collo dell'utero, Screening per il tumore del colon-retto)
- Ematologia
- Oncologia e Centro Oncologico Modenese (COM)
- Oncoematologia pediatrica
- Radioterapia
- Nefrologia e Dialisi
- Ambulatorio di Nefrologia patologie rare
- Malattie infettive
- Ambulatorio Malattie Sessualmente Trasmissibili (M.S.T.) della Dermatologia
- Neonatologia
- Ambulatorio per l'interruzione volontaria di gravidanza (IVG).

PRESTAZIONI EROGATE/RICHIESTE A:

- Utenti non autosufficienti presenti nel flusso FAR (presenti in strutture quali Case Residenza, ecc)

(*) L'elenco può essere soggetto ad aggiornamenti legati all'entrata in vigore di nuove disposizioni Nazionali o Regionali

Allegato 02 – Modulo richiesta rimborso



Mod_DA2/v11_10-2025

Ticket o tariffe: richiesta di rimborso

Io sottoscritto/a

(nome) | (cognome)

nato/a il | a | Prov.

Stato di nascita | codice fiscale

residente a | Prov. | CAP

via | n.

domiciliato a | Prov. | CAP

via | n.

telefono (fisso o cellulare)

e-mail

DICHIARO DI ESSERE

barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste

☐ il diretto interessato

☐ il genitore (che esercita la responsabilità genitoriale)

del minore (nome) | (cognome)

nato/a il | a | Prov.

☐ il tutore ☐ il curatore ☐ l'amministratore di sostegno

di (nome) | (cognome)

nato/a il | a | Prov.

☐ l'erede

di (nome) | (cognome)

nato/a il | a | deceduto/a il | a

CHIEDO

☐ il rimborso

barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste

di euro, versati all'Azienda sanitaria indicata sotto

☐ AUSL Modena

☐ AOU Modena (Policlinico di Modena e Ospedale di Baggiovara)

☐ Ospedale di Sassuolo

barrare l'ente creditore/beneficiario
presente nella ricevuta/fattura

in data per una prestazione con sede di erogazione nel comune di

Mod_DA2/v11_07-2025

Mod_DA2/v11_10-2025

COMUNICO CHE

barrare le caselle di interesse e scrivere le informazioni richieste

- ☐ ho pagato il ticket per una prestazione, ma sono esente e la prestazione (visita, esami, ecc.)
è già stata riprenotata sulla base di una prescrizione in cui è indicata un'esenzione
- ☐ ho pagato due volte per errore
- ☐ ho pagato per errore una tariffa più alta di quella dovuta
- ☐ la riscuotitrice automatica non ha erogato il resto o lo ha erogato solo in parte
(Attenzione! In questo caso la richiesta può essere presentata esclusivamente di persona)
- ☐ ho pagato il ticket per una prestazione che non è stata eseguita in quanto:
- ☐ ho rinunciato alla prestazione
 - ☐ non è stato possibile eseguire la prestazione per motivi a carico dell'Azienda sanitaria, come
ad esempio sciopero, guasto di apparecchiatura, prescrizione di prestazione non appropriata,
ecc. (specificare) _____

SCELGO DI

barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste

- ☐ ricevere l'accredito sul conto corrente bancario o postale a me intestato (barrare questa casella solo se
il richiedente è intestatario o co-intestatario del conto corrente)
- codice IBAN: _____

ALLEGRO

- una copia di un documento di identità in corso di validità
- una copia della ricevuta di pagamento
- il documento (originale, non una copia) che attesta la mancata o parziale erogazione del resto da
parte della riscuotitrice automatica

SONO CONSAPEVOLE CHE

le false dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti dal codice penale e dalle leggi
speciali in materia (D.P.R. 445/2000 T.U. sulla documentazione amministrativa). Le Aziende sanitarie
effettuano controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive, come previsto dalla legge.

data _____ | firma (per esteso e leggibile) _____

2 ►

24 ►

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - INFORMAZIONI REGOLAMENTO (UE) 2016/679

Le informazioni sul trattamento e sulla tutela dei suoi dati personali da parte delle Aziende sanitarie sono disponibili nella sezione privacy dei rispettivi siti internet.

INFORMAZIONI IMPORTANTI

Come chiedere il rimborso

Può presentare la sua richiesta in diversi modi:

- di persona
- per posta elettronica ordinaria o certificata, all'indirizzo spontelloonline@pec.ausl.mo.it per l'AU SL di Modena e l'Ospedale di Sassuolo o all'indirizzo affaripersonali@pec.aou.mo.it per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena (Policlinico di Modena e Ospedale di Baggiovara), trasmettendo con un unico invio tutta la documentazione (modulo e relativi allegati); altrimenti non sarà possibile prendere in carico la richiesta. **Ricordi che soltanto scrivere da un indirizzo PEC le garantisce la riservatezza dei dati e la certezza di consegna del messaggio.**

Nel caso di mancata o parziale erogazione del resto da parte della riscuotitrice automatica, può presentare la richiesta **esclusivamente di persona** perché deve allegare il documento originale emesso dalla riscuotitrice (non una copia).

