

REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
PALERMO
DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

Deliberazione n° 000507 del 10 OTT 2024

OGGETTO: "Approvazione Regolamento per il recupero dei crediti di prestazioni sanitarie non eseguite"

STRUTTURA PROPONENTE
DIPARTIMENTO RISORSE UMANE
U.O.C. Affari Generali e Convenzioni

Proposta n. 445 del 10/10/2024

Quadro Economico Patrimoniale - Bilancio 2024

N° Centro di costo _____

N° Conto Economico _____

Ordine n° _____ del _____

Tetto di spesa/Budget assegnato (Euro) _____

Budget utilizzato/impegnato (Euro) _____

Budget presente atto (Euro) _____

Disponibilità residua Budget (Euro) _____

Budget pluriennale _____

Anno _____ Euro _____

Anno _____ Euro _____

Non comporta oneri di spesa

Il Funzionario Responsabile del Procedimento
Collaboratore Amministrativo Professionale
(Dott. Giorgio Calà)

Il Responsabile della U.O.S.
Contrattualizzazioni Prestazioni Sanitarie
(Dott.ssa Rosalia Di Trapani)

Il Direttore dell'U.O.C.
Affari Generali e Convenzioni
(Dott. Vincenzo Varia)

Il Direttore del Dipartimento Risorse Umane
(Dott. Giuseppe Campisi)

DIPARTIMENTO RISORSE
TECNOLOGICHE FINANZIARIE E STRUTTURALI

=====

ANNOTAZIONE CONTABILE - BILANCIO
Esercizio 2024

N. Conto Economico _____

N. Conto Patrimoniale _____

Importo € _____

Budget pluriennale _____

Anno _____ Euro _____

Anno _____ Euro _____

Il Direttore dell'U.O.C.
Bilancio e Programmazione

L'anno duemilaventiquattro, il giorno DEC del mese di ottobre nei locali della Sede Legale di Via Giacomo Cusmano n. 24 - Palermo, il Direttore Generale dell'A.S.P. di Palermo dott.ssa Daniela Faraoni, nominato con D.P. n.314/1°/S.G. del 21/06/2024, assistito dal/dalla Dott. Luigi Vallone quale segretario verbalizzante, adotta la seguente delibera sulla base della proposta di seguito riportata:

Il Direttore del Dipartimento Risorse Umane
(Dott. Giuseppe Campisi)

Premesso che:

- con Nota Prot. n. 38293 del 22/08/2024 l'Assessorato Regionale della Salute aveva comunicato la necessità di procedere all'aggiornamento del Piano Aziendale di Governo delle Liste di Attesa dell'A.S.P. di Palermo adottato con Deliberazione n. 150 del 24/07/2024;
- con Deliberazione n. 442 del 27/09/2024 l'A.S.P. di Palermo ha provveduto ad aggiornare il Piano Aziendale di Governo delle Liste di attesa per l'anno 2024, ivi rappresentando gli strumenti per il recupero delle prestazioni ai fini dell'abbattimento delle liste di attesa;
- tra gli strumenti individuati dalla Direzione Strategica per consentire l'abbattimento di predette liste d'attesa vi è la riscossione di crediti insoluti da parte di terzi, nei confronti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo, derivanti dalla mancata erogazione di prestazioni sanitarie, sia in regime istituzionale sia in regime di libera professione, in ragione della mancata disdetta delle prenotazioni da parte degli utenti, precipuamente quale strumento deterrente contro l'inerzia del cittadino che non intenda fruire della prestazione sanitaria, consentendo ad altri utenti di prenotare la prestazione e conseguentemente impattare sulla riduzione delle liste d'attesa;
- con Nota Prot. n. 413261 del 05/09/2024 il Direttore Amministrativo ha convocato una riunione con i competenti uffici aziendali per la predisposizione di un Regolamento per il recupero dei crediti di prestazioni sanitarie non eseguite;
- all'esito delle riunioni tenutesi in data 12/09/2024, 23/09/2024 e 26/09/2024, previo confronto intercorso tra gli uffici aziendali coinvolti nell'iter istruttorio, per quanto di rispettiva competenza, sono state individuate le competenze e determinate le fasi di recupero del credito;
- l'adozione del presente Regolamento è finalizzata a definire precipuamente le modalità di gestione di crediti accertati dall'Azienda Sanitaria di Palermo, maturati in relazione alla erogazione di prestazioni sanitarie, ancorchè non fruite, nonché la fase di eventuale recupero volontario o coattivo ove non sia intercorso un adempimento spontaneo da parte del debitore, nonché più specificamente a contrastare e disincentivare il fenomeno di prestazioni sanitarie prenotate e non fruite (*no show*);

