

## **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DEGLI SPORTELLI CASSA TICKET**

### **Art. 1-OGGETTO E CONTENUTO DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento disciplina le attività contabili e di cassa per prestazioni effettuate presso gli sportelli Ticket e si applica a tutte le attività che comportano la gestione contabile, nonché la riscossione di somme di denaro e di rimborso da parte del personale addetto agli sportelli Ticket.

Le disposizioni contenute nel presente Regolamento sono finalizzate a disciplinare in maniera uniforme ed omogenea le procedure di riscossione e di custodia delle somme di denaro incassate per conto dell'Azienda Sanitaria Locale di Salerno dagli operatori di cassa; costituiscono un riferimento univoco per tutti gli operatori di sportello che gestiscono le casse Ticket e per tutti gli altri punti di riscossione e rispondono ad un'esigenza di uniformità e di chiarezza di ruoli anche al fine di individuare le rispettive responsabilità.

Con il presente Regolamento vengono altresì disciplinate le procedure amministrativo-contabili inerenti alla riscossione e alla custodia delle somme di denaro incassate per conto dell'Azienda Sanitaria Locale di Salerno.

### **Art. 2 – CAMPO DI APPLICAZIONE**

La funzione di cassa può essere effettuata:

- Mediante sportelli riscossione al fine di agevolare l'utenza e di attivare il pre-pagamento delle prestazioni;
- Mediante riscuotitori automatici;

L'istituzione di nuove casse avviene con determina dirigenziale della Direzione Amministrativa del Distretto/Presidio/Dipartimento, previo parere del Responsabile della U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali.

Con la stessa determina vengono individuati il numero di servizi ed i relativi ambiti di riferimento.

Alle casse compete la riscossione dei proventi e delle entrate delle prestazioni che entrano nel circuito di prenotazione centralizzato, di seguito elencate:

- Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale S.S.N. erogate in regime Istituzionale;
- Tariffa per prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime Libero-Professionale (ALPI Pura);
- Tariffa per prestazioni di specialistica ambulatoriale non rientranti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a totale carico dell'assistito, ed autorizzate dall'azienda con specifico atto deliberativo;
- Ticket amministrativi (per rilascio documentazione clinica, camere a pagamento, ecc.);
- Codici bianchi di P.S.;
- Rimborsi di prestazioni (non erogate o importi erroneamente corrisposti);
- Proventi da rette di degenza a comfort alberghiero da privati paganti;
- Proventi attività di ricovero a paganti in proprio a soggetti privati;
- Proventi derivanti da concorsi, rimborsi e recuperi diversi;
- Proventi da rilascio di cartelle cliniche, certificazioni sanitarie;
- Tutti gli altri proventi che possono essere convenientemente riscossi attraverso questo

servizio.

### **Art. 3 – ORGANIZZAZIONE**

Al fine di uniformare l'accesso alle prestazioni sanitarie in modo da garantire agli utenti le stesse possibilità, tutte le prestazioni erogate dalla Azienda Sanitaria Locale di Salerno devono essere inserite nel CUP aziendale.

Tutte le procedure di prenotazione, pagamenti e rimborso devono essere effettuate attraverso la procedura informatica in uso presso l'Azienda, anche se le stesse avvengono per il tramite delle farmacie convenzionate.

Su tale procedura vengono visualizzate le agende relative alle prestazioni ambulatoriali che vengono erogate dall'Azienda, sia in regime istituzionale che in ALPI (Pura).

La programmazione delle agende istituzionali deve prevedere il rispetto degli obiettivi aziendali, delle normative nazionali e regionali, articolando le stesse secondo le quattro classi di priorità (U-B-D-P).

A ciascuna cassa è preposto un cassiere, individuato con provvedimento della Direzione Amministrativa del Presidio Ospedaliero o del Distretto Sanitario o del Dipartimento di appartenenza. Qualora fossero presenti più Casse, presso ciascuna struttura è individuato un referente, cui fanno capo i vari cassieri, che risponde direttamente alla Direzione Amministrativa della struttura di appartenenza.