ATTENZIONE! Se delega un'altra persona a presentare la sua richiesta, deve ricordarsi di compilare anche il "Modulo di delega".

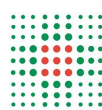
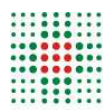
Tempi e modalità di risposta

Se la sua richiesta sarà accettata, lei riceverà il rimborso entro 90 giorni dalla data in cui ha presentato la richiesta stessa.

Se la sua richiesta non sarà accettata, lei riceverà una comunicazione scritta entro 30 giorni.

✂-----

RICEVUTA DELL' AZIENDA SANITARIA PER IL CITTADINO	
Ricevo la richiesta di rimborso	
del/della sig/sig.ra	
nome	cognome
e	
☐	copio della ricevuta di pagamento, per l'importo di euro
☐	il documento che attesta la mancata o parziale erogazione del resto da parte della riscoltitrice automatica, per l'importo di euro
data	firma e timbro (il Referente amministrativo delle procedure)



Allegato 03 – Note Operative per rimborso per mancato o parziale resto dalla riscuotitrice

Note operative per dare corso alle richieste di rimborso per mancati resti o mancata restituzione di banconote.

Il referente amministrativo di ogni Ospedale o Distretto ove sono dislocate le riscuotitrici, deve dare indicazione che sul riscuotitore venga chiaramente indicato l'ufficio o la struttura organizzativa a cui il cittadino deve rivolgersi in caso di malfunzionamento.

È parimenti necessario che sulla riscuotitrice venga chiaramente indicato che, in caso di blocco delle banconote, si deve attendere alcuni minuti per consentire il termine del processo di resettaggio della macchina, che si legge sul display della macchina stessa, con la dicitura "TENTATIVO RISOLUZIONE ERRORE LETTORE BANCONOTE", in quanto le banconote potrebbero essere rilasciate spontaneamente dalla riscuotitrice in un momento successivo.

Se le banconote non vengono restituite, la riscuotitrice rimane fuori servizio in attesa dell'intervento di un operatore.

Procedure da attivare nei seguenti casi di malfunzionamento:

Caso 1: La riscuotitrice non ha erogato il resto e ha rilasciato lo scontrino di mancata restituzione denaro

Caso 2: La riscuotitrice non ha erogato tutto o parte di resto senza rilasciare lo scontrino di mancata restituzione denaro;

Caso 3a: La procedura ha generato la ricevuta ma la riscuotitrice non l'ha stampata

Caso 3b: La procedura non ha generato la ricevuta e ha trattenuto i soldi inseriti

Caso 4: Le monete introdotte non sono state conteggiate e non sono state restituite

Caso 5: Le banconote introdotte si sono bloccate (errore lettore).

Caso 1 - La riscuotitrice non ha erogato il resto e ha rilasciato lo scontrino di mancata restituzione denaro:

- Il cittadino con lo scontrino si deve recare presso l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso;
- Il cittadino deve compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta di restituzione/rimborso a cui deve essere allegato lo scontrino di mancato resto;
- Mensilmente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso trasmette al Servizio Bilancio il riepilogo dei rimborsi richiesti, separatamente dai rimborsi ticket ordinari.

Caso 2 - La riscuotitrice non ha erogato tutto o parte di resto senza rilasciare lo scontrino di mancata restituzione denaro

- l'utente, dopo aver atteso che la macchina abbia terminato l'operazione di pagamento, si deve recare presso l'Ufficio indicato sul riscuotitore;
- l'utente deve compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta di restituzione/rimborso;
- mensilmente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso trasmette al Servizio Bilancio il riepilogo dei rimborsi richiesti, separatamente dai rimborsi ticket ordinari.

AUSL

L'operatore dell'Ufficio indicato sul riscuotitore scrive una mail a gestione@data4.it e assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA, e per conoscenza, al servizio Bilancio (ufficioricavi@ausl.mo.it), nella quale chiede la verifica della transazione. Nell'oggetto deve essere indicato "Richiesta verifica/rimborso AUSL Modena", nel testo i dati relativi alla macchina su cui è avvenuto il malfunzionamento, il giorno, l'orario e la descrizione sintetica dell'accaduto.

AOU

L'operatore del SAAO invia la segnalazione accedendo al sito tramite il seguente link

<https://tesis.sigmaspa.com/TesisCustomerPortal/Account/Login.aspx?Stato=SessionExpired> per i riscuotitori gestiti da SIGMA e provvede a comunicarlo al Servizio Bilancio.

Caso 3a - La procedura ha generato la ricevuta ma la riscuotitrice non l'ha stampata

- L'utente, dopo aver atteso che la macchina abbia terminato l'operazione di pagamento, si deve recare presso l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso;
 - se l'operatore verifica che la ricevuta è stata generata (e quindi è solo un problema di mancata stampa), può ristampare il documento dalla procedura di cassa ISES, cassa MANPAY oppure su MIE.
- Se non riesce a fare la ristampa della ricevuta, può fare richiesta al servizio Bilancio a mezzo mail; la ricevuta sarà trasmessa al cittadino con mail o per posta. Si rammenta che sulla ricevuta ristampata è necessario riportare la dicitura "COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE";
- nel contempo, l'Operatore scrive una mail a gestione@data4.it e assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA, nella quale segnala il malfunzionamento della riscuotitrice.