Vista la Nota Prot. 468416/ del 08/10/2024 con cui la U.O.C. Coordinamento Staff Strategico, di concerto con la Direzione Amministrativa, ha trasmesso lo schema di Regolamento definitivo elaborato tramite la collaborazione delle strutture aziendali coinvolte, ciascuna per la parte di relativa competenza;

Ritenuto necessario, per quanto sopra esplicitato, di approvare il Regolamento per il recupero dei crediti di prestazioni sanitarie non eseguite nel rispetto dell'interesse pubblico nonché nell'ottica del miglioramento della qualità dell'assistenza, della semplificazione burocratica e della riduzione delle liste d'attesa;

Visto lo schema di regolamento per il recupero dei crediti di prestazioni sanitarie non eseguite, parte integrante del presente provvedimento;

Dato atto che si considereranno ai fini della valutazione dei crediti da sottoporre a riscossione volontaria o coattiva quelli maturati nel quinquennio antecedente alla data di entrata in vigore del presente Regolamento;

Vista la Nota Prot. N. ASP/352653 del 24/07/2024 di nomina del "Responsabile del procedimento" per la materia trattata del Collaboratore Amministrativo Professionale Dott. Giorgio Calà, assegnato all'U.O.S. Contrattualizzazioni delle Prestazioni Sanitarie afferente alla U.O.C. Affari Generali e Convenzioni, agli atti d'ufficio;

Dato atto che il Direttore del Dipartimento Risorse Umane, che propone il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è conforme alla normativa che disciplina la materia trattata ed è, sia nella forma che nella sostanza, totalmente legittimo, veritiero e utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della L. n. 20/1994 e s.m.i., e che lo stesso è stato predisposto nel rispetto della L. n. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione", nonché, nell'osservanza dei contenuti del vigente "Piano Aziendale della Prevenzione della Corruzione";

PROPONE

Per le motivazioni di cui in premessa che ivi si intendono integralmente riportate e trascritte di:

1. **Approvare** il Regolamento per il recupero dei crediti di prestazioni sanitarie non eseguite, parte integrante del presente provvedimento;
2. **Dare atto** che il presente Regolamento entrerà in vigore dalla data di adozione della presente Deliberazione;
3. **Dare atto** che si considereranno ai fini della valutazione dei crediti da sottoporre a riscossione volontaria o coattiva quelli maturati nel quinquennio antecedente alla data di entrata in vigore del presente Regolamento;

4. **Dare mandato** alla U.O.C. Programmazione e Controllo di Gestione, alla U.O.C. Bilancio e Programmazione, al Dipartimento Cure Primarie, alla U.O.C. Specialistica Ambulatoriale Interna ed Esterna nonché alla U.O.C. Gestione Informatica Aziendale di provvedere a tutti gli adempimenti necessari per dare esecuzione al presente Regolamento;
5. **Notificare** copia del presente provvedimento alla Direzione Amministrativa, alla U.O.C. Programmazione e Controllo di Gestione, alla U.O.C. Bilancio e Programmazione, al Dipartimento Cure Primarie, alla U.O.C. Specialistica Ambulatoriale Interna ed Esterna, alla U.O.C. Gestione Informatica Aziendale nonché alla U.O.C. Coordinamento Staff Strategico;
6. **Pubblicare** la presente Deliberazione unitamente al Regolamento aziendale di che trattasi all'Albo aziendale e nella apposita sezione del sito internet aziendale;
7. **Dichiarare** il presente provvedimento immediatamente esecutivo al fine di consentire l'entrata in vigore del suddetto Regolamento.