Le casse ticket dipendono gerarchicamente dalla Direzione Amministrativa della struttura di appartenenza; gli uffici CUP dipendono gerarchicamente dalla Direzione Sanitaria della struttura di appartenenza che provvederà alla nomina di un referente nel ruolo sanitario ctg D.

Ogni Ufficio cassa ha in consegna una cassaforte, della quale custodisce le chiavi e la combinazione. I primi cassieri del turno mattutino aprono la cassaforte e provvedono a dotare gli sportelli del denaro necessario per dare i resti all'utenza.

Durante l'orario di ufficio la cassaforte rimane chiusa.

Al termine dell'attività quotidiana la cassaforte è chiusa dall'ultimo cassiere di turno; le chiavi sono riposte in luogo noto solo agli operatori.

La combinazione delle casseforti è cambiata dal referente almeno ogni due anni, o quando un cassiere conclude l'incarico; essa deve essere nota ad almeno due cassieri.

Ciascun cassiere è tenuto ad accertarsi della validità delle banconote ricevute; a tal proposito, ciascuna cassa sarà dotata, a cura della Direzione Amministrativa competente, di apparecchiature verifica-banconote, al fine di scongiurare l'incasso di falsi.

In ogni caso tali attività potranno essere rimodulate qualora l'Azienda Sanitaria Locale di Salerno dovesse attivare soluzioni gestionali che riducano al minimo la possibilità dell'errore umano anche mediante l'utilizzo di strumenti automatici di nuova tecnologia per la gestione dei pagamenti in denaro contante (c.d. "*casse automatiche rendiresto*").

#### **Art. 3.1 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO CASSA**

Le attività concernenti il servizio cassa nonché l'articolazione organizzativa delle Casse/Ticket sono dirette dalla Direzione Amministrativa di Distretto/Presidio/Dipartimento e coadiuvate dal Referente, da quest'ultimo individuato.

Spettano, invece, alla U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali le attività relative a:

- Controllo del flusso sia di denaro contante che delle operazioni effettuate tramite Pos- PagoPA o altra modalità di pagamento;
- La regolarizzazione nella contabilità aziendale dei versamenti/accredito.

Al fine di garantire maggiore funzionalità al servizio cassa, la Direzione Amministrativa di Distretto/Presidio/Dipartimento sulla base dell'articolazione degli sportelli Cassa, individua il corrispondente Referente/Referenti e ne dà comunicazione alla U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali.

Al Referente/Referenti di Cassa vengono attribuite le seguenti funzioni:

- Impartisce agli operatori le direttive circa la programmazione delle attività tipiche di prenotazione/riscossione;
- Effettua le operazioni di verifica e controllo delle casse degli operatori per predisporre i versamenti.

Tutti gli operatori impiegati presso gli sportelli Ticket, addetti alle operazioni di gestione degli incassi, sono tenuti all'osservanza del presente regolamento.

L'attività degli sportelli dovrà svolgersi nel rispetto della vigente normative contabile e fiscale.

L'incarico di addetto alle operazioni di cassa è conferito mediante determinazione dirigenziale, con successiva comunicazione alla U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali.

Tale incarico è dato a tempo indeterminato con possibilità di revoca per volontà aziendale.

L'operatore di cassa è personalmente responsabile della regolarità della gestione e delle somme introitate. È fatto obbligo allo stesso di assumere le necessarie cautele per evitare la perdita dei valori in custodia, in quanto risulta personalmente responsabile fino a quando non entri in possesso del discarico.

L'operatore di cassa in nessun caso può fare delle somme rimosse a qualsiasi titolo un uso diverso da quello a cui sono destinate, inoltre, non è autorizzato né a cambiare denaro né assegni.

È fatto divieto, infine, di ricevere in consegna altri valori se non espressamente autorizzato.

Pertanto, nella cassa devono trovarsi solo i valori che ne compongono la reale consistenza.