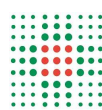
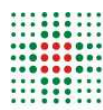
Caso 3b - La procedura non ha generato la ricevuta e si è trattenuta i soldi inseriti. Riscuotitrice NON in blocco.

- L'utente, dopo aver atteso che la macchina abbia terminato l'operazione di pagamento o il RESET (fuori servizio), si deve recare presso l'Ufficio indicato sul riscuotitore;
- Se l'operatore verifica che la ricevuta non è stata generata, il cittadino deve compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta di restituzione/rimborso;
- l'operatore scrive una mail a gestione@data4.it e ad assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA e, per conoscenza, al servizio Bilancio (ufficioricavi@ausl.mo.it), nella quale chiede la verifica della transazione. Nell'oggetto deve essere indicato "Richiesta verifica/rimborso AUSL Modena", nel testo i dati relativi alla macchina su cui è avvenuto il mal funzionamento, il giorno, l'orario e la descrizione sintetica dell'accaduto;
- mensilmente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso trasmette al Servizio Bilancio il riepilogo dei rimborsi richiesti, separatamente dai rimborsi ticket ordinari.

Caso 4 - Le monete introdotte non sono state conteggiate e non sono state restituite

- l'utente, dopo aver atteso che la macchina abbia terminato l'operazione di pagamento o il RESET (fuori servizio), si deve recare presso l'Ufficio indicato sul riscuotitore;
- l'utente deve compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta di restituzione/rimborso;
- l'operatore scrive una mail a gestione@data4.it, ad assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA e, per conoscenza al servizio Bilancio a ufficioricavi@ausl.mo.it, nella quale chiede la verifica della transazione. Nell'oggetto deve essere indicato "Richiesta verifica/rimborso AUSL Modena", nel testo i dati relativi alla macchina su cui è avvenuto il mal funzionamento, il giorno, l'orario, *l'importo delle monete inserite(*)* e la descrizione sintetica dell'accaduto. In questi casi è importante segnalare che è necessario richiedere l'intervento del portavalori (anche telefonicamente);
- È opportuno che l'operatore proceda a bloccare il punto di inserimento delle monete per evitare il ripetersi di errori;
- mensilmente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso trasmette al Servizio Bilancio il riepilogo dei rimborsi richiesti, separatamente dai rimborsi ticket ordinari.

(*) È importante indicare l'importo delle monete inserite nella riscuotitrice in quanto potrebbe essere difficile riscontrare da parte di DATA4 o di SIGMA le monete introdotte, perché potrebbero essersi fermate prima del



lettore e quindi non rilevabili; in questo caso è necessario attendere lo svuotamento della riscuotitrice per verificare l'eccedenza.

Caso 5 - Le banconote introdotte si sono bloccate. Riscuotitrice in blocco.

- La riscuotitrice bloccata può essere rimessa in funzione da parte delle Ditte che gestiscono i riscuotitori. E' possibile che al termine della procedura di ripristino, effettuata in remoto dagli operatori di DATA4 o di SIGMA, la riscuotitrice espella le banconote.
- Per chiedere il ripristino, l'operatore dell'Ufficio indicato sul riscuotitore, deve scrivere a gestione@data4.it e a assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA e concordare con gli operatori di DATA4 o di SIGMA i tempi per lo sblocco, onde disporre del tempo necessario per recarsi insieme al cittadino davanti alla riscuotitrice.
- Se la riscuotitrice non restituisce le banconote, Il cittadino deve compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta di restituzione/rimborso;
- L'operatore scrive una mail a gestione@data4.it e assistenza@data4.it per i riscuotitori gestiti da DATA4 oppure a service.intercenter.rts@sigmaspa.com per i riscuotitori gestiti da SIGMA e, per conoscenza, al servizio Bilancio (ufficioricavi@ausl.mo.it), nella quale chiede la verifica della transazione. Nell'oggetto deve essere indicato "Richiesta verifica/rimborso AUSL Modena", nel testo i dati relativi alla macchina su cui è avvenuto il mal funzionamento, il giorno, l'orario e la descrizione sintetica dell'accaduto. La risposta di DATA4/SIGMA deve essere allegata alla richiesta di restituzione/rimborso.
- mensilmente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso trasmette al Servizio Bilancio il riepilogo dei rimborsi richiesti, separatamente dai rimborsi ticket ordinari.

Il Servizio Bilancio, Ufficio Entrate inoltra, entro il 7 di ogni mese, all'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso, un riepilogo delle anomalie trasmesse dalla banca che riscontrano le eventuali eccedenze al momento del conteggio dei contanti.

Se l'esito della verifica è positivo si procede con il restituzione/rimborso all'utente.

Nel caso di risposta negativa da parte di DATA4 o di SIGMA, cioè dalla verifica non viene riscontrato quanto dichiarato dall'utente, l'Ufficio che gestisce le pratiche di rimborso provvederà a contattarlo riferendo l'esito.