

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                           | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di<br>specialistica diagnostica e laboratorio<br>analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 1 di 10       |

## Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi.

| Redazione                                                                                   | Verifica di processo                                                                                                                                                                            | Verifica metodologica                                                                            | Approvazione                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Redattore<br>Collaboratore<br>Amministrativo SOC<br>Recupero Crediti<br>Caterina Deli Carri | Direttore SOC<br>Recupero Crediti<br>Maria Chiara<br>Innocenti<br><br>Direttore SOC Clienti<br>Fulvio Principe<br><br>Direttore SOC Servizi<br>ai Cittadini Prato e<br>Pistoia<br>Claudio Sarti | Direttore SOSD<br>Programmazione e<br>monitoraggio<br>documentazione<br>sanitaria<br>Marco Brogi | Direttore di<br>Staff<br>Direzione Generale<br>Leonardo Pasquini |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gruppo di redazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caterina Delli Carri, collaboratore amministrativo professionale, SOC Recupero Crediti</li> <li>Federica Bertini, coadiutore amministrativo senior, SOC Recupero Crediti</li> <li>Alice Verdini, coadiutore amministrativo senior, SOC Recupero Crediti</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Parole chiave:</b> Recupero Credito – Fase Bonario - Ticket Erogato non pagato specialistica diagnostica e laboratorio analisi |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                             |           |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|---------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                     | Data<br><b>14/05/2025</b>   | Revisione | Pagina  |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi | Codice<br><b>PS.STDG.10</b> | 0         | 2 di 10 |

## Indice

|     |                                                            |   |
|-----|------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | Premessa .....                                             | 2 |
| 2.  | Scopo/ Obiettivi.....                                      | 2 |
| 3.  | Riferimenti normativi.....                                 | 2 |
| 4.  | Campo di applicazione e destinatari .....                  | 2 |
| 5.  | Glossario e acronimi.....                                  | 3 |
| 6.  | Responsabilità e descrizione delle attività.....           | 3 |
| 7.  | Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione ..... | 3 |
| 8.  | Monitoraggio e controllo .....                             | 3 |
| 9.  | Strumenti / Registrazioni.....                             | 3 |
| 10. | Revisione .....                                            | 3 |
| 11. | Swim lane .....                                            | 3 |
| 12. | Allegati.....                                              | 3 |
| 13. | Indice revisioni.....                                      | 3 |
| 14. | Lista di diffusione.....                                   | 3 |

### 1. Premessa

La procedura è volta a chiarire i compiti e le responsabilità attribuite alle varie fasi del processo identificando chi fa che cosa ed evidenziando tutto il percorso all'interno della swim lane superando il concetto di regolamento specie per quelle attività che vedono coinvolti più strutture organizzative all'interno dell'azienda, utenti e organizzazioni esterne.

### 2. Scopo/ Obiettivi

Il documento ha come oggetto la procedura amministrativa in applicazione della DGRT 39/2013 s.m.i. e la DGRT 663 del 05/08/2013 per quanto concerne il recupero dei crediti relativi ai ticket erogati e non pagati per prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio di analisi. Si esplicita il processo inerente la fase dell'avviso bonario. L'obiettivo della procedura è rendere gli snodi con le altre strutture aziendali (SOC Recupero Crediti, SOC Servizi ai Cittadini Prato e Pistoia – SOC Servizi ai Cittadini Firenze ed Empoli, SOC Clienti) perfettamente integrati e funzionanti grazie alle varie istruzioni operative adottate e condivise da tutte le strutture organizzative aziendali coinvolte. Il miglioramento della funzionalità dei nodi si ripercuote positivamente nella presa in carico della posizione debitoria e migliora il servizio amministrativo erogato nei confronti dell'utente.