Il Direttore dell'U.O.C.
Affari Generali e Convenzioni
(Dott. Vincenzo Varini)

Il Direttore del Dipartimento
Risorse Umane
(Dott. Giuseppe Campisi)

parere F200R30016 dal

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. Ignazio Del Campo)

parere F200R30016 dal

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dott. Antonino Levita)

IL DIRETTORE GENERALE

- vista la proposta di deliberazione che precede e che s'intende qui di seguito riportata e trascritta;
- visti i pareri favorevoli espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario;
- Ritenuto di condividerne il contenuto;
- Assistito dal segretario verbalizzante;

DELIBERA

di approvare la superiore proposta, che qui s'intende integralmente riportata e trascritta, per come sopra formulata dal Dirigente Responsabile della struttura proponente;

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott.ssa Daniela Faraoni)

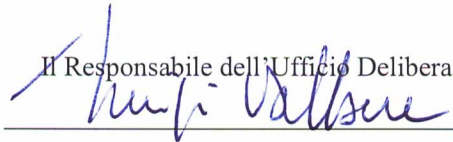
Il Segretario verbalizzante

REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
PALERMO

ATTESTAZIONI

DELIBERAZIONE N. 000507 DEL 10 OTT 2024

Il Responsabile dell'Ufficio Deliberazioni



La presente deliberazione è stata affissa all'Albo il _____ l'Addetto _____

E' stata ritirata dall'Albo il _____ l'Addetto _____

Si attesta che contro la presente delibera non è pervenuto alcun reclamo.

Si attesta che contro la presente delibera è pervenuto reclamo da :

Palermo _____

Il Responsabile dell'Ufficio Deliberazioni

Annotazioni _____



Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

000507

10 OTT 2024

REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI DI PRESTAZIONI SANITARIE NON ESEGUITE

Il presente Regolamento definisce la modalità di gestione dei crediti accertati dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo, per l'erogazione di prestazioni riconducibili all'attività istituzionale e/o strumentali nonché le procedure per il loro recupero nel caso in cui i debitori non provvedano al pagamento degli stessi.



Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

CAPITOLO I -QUADRO GENERALE

Art. 1 - Ambito di applicazione

Art. 2 - Strutture competenti alla gestione del credito

Art. 3 - Tipologia di crediti

CAPITOLO 2 – PROCEDURA GENERALE DEL RECUPERO DEL CREDITO

Art. 4 - Determinazione del credito (avviso bonario)

Art. 5 - Gestione del processo di recupero del credito

Art. 6 - Procedura di riesame

Art. 7 –Cause giustificative della mancata disdetta

Art. 8 - Gestione della fase coattiva

Art. 9- Crediti relativi a soggetti residenti all'estero

CAPITOLO 3 - RECUPERO DI PARTICOLARI TIPOLOGIE DI CREDITO

Art. 10 - Sanzioni per prestazioni sanitarie prenotate non rese e non usufruite (mancata disdetta)

Art. 11 - Sanzioni per prestazioni relative ad esami pre-operatori effettuate in caso di rinuncia al ricovero programmato

Art. 12 - Codice Bianco Pronto Soccorso

CAPITOLO 4 - INESIGIBILITA' DEL CREDITO

Art. 13 - Dichiarazione di inesigibilità

CAPITOLO 5 - NORME FINALI

Art. 14 - Entrata in vigore

Art. 15 - Modifiche al testo del Regolamento successive alla sua entrata in vigore

CAPITOLO 1— QUADRO GENERALE

Art.1 - Ambito di applicazione

Il presente Regolamento definisce le modalità aziendali di recupero dei crediti e le azioni da porre in essere per il recupero dei crediti insoluti da parte di terzi, nei confronti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo derivanti dalla mancata erogazione di prestazioni sanitarie, sia in regime istituzionale sia in regime di libera professione nonché dalla mancata disdetta delle prenotazioni.