Relativamente agli aspetti organizzativi, si individuano le seguenti competenze a carico delle diverse strutture:

- **Aspetto gestionale del personale:** Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento e Referente;
- **Disposizioni circa la corretta applicazione delle norme riferite ai ticket:** Direttore Amministrativo Distretto/Presidio/Dipartimento e Referente;
- **Disposizioni circa la corretta applicazione della normativa fiscale:** U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali;
- **Istituzione di nuovi punti cassa:** Deliberazione del Direttore Generale su proposta della Direzione Amministrativa del Distretto/Presidio/Dipartimento, previo parere del Direttore della U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali;
- **Interventi ed integrazioni su applicativi degli sportelli:** Direzione Amministrativa Distretto/Presidio/Dipartimento e Referente con supporto dell'U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali se correlate alla parte contabile e con supporto dell'U.O.C. Servizio Informativo Aziendale per la parte hardware/software.

### **3.2 – ORARI APERTURA AL PUBBLICO DEI SERVIZI DI CUP**

Gli sportelli del CUP/Ticket saranno aperti al pubblico con le seguenti modalità: dal lunedì al venerdì nella fascia mattutina dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e per due giorni nella fascia pomeridiana, dalle ore 15:00 alle ore 17:00, con possibilità di integrare l'apertura per ulteriori pomeriggi a discrezione della Direzione Amministrativa del Distretto/Presidio/Dipartimento e in conformità all'orario di lavoro del personale addetto.

Tali fasce orarie sono suscettibili di variazioni in aumento su disposizione del Direttore

Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento, tenuto conto delle effettive esigenze dell'utenza, compatibilmente con le risorse assegnate.

Tale orario potrà, altresì, essere rimodulato all'atto dell'attivazione e utilizzazione da parte della Azienda Sanitaria Locale di Salerno di sistemi di gestione avanzata di processi di Cash Management volti a garantire sicurezza, efficienza gestionale, certezza contabile, monitoraggio in tempo reale di flussi di contante (mediante ad esempio installazione delle c.d. "casseforti intelligenti") ovvero qualora dovesse essere avviato il servizio di ritiro trasporto valori.

#### **Art. 4 – ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE DALL'AZIENDA**

Gli sportelli del Centro Unico di Prenotazione (CUP) offrono agli utenti la possibilità di accedere a tutte le prestazioni ambulatoriali S.S.N. e/o in regime di ALPI Pura, che si possono effettuare presso l'Azienda Sanitaria Locale (articolata nei diversi Distretti Sanitari e Presidi Ospedalieri).

Nello specifico sono previsti i seguenti canali di accesso:

- per telefono, al numero 089 2875028 (call center CUP) sia da fisso che da cellulare - orario continuato, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 17,30;
- presso gli sportelli CUP presenti nei Distretti sanitari e nei Presidi ospedalieri dell'Asl di Salerno;
- presso le Farmacie private che hanno aderito alla convenzione CUP/CassaTicket; tali prenotazioni possono prevedere il pagamento di una quota fissa per impegnativa prenotata.

Sul sito istituzionale aziendale [www.aslsalerno.it](http://www.aslsalerno.it) vengono rese note e aggiornate le modalità di prenotazione su indicate, nonché ogni eventuale ulteriore informazione.

Per gli esami clinico-chimici non è necessario prenotare, ci si può recare direttamente la mattina presso i laboratori di analisi, previa regolarizzazione del ticket, se dovuto.

Per effettuare una prenotazione (di prenotazioni istituzionali) di prestazioni a carico del SSN presso gli sportelli del CUP occorre presentare tassativamente l'impegnativa (ricetta) del Medico di Medicina Generale (MMG) e la tessera sanitaria (CF).

All'atto della prenotazione allo sportello, l'utente riceve uno stampato contenente tutte le indicazioni relative alla prestazione prenotata: l'ubicazione dell'ambulatorio, il giorno in cui verrà erogata la prestazione, l'orario, e l'importo del ticket da pagare.

Gli utenti, qualora abbiano già richiesto la prenotazione e non siano in condizioni di effettuare la prestazione richiesta, sono obbligati a disdire la stessa entro due giorni lavorativi antecedenti alla data fissata per la prestazione stessa, attraverso una delle seguenti modalità:

- presentandosi allo sportello Cup;
- contattando telefonicamente il call center al numero 089 2875028 (call center CUP) sia da fisso che da cellulare - orario continuato, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 17,30.