### 3. Riferimenti normativi

- DGRT 39/2013 – Approvazione Allegato “A” Linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle Aziende Sanitarie”
- DGRT 663 del 05/08/2013 - Integrazione e modifiche alle linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale della Toscana di cui alla D.G.R. 39/2013

### 4. Campo di applicazione e destinatari

È applicato da tutte le figure attori coinvolti nella procedura facenti parte dell'organizzazione aziendale e ricevuto dai destinatari/utenti della procedura con l'obiettivo di migliorare la presa in carico dell'utente.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                     | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 3 di 10       |

## 5. Glossario e acronimi

|      |                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RC   | Recupero Crediti                                                                                   |
| UT   | Utenti                                                                                             |
| CL   | Clienti                                                                                            |
| SAC  | SOC Servizi ai Cittadini Prato e Pistoia – SOC Servizi ai Cittadini Firenze ed Empoli              |
| AE   | Agenzia delle Entrate                                                                              |
| SFT  | Software-house                                                                                     |
| SEI  | Servizio Informatico                                                                               |
| KO   | Servizio Postatore                                                                                 |
| ENP  | Ticket Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi |
| B    | Avviso Bonario                                                                                     |
| I    | Intimazione al pagamento                                                                           |
| R    | Ruolo Agenzia delle Entrate                                                                        |
| SOC  | Struttura organizzativa complessa                                                                  |
| SOS  | Struttura organizzativa semplice                                                                   |
| SOSD | Struttura organizzativa semplice dipartimentale                                                    |

## 6. Responsabilità e descrizione delle attività

### Descrizione fasi del procedimento ENP - Sistema Informatico a supporto

Il software utilizzato per il recupero del credito è lo stesso in uso per la fase di accettazione delle prestazioni sanitarie. Si tratta quindi di un sistema integrato che traccia la posizione debitoria in tutte le sue fasi dall'accettazione al recupero del credito. Nella fase del recupero del credito il sistema consente di ottimizzare gli approfondimenti di tutto il percorso amministrativo delle posizioni tracciate anche interrogando se necessario il software di prenotazione.

Il sistema utilizza nelle fasi del bonario e dell'intimazione il sistema PagoPA che consente attraverso l'apposizione di un identificativo univoco la chiusura in automatico delle posizioni debitorie.

### 6.1. Fasi di prenotazione ed accettazione prestazioni sanitarie

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 1 – MANUTENZIONE ANAGRAFICHE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Funzione responsabile</b><br>SAC | <b>Risultato Atteso</b><br>Miglioramento dati relativi all'anagrafe.<br>Miglioramento delle attività di recupero credito<br>Riduzione dei costi amministrativi e postali in fase di RC. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Funzione coinvolta</b><br>SFT    |                                                                                                                                                                                         |
| <b>Azione /attività:</b> Le attività di lavoro sulle anagrafiche sono svolte durante tutto il processo dalla prenotazione/accettazione. Le attività sono volte perseguire un miglioramento del dato in anagrafica anche attraverso l'inserimento di mail/pec ove possibile attività da svolgere in sede di prenotazione/accettazione |                                     |                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                         |
| <b>Fase 2 – INDIVIDUAZIONE POSIZIONI CREDITORIE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Funzione responsabile</b><br>SAC | <b>Risultato Atteso</b><br>Miglioramento del processo di accettazione e pagamento                                                                                                       |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                     | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 4 di 10       |

|                                                                                                                                                                                |                                  |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                |                                  | delle prestazioni |
|                                                                                                                                                                                | <b>Funzione coinvolta</b><br>SFT |                   |
| <b>Azione /attività :</b> Attività volte ad una corretta accettazione e chiusura delle prestazioni in caso di pagamento anche tramite POS da banco collegati all'accettazione. |                                  |                   |

## 6.2. Preparazione per gli invii degli Avvisi Bonari

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 3 AVVISO BONARIO</b><br>Predisposizione avviso bonario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Funzione responsabile</b><br>RC<br><b>Funzione coinvolta</b><br>SFT              | <b>Risultato Atteso</b><br>Caricamento avviso bonario sul programma informatico di RC                     |
| <b>Azione /attività:</b> Predisposizione lettera composta da due pagine. La prima riguarda il contenuto del mancato pagamento, il luogo e la data di erogazione della prestazione richiesta. Per motivi di privacy visto che trattasi di lettera postale il DPO ha raccomandato di non indicare la tipologia di esame. Sono inoltre previste le modalità per attivare le contestazioni utilizzando la mail indicata. Nella seconda ci sono le modalità di pagamento con l'apposizione di un QR di Pago PA che ne consente la chiusura automatica. Per gli ENP che riguardano le prestazioni specialistiche viene inoltre allegato un modulo per le contestazioni del cittadino. |                                                                                     |                                                                                                           |
| <b>Fase 4 TIPO DEBITO IRIS</b><br>Richiesta