Art. 2 - Strutture competenti alla gestione del credito e attività di competenza

Di seguito sono utilizzati i seguenti acronimi per indicare le strutture organizzative competenti alla gestione del credito e relativa attività:

UOC AAGG: Unità Operativa Complessa Affari Generali e Convenzioni; per la gestione della convenzione per recupero credito con l'Agenzia delle Entrate-Riscossione;

UOC CDG: Unità Operativa Complessa Programmazione Controllo di Gestione supporto ai fini dell'elaborazione dell'elenco delle prestazioni prenotate e non erogate con l'individuazione dei pazienti non presentati che non hanno disdetto nei tempi previsti dalla legge;

UOC Bilancio e Programmazione: per la registrazione dei crediti nei confronti degli utenti, con trasmissione dei relativi elenchi da inoltrare all'Agenzia delle Entrate – Riscossione secondo le modalità disciplinate dalla convenzione;

UOC Specialistica Ambulatoriale: per l'invio mensile della estrazione prestazioni non erogate alle unità operative complesse STC per individuare le posizioni soggette a recupero;

UOC SIA (UOC Gestione Informatica Aziendale): Gestione e predisposizione dell'invio degli avvisi bonari agli utenti attraverso sistemi Smart;

STC: Struttura Titolare del Credito presso la quale è stato accertato il credito in quanto responsabile referente per l'erogazione della prestazione. Verifica dei prospetti mensili inviati dalla UOC Specialistica ambulatoriale al fine di verificare e individuare le mancate erogazioni e/o processamento a flusso di prestazioni erogate, nonché delle altre cause esimenti rispetto all'obbligo di pagamento per mancata presentazione.

Art 3 - Tipologia di crediti

Le tipologie di crediti del presente regolamento sono di seguito elencate:

- 1) ticket per prestazioni sanitarie non erogate e in assenza di adeguata giustificazione;
- 2) sanzione per mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata dai pazienti (anche se esenti) ai sensi del D. lgs. N. 124/1998 e del DA. 12/04/2019 di Approvazione del Piano regionale delle liste di attesa 2019-2021; D.A.n°334/2022, D.A.n°657 /2022 , d.l. n.73/2024 convertito con L. 107/2024;

3) ticket per prestazioni relative ad esami pre-operatori effettuate in caso di rinuncia al ricovero programmato;

4) quota fissa per prestazioni di Pronto Soccorso per dimissioni con “Codice Bianco”;

CAPITOLO 2- PROCEDURA GENERALE DI RECUPERO DEL CREDITO

Art. 4 - Determinazione del credito (avviso bonario)

Il credito sorge per ogni prenotazione di prestazioni sanitarie per la quale non sia stato effettuato il pagamento e a cui non segue effettiva erogazione per mancata presentazione dell'utente. La struttura aziendale competente (erogatrice/referente) per la prestazione - STC - accerta il credito- quantificato secondo il vigente nomenclatore regionale.

La documentazione a supporto della generazione del credito è conservata presso la struttura competente (erogatrice/referente) per la prestazione-STC.

Art. 5 - Gestione del processo di recupero del credito

La STC verificata la singola posizione trasmessa dalla UOC Specialistica Ambulatoriale, accerta gli utenti per i quali deve essere avviata la procedura di recupero del credito.

Il recupero crediti prevede il seguente iter:

a) Fase di certificazione del credito, di competenza della STC, in cui si dovrà espletare l'attività ex art. 4 del presente Regolamento;

b) La STC accertato il credito trasmette il file XLS contenente le informazioni alla UOC Specialistica Ambulatoria Interna ed Esterna, all'UOC Programmazione CdG e alla UOC SIA per gli atti consequenziali.

c) La fase di avviso bonario è gestita dalla UOC SIA che procede all'invio di un “**avviso bonario**” contenente l'invito ad adempiere in un termine non superiore a giorni 30, da inviarsi mediante pec, mail, sms, o altre forme di comunicazione “Smart”, così come espressamente accettato durante la fase di prenotazione. In caso di mancato pagamento nel termine di 30 giorni dal ricevimento dell'avviso bonario, e di mancata presentazione di apposito reclamo nel medesimo termine, la struttura organizzativa competente- STC- emette formale intimazione al pagamento. L'intimazione dovrà essere notificata al debitore a mezzo Pec o in mancanza a mezzo raccomandata A/R (i cui costi saranno addebitati all'utente), dovrà contenere il termine per l'adempimento, la causale delle somme dovute e il dettaglio delle stesse.

Per i crediti non incassati a seguito di avviso bonario, sarà aggiunta quota fissa per la gestione delle pratiche di recupero coattivo pari ad euro 20,00 per singola impegnativa contestata, oltre i costi derivanti dall'inoltro a mezzo raccomandata A/R addebitati all'utente.

In ciascuno dei casi esposti la STC competente raccoglie i dati identificativi del debitore, ovvero:

- nome e cognome del debitore (o ragione sociale nel caso di società);
- luogo e data di nascita (se trattasi di soggetto privato);
- codice fiscale/partita IVA;

- CAP, comune, via e numero civico di residenza (o riferimenti sede legale azienda);
- PEC;
- data in cui è sorto il credito;
- tipologia della prestazione;
- importo del credito;
- documentazione a supporto della generazione del credito.

Art. 6 - Procedura di riesame

Nel caso in cui l'assistito si opponga motivatamente alla richiesta di pagamento entro 30 giorni decorrenti dalla notifica dell'atto stesso, dovrà far pervenire richiesta scritta di riesame alle UU.OO. che hanno effettuato la formale intimazione, a mezzo pec, allegando la documentazione all'Azienda di cui al successivo art.7. La procedura di riesame potrà determinare i seguenti esiti:

- a) l'accoglimento dell'opposizione, dandone comunicazione all'utente, e procede alla regolarizzazione della pratica;
- b) il non accoglimento delle osservazioni, ne comunica le ragioni all'assistito mediante il medesimo canale di comunicazione da questi utilizzato. Contestualmente sollecita nuovamente l'utente al pagamento.

Art. 7 - Cause giustificative della mancata disdetta

In riferimento alla procedura di riesame di cui all'art.6, l'Azienda non attiva il recupero del credito per mancata disdetta della prestazione nel termine previsto, esclusivamente nei seguenti casi:

- Malattia (presentazione certificato medico con data antecedente o contestuale a quella della prestazione non fruita);
- Ricovero presso struttura sanitaria (presentazione certificato di ricovero):
- Accesso al pronto soccorso (presentazione certificato di Pronto Soccorso):
- Altra prestazione effettuata in urgenza (documentazione attestante la prestazione urgente);
- Lutto entro i due giorni antecedenti la data della prestazione (autocertificazione);
- calamità naturali;
- forza maggiore o impossibilità sopravvenuta;

La giustificazione dovrà essere presentata all'Azienda dall'istante o da suo delegato nel termine di dieci giorni dalla data prevista per la visita mediante consegna diretta presso gli sportelli CUP o a mezzo posta elettronica certificata.

Art. 8 - Gestione della fase coattiva

Decorso infruttuosamente il termine di cui alla superiore articolo 5 ,lett. c), l'UOC Programmazione e Bilancio effettua verifica delle posizioni aperte e predispone il file da inviare all'Agenzia delle Entrate per l'avvio del processo recupero forzoso e provvede ad iscrivere i crediti nelle corrispondenti voci del bilancio aziendale .

L'UOC Bilancio, conclusa la fase della procedura di recupero coattivo da parte dell'Agenzia delle Entrate, trasmette l'elenco dei pagamenti rilevati a seguito di avviso bonario alla UOC Specialistica per la chiusura delle posizioni aperte sul sistema di prenotazione.

La fase è regolamentata con convenzione dell'Agenzia delle Entrate- Riscossione.

Art. 9- Crediti relativi a soggetti residenti all'estero

Per questa tipologia di crediti, si applica da parte del CUP e da parte dell'UOC Bilancio la medesima procedura prevista negli articoli precedenti.

CAPITOLO 3 — TIPOLOGIE DI CREDITO E SANZIONI

Art. 10 Sanzioni per prestazioni sanitarie prenotate non rese e non usufruite (mancata disdetta)

L'utente, qualora non gli sia possibile presentarsi ad una visita o ad un esame prenotato, ha l'obbligo di disdire la prenotazione con almeno 48 ore di anticipo, ai sensi e per gli effetti dell'art.3 c.5.L.107/2024; in caso contrario sarà tenuto comunque al pagamento della quota di compartecipazione al costo (ticket e quota ricetta) anche se esente.

Art. 11 – Sanzioni per prestazioni relative ad esami pre-operatori effettuate in caso di rinuncia al ricovero programmato

Nel caso in cui l'utente abbia usufruito di prestazioni sanitarie in previsione di un ricovero programmato e successivamente abbia volontariamente deciso di non effettuare il ricovero stesso è tenuto al pagamento dei ticket relativamente alle prestazioni ambulatoriali usufruite. Qualora si realizzi tale circostanza, il coordinatore dell'U.O. che ha programmato il ricovero, dopo aver verificato che le prestazioni effettuate in regime di pre-ospedalizzazione siano correttamente inserite nel sistema CUP, comunica tramite email il cambio regime all'Ufficio Accettazione Ricoveri e al CUP, provvedendo a trasmettere le relative prescrizioni e referti. Il CUP telefonicamente invita il paziente a procedere al pagamento e al ritiro dei referti. In caso di mancato pagamento si applica la procedura di recupero precedentemente descritta, che avrà ad oggetto i ticket per le prestazioni ambulatoriali usufruite.

In siffatta ipotesi, si avvierà la procedura di recupero di cui al superiore capitolo

Art. 12- Codice Bianco Pronto Soccorso

Per i pazienti le cui visite in Pronto Soccorso sono identificate con il codice bianco in dimissione (cioè non rivestono carattere d'urgenza valutata dal medico del Pronto Soccorso) i costi delle prestazioni erogate, quali visita specialistica, comprese eventuali altre prestazioni diagnostico terapeutiche e di laboratorio erogate, sono da considerarsi a carico dell'utente. I soggetti esenti, anche per patologia, non sono tenuti al pagamento della quota fissa per tutti gli accessi in Pronto Soccorso indipendentemente dal motivo dell'accesso. Il pagamento della quota fissa viene effettuato prima del rilascio della documentazione sanitaria relativa alle prestazioni rese. Eventuali contestazioni correlate alle modalità e ai contenuti relativi all'erogazione delle prestazioni devono essere gestiti tramite URP.

In caso di mancato pagamento si applica la procedura di recupero di cui al capitolo precedente, che avrà ad oggetto le quote fisse per i codici bianchi.

CAPITOLO 4— INESIGIBILITA' DEL CREDITO

Art. 13 - Dichiarazione di inesigibilità

L'Azienda si riserva di rinunciare all'esazione del credito qualora, dall'esame delle peculiarità del Caso concreto, appaia evidente l'antieconomicità dell'azione di recupero parametrando gli oneri afferenti all'attivazione del recupero coattivo rispetto alle prospettive di effettivo soddisfacimento.

La dichiarazione di inesigibilità è formalizzata dal Direttore Generale o, su delega di questo, dalla competente UOC Bilancio in presenza delle condizioni riportate negli articoli precedenti.

CAPITOLO 5— NORME FINALI

Art. 14 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di adozione della delibera di approvazione.

Da tale data cessano di avere efficacia tutti i precedenti Regolamenti recanti disposizioni in merito al recupero dei crediti, oggi regolamentate dal presente atto.

Art. 15 - Modifiche al testo del Regolamento successive alla sua entrata in vigore

Le eventuali mutate disposizioni normative in materia troveranno immediata applicazione, senza necessità di modifica del presente regolamento.