In mancanza di tale disdetta, si procederà al recupero dell'intero costo del ticket anche per gli utenti esenti.

La registrazione sul sistema di prenotazione del codice a barre presente sulla ricetta prolunga la scadenza della stessa sino alla data dell'erogazione della prestazione.

Nel caso di prestazioni prenotate presso le farmacie convenzionate si rinvia agli appositi accordi vigenti in forza della convenzione.

Nel caso di avvenuto pagamento della prestazione, il rimborso è in ogni caso da richiedere agli uffici dell'Azienda Sanitaria Locale.

Prima di usufruire della prestazione prenotata, sarà necessario pagare il ticket (se non si è esenti):

- mediante [Portale Regionale PagoPA](#);
- recandosi presso qualsiasi sportello Cassa-Ticket dell'Azienda (sono attivi i POS per Bancomat e Carte di credito);
- presso le Farmacie private che hanno aderito alla convenzione CUP/CassaTicket.

Per Assistenza ai cittadini dei Paesi extra UE in Italia si rinvia alle informazioni presenti sul portale del Ministero della Salute (<https://www.salute.gov.it/portale/assistenzaSanitaria>).

## **Art. 5 – DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI**

Al cittadino è garantito il diritto di scelta dell'orario, della sede, del giorno di esecuzione della prestazione compatibilmente alle disponibilità presenti in agenda.

Nel caso siano prescritte più prestazioni della stessa branca sulla stessa ricetta, l'operatore cercherà di prenotarle nello stesso giorno, qualora ciò non sia possibile dovrà darne chiaramente notizia all'utente che sceglierà la modalità di prenotazione in altra sede o in altra data.

Al momento della prenotazione al cittadino vengono fornite tutte le notizie utili (giorno, data, ora).

L'utente non potrà ottenere la prenotazione se la richiesta di prestazione e/o visita specialistica è formulata su prescrizione irregolare e particolarmente se è priva dell'indicazione della classe di priorità clinica e del quesito diagnostico.

L'utente qualora decida di non presentarsi all'appuntamento ha altresì il dovere di darne comunicazione. La richiesta di disdetta deve avvenire almeno e non oltre due giorni (48 ore) prima della data stabilita per l'esecuzione della visita o della prestazione.

Nel caso in cui l'utente non si presenti e non abbia effettuato la disdetta, potranno essere applicate sanzioni pecuniarie, pari al pagamento della quota ticket dovuta, per i pazienti esenti e non.

L'operatore CUP ha il dovere di richiedere, con precisione, i dati all'utente, come sopra specificati, compreso il recapito telefonico, al fine di comunicare con l'interessato, in caso di necessità e nel suo interesse.

Il rilascio del proprio recapito telefonico consente al cittadino di poter essere informato di nuovi fatti che possono intercorrere tra il momento della prenotazione e l'erogazione della prestazione stessa.

In caso di mancato rilascio del recapito telefonico o di irreperibilità al numero dichiarato, nessuna responsabilità di mancata comunicazione può essere attribuita all'Azienda.

## **Art. 6 – GESTIONE CONTABILE DEGLI INCASSI e ATTIVITÀ DI CASSA**

Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano a tutte le attività che comportano la gestione contabile, nonché la riscossione di somme di denaro e di rimborso da parte del personale agli sportelli, al fine di rendere uniformi ed omogenee le procedure di riscossione e di custodia delle somme di denaro incassate per conto dell'Azienda e fornire un riferimento univoco per tutti gli operatori di sportello che gestiscono le casse, nonché per tutti gli altri punti di prenotazione/riscossione, anche per l'individuazione delle rispettive responsabilità.

La gestione contabile degli incassi ed eventuali rimborsi avviene mediante l'utilizzo del programma/software informatico in uso presso l'Azienda, contestualmente all'operazione di sportello che l'ha generata.

La procedura software, di cui attualmente ci si avvale, permette di individuare con certezza l'identità dell'operatore che esegue le operazioni su elencate in quanto l'accesso a tale procedura è consentito esclusivamente ai dipendenti muniti di credenziali di accesso, strettamente riservate e personali.

