



Regione Veneto
Azienda U.L.S.S. n. 22
Bussolengo
Dipartimento Amministrativo

U.O. – Servizio Economico Finanziario

U.O. – Servizio Gestione Clienti Piani e Marketing

Prot. n. 10563

Bussolengo, 21 DIC 2007

OGGETTO: “Referti non ritirati – visite non disdette” campagna informativa per l’utente

Ai Direttori dei Distretti
Al Direttore Medico di P.O. Area Nord e Sud
Ai Dipendenti amm.vi D. di Base
Ai Responsabili Consulenti Familiari
Al Responsabile Uff. C.A.D.S.
Ai Responsabili Amm.vi di Sede Osp.
Ai Direttori U.O. Presidi Ospedalieri
Alle Segreterie Amm.ve delle UU.OO.
Alle Coordinatrici FKT
Agli Uffici Cassa-Accettazione
Agli Operatori NO-CUP
Ai poliambulatori
Ai Medici Spec. Amb. in Gestione Diretta
Ai Medici Specialisti Convenzionati Esterni
Ai Medici di Medicina Generale Convenzionati
Ai Medici Pediatri di Libera Scelta Conv.
Ai Sindaci Comuni U.L.S.S. n° 22
Alle Farmacie dei Comuni U.L.S.S. n° 22
Al Responsabile U.R.P.
Al Responsabile C.E.D.
Alla caposala del C.U.P.
Al Responsabile Uff. Mobilità Spedalità
Ai Punti di Guardia Medica
Ai Direttori Sanitari Strutture Private:
- Ospedale “*Sacro Cuore*” di Negrar
- Casa di Cura “*Dr. Pederzoli*” di Peschiera
- Casa di Cura “*Villa Garda*” di Garda

e, p.c. Al Direttore Amministrativo
Al Direttore Sanitario
Al Direttore dei Servizi Sociali
Al Presidente Collegio Sindacale

LORO SEDI

Con riferimento alle precedenti comunicazioni in merito alla gestione dei referti non ritirati, ed in seguito ai recenti chiarimenti inviati dalla Regione si trasmettono di seguito delle informazioni in ordine a tale materia.

E' stato definito che **tutti gli utenti** che non provvedano a ritirare i referti entro i termini stabiliti (30 giorni) sono tenuti **al pagamento per intero** del referto stesso. Non viene quindi tenuto in considerazione né il titolo di esenzione né altro.

Qualora l'utente avesse già provveduto a versare anticipatamente il ticket (compartecipazione alla spesa) e non provvedesse poi a ritirare il referto, **gli verrà inviato l'addebito per la differenza** tra il ticket pagato e il costo della prestazione intera.

Per i referti non ritirati presso le strutture private verrà inviata nota esplicativa in merito alle procedure da seguire per il recupero dell'importo.

La procedura da seguire per i referti non ritirati degli erogatori pubblici è la seguente:

1. Tutti i referti non ritirati vengono registrati in un apposito elenco ed inviati ai competenti uffici per la redazione del sollecito;
2. l'elenco di trasmissione di tali referti **dovrà indicare l'importo della quota intera** da richiedere (a terminale non vengono modificati i dati sulle accettazioni dei relativi esami);
3. l'ufficio competente invia agli utenti **un unico sollecito a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento** per richiedere il pagamento di quanto dovuto, con indicazioni delle modalità di pagamento;
4. l'utente si presenta all'ufficio indicato per effettuare il pagamento e ritirare il referto;
5. qualora l'utente non pagasse entro i termini stabiliti l'ufficio amministrativo competente inoltrerà la pratica per il recupero del credito tramite iscrizione a ruolo.

Si ricorda che oltre ai referti non ritirati questa Azienda ha sempre addebitato la **mancata disdetta** di una prenotazione. La Regione ha ribadito la validità di tale procedura in un'ottica di ottimizzazione delle liste di attesa, intendendo recuperare non solo il ticket come fatto fino ad oggi, ma l'importo intero.

Con l'occasione si ribadisce quindi che *l'utente che non si presenti ovvero non preannunci l'impossibilità di fruire della prestazione prenotata è tenuto al pagamento della quota intera della prestazione.*

Per disdire una prenotazione ci si può rivolgere come di consueto:

- direttamente agli sportelli degli uffici cassa degli ospedali/distretti;
- telefonicamente al centro unico di prenotazione durante l'orario di apertura;
- telefonicamente, oltre l'orario di apertura, tramite il centro unico di prenotazione dove è funzionante una segreteria telefonica adibita a tale funzione;
- per i servizi che non vengono gestiti dal CUP, quali la radiologia e la fisiokinesiterapia ecc. direttamente presso il servizio con le stesse modalità della prenotazione.

Si ritengono valide le **disdette effettuate entro il giorno precedente** alla data di prenotazione.

Per gli appuntamenti non disdetti degli erogatori privati verrà inviata nota esplicativa a tale scopo.

La procedura da seguire per le visite non disdette degli erogatori pubblici è quindi la seguente:

1. l'ambulatorio compila il fac-simile di lettera (che si invia in allegato) con i dati dell'utente che non si è presentato;
2. mensilmente l'ambulatorio invia le pratiche all'ufficio amministrativo competente;
3. l'ufficio amministrativo invia agli utenti **un unico sollecito a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento** per richiedere il pagamento di quanto dovuto, con indicazioni delle modalità di pagamento ecc.
4. l'utente paga quando dovuto come indicato;
5. qualora l'utente non pagasse entro i termini stabiliti l'ufficio amministrativo competente inoltrerà la pratica per il recupero del credito tramite iscrizione a ruolo.

Si trasmette in allegato un manifesto da affiggere negli ambulatori per far sì che gli utenti siano a conoscenza di tali procedure.

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento si porgono cordiali saluti.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE
Virgilio Asileppi

AV/as
All.to: locandina