L'operatore accede alla procedura all'inizio del proprio turno di lavoro, nel rispetto degli orari di apertura degli sportelli all'utenza, e al termine del proprio turno di lavoro, provvede ad eseguire tutte le operazioni di chiusura di cassa al fine di effettuare la riconciliazione tra i movimenti registrati e la

consistenza propria di cassa.

Le operazioni soggette a registrazione tramite il suddetto software sono le seguenti:

- Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale S.S.N. erogate in regime Istituzionale;
- Tariffa per prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime Libero-Professionale (ALPI Pura);
- Tariffa per prestazioni di specialistica ambulatoriale non rientranti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a totale carico dell'assistito, ed autorizzate dall'azienda con specifico atto deliberativo;
- Ticket amministrativi (per rilascio documentazione clinica, camere a pagamento, ecc.);
- Codici bianchi di P.S.;
- Rimborsi di prestazioni (non erogate o importi erroneamente corrisposti).

I canali di pagamento delle suindicate prestazioni sono:

a) direttamente agli sportelli tramite:

- POS (BANCOMAT, CARTA DI CREDITO dei principali circuiti)
- In contanti

b) Presso le casse automatiche, sia per contanti che tramite POS

Per utilizzare le casse automatiche è necessario essere in possesso del numero del codice a barre presente sul foglio di prenotazione rilasciato dagli operatori del Cup, o del numero della prenotazione se la stessa è stata effettuata telefonicamente.

Al termine dell'operazione viene rilasciata all'utente la ricevuta di pagamento.

c) Mediante [Portale Regionale PagoPA](#);

d) Presso le Farmacie private che hanno aderito alla convenzione CUP/CassaTicket.

Tutti gli operatori impiegati presso gli sportelli, addetti alle operazioni di gestione degli incassi, sono tenuti all'osservanza del presente regolamento.

L'attività degli sportelli dovrà svolgersi nel rispetto della vigente normativa contabile e fiscale.

L'operatore di cassa è personalmente responsabile della regolarità della gestione e delle somme introitate. È fatto obbligo allo stesso di assumere le necessarie cautele per evitare la perdita dei valori in custodia, in quanto risulta personalmente responsabile fino a quando non entri in possesso del disarico.

L'operatore di cassa in nessun caso può fare delle somme rimosse a qualsiasi titolo un uso diverso da quello a cui sono destinate, inoltre, non è autorizzato né a cambiare denaro né assegni.

È fatto divieto, infine, di ricevere in consegna altri valori se non espressamente autorizzato.

Pertanto, nella cassa devono sempre trovarsi i soli valori che ne compongono la reale consistenza.

La procedura software, deve consentire in qualsiasi momento, di individuare con certezza l'identità dell'operatore che esegue le operazioni in quanto l'accesso a tale procedura è consentito esclusivamente tramite credenziali, strettamente riservate e personali.

L'operatore accede alla procedura all'inizio del proprio turno di lavoro, nel rispetto degli orari di apertura degli sportelli all'utenza.

Al termine del proprio turno di lavoro, l'operatore esegue tutte le operazioni di chiusura di cassa al fine di effettuare la riconciliazione tra i movimenti registrati e la consistenza propria di cassa, mediante la procedura informatica in uso (contabilizzazione del denaro incassato).

La procedura informatizzata consente all'operatore di sportello di verificare in qualunque momento quanto ha incassato, effettuando riscontri con il denaro effettivamente incassato e versato in cassa.

In ogni caso, al termine del proprio turno di lavoro ogni operatore che abbia svolto attività di cassa allo sportello deve sempre effettuare tale tipo di riscontro, producendo una stampa del proprio movimento di cassa dalla procedura informatica.

Tale stampa, unitamente al denaro incassato nonché alle ricevute relative ai pagamenti effettuati tramite POS, viene inserita in una busta che dovrà essere sigillata dall'operatore, apponendo al suo esterno l'importo totale, la data e la firma.

Il tutto viene consegnato al Referente che, previa verifica della corrispondenza, custodisce l'incasso in cassaforte.

Al fine di ridurre al minimo i rischi di sottrazione, furto, rapine o altra causa, il versamento degli incassi giornalieri superiori ad €500,00 avviene a cura del Referente all'Istituto Tesoriere entro le 24 ore, al termine del turno dello sportello, salvo l'attivazione del servizio di ritiro e trasporto valori a cura di guardie giurate (soggetto affidatario di apposito servizio di gestione).

Tali attività potranno essere modificate e/o rimodulate su disposizione del Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento, qualora l'Azienda Sanitaria Locale di Salerno dovesse scegliere di utilizzare soluzioni gestionali che accelerino le modalità di pagamento e riducano al minimo la possibilità dell'errore umano, anche mediante l'utilizzo di strumenti automatici di nuova tecnologia per la gestione dei pagamenti in denaro contante (c.d. "*casse automatiche rendiresto*"), ovvero mediante sistemi di gestione avanzata di processi di Cash Management (c.d. "*casseforti intelligenti*").

Relativamente ai riscuotitori automatici, in caso di implementazione di detta modalità, le attività saranno regolamentate con ulteriore separato atto.

Qualora si evidenziassero discordanze di cassa, previa verifica degli agenti contabili, le stesse vengono imputate a cura del Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento, su segnalazione del Referente, a carico dell'operatore responsabile.

L'Azienda, previa segnalazione del Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento (o suo delegato) e degli agenti contabili, si riserva di intraprendere ogni iniziativa di natura disciplinare, civile o penale nei confronti dei dipendenti che abbiano riportato ammanchi in denaro in conseguenza di violazioni di direttive aziendali o norme di legge.

In considerazione di quanto sopra, si procede al monitoraggio costante degli eventuali ammanchi di cassa avendo cura di monitorare incidenza e frequenza di tali episodi.

La U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali effettua i riscontri di competenza, in base alla documentazione trasmessa, nonché le dovute segnalazioni in caso in cui vengano rilevate delle anomalie.

#### **Art. 7 – DIRIGENTE RESPONSABILE – AGENTE CONTABILE**

Le attività inerenti al servizio cassa, nonché l'articolazione organizzativa delle stesse, sono dirette dal Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento, coadiuvato dal Referente, i quali si avvalgono della collaborazione degli agenti contabili.

Spettano alla U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali attività relative a:

- Controllo del flusso sia di denaro contante che delle operazioni effettuate tramite POS o altra modalità di pagamento;
- Regolarizzazione nella contabilità aziendale dei versamenti/accrediti.

Al Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento vengono attribuite le seguenti funzioni:

- Impartisce agli operatori le direttive circa la programmazione delle attività tipiche di prenotazione/riscossione;
- Supervisione delle operazioni effettuate dagli agenti contabili inerenti alla verifica ed al controllo delle casse degli operatori per predisporre i versamenti.
- Modifica delle fasce orarie di funzionamento e dell'apertura degli sportelli.

#### **Art. 8 – FONDO CASSA**

Al fine di consentire la chiusura giornaliera delle operazioni di incasso con contestuale versamento delle somme introitate, ogni cassa ticket viene dotata di un fondo iniziale di cassa pari ad € 500,00, reso disponibile dall'economista del Macrocentro ad inizio anno e sarà restituito a quest'ultimo il 31 dicembre di ogni anno. Tale fondo è riservato esclusivamente alle operazioni previste dal presente Regolamento ed è finalizzato a facilitare la gestione dei resti.

È escluso qualsiasi utilizzo del fondo cassa per reintegri dovuti ad ammanchi di cassa.

Il Referente, avvalendosi della collaborazione degli operatori di cassa/agenti contabili, è tenuto a controllare periodicamente la consistenza del fondo cassa.

Il Referente è responsabile del fondo cassa complessivamente assegnato e individua per ogni postazione di lavoro l'importo da attribuire.

### **Art. 9 – RILASCIO DELLE RICEVUTE E DELLE FATTURE**

L'operatore cassa ticket è tenuto ad emettere ricevuta/fattura per ciascuna operazione effettuata, mediante l'utilizzo della procedura informatica in uso.

Le fatture dovranno essere emesse in duplice copia.

Dopo aver ricevuto il pagamento, l'operatore rilascia all'utente la fattura a titolo di quietanza.

La seconda copia della ricevuta è consegnata all'assistito affinché venga compiegata all'impegnativa e consegnata alla Struttura che eroga la prestazione.

### **Art. 10 – GESTIONE DEI RIMBORSI**

Gli operatori degli sportelli non sono autorizzati ad eseguire operazioni di pagamento, fatta eccezione per le operazioni di rimborso di seguito indicate e, comunque, solo dopo aver acquisito autorizzazione da parte del Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento o suo delegato:

- volontà dell'utente previa disdetta effettuata almeno 48 ore prima;
- impedimento oggettivo dell'utente da certificare con idonea documentazione;
- per prestazioni erroneamente tariffate;
- per motivi organizzativi dell'Azienda legati a fattori imprevedibili.

Nel caso in cui il sistema informatico in dotazione non permetta di procedere al rimborso dell'importo ticket per le ipotesi sopra previste, la restituzione potrà avvenire con adozione di una determina dirigenziale con accredito sul conto corrente dell'utente, dallo stesso indicato all'atto della richiesta di rimborso.

Non è possibile procedere al rimborso se l'utente non è in grado di restituire l'originale della ricevuta/fattura. In caso di smarrimento – casi eccezionali – l'utente presenterà una autocertificazione che sarà verificata dagli uffici prima di procedere al rimborso.

Nei casi in cui la mancata erogazione della prestazione dipenda da responsabilità da attribuire alla Azienda Sanitaria Locale (*rectius* Presidio Ospedaliero e/o Distretto Sanitario), il rimborso potrà essere effettuato entro e non oltre 15 giorni dopo la data della prenotazione.

Nel caso di avvenuto pagamento della prestazione per il tramite di farmacia convenzionata, il rimborso è limitato alla sola quota della prestazione non erogata.

### **Art. 11 – GESTIONE DELLE DIFFERENZE DI CASSA**

Qualora si evidenziassero discordanze di cassa derivate da:

- Errori e pagamenti indebiti
- Errori nella restituzione dei resti
- Accettazione di banconote contraffatte

queste devono essere segnalate al Referente, per il reintegro delle somme di che trattasi, che sarà esclusivamente a carico degli operatori responsabili dell'errore.

L'Azienda, si riserva comunque di intraprendere ogni iniziativa di natura disciplinare nei confronti dei dipendenti che abbiano riportato ammanchi di denaro in conseguenza di violazioni di direttive aziendali o di norme di legge.

#### **Art. 12 – SOTTRAZIONE O FURTO**

Nel caso in cui si rilevi un furto, una rapina ovvero una sottrazione indebita dei valori custoditi, il Referente, ne dà prontamente comunicazione al Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento che provvede ad avviare tutti gli adempimenti del caso, aprendo apposita istruttoria.

In particolare, deve essere effettuata la denuncia all'Autorità competente, nei modi e nei termini previsti dalla vigente polizza assicurativa, dando comunicazione dell'evento U.O.C. Gestione degli Affari Legali e Contenzioso, per i successivi adempimenti di competenza.

Il Direttore Amministrativo del Distretto/Presidio/Dipartimento deve comunicare alla U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali l'importo dei valori sottratti.

#### **Art. 13 – VERIFICA E CONTROLLO DELLA CASSA**

La U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali effettua i riscontri di competenza in base alla documentazione trasmessa da ciascun punto di riscossione ed effettua le dovute segnalazioni nel caso in cui vengano rilevate le anomalie.

Con scadenza trimestrale e, comunque, ogni volta che venga richiesta dal Collegio Sindacale, i funzionari incaricati dal Direttore U.O.C. Gestione dei Flussi Finanziari ed Economico-Gestionali, sono tenuti ad effettuare una verifica di cassa.

#### **Art. 14 – VALIDITA' DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento ha validità dal momento della sua approvazione con atto deliberativo del Direttore Generale e potrà essere modificato o integrato a seguito di variazioni dell'organizzazione aziendale o per effetto di eventuali cambiamenti intervenuti per legge.

Eventuali modifiche conseguenti alla riforma/aggiornamento della normativa vigente in materia saranno immediatamente applicabili e recepiti in aggiornamento al presente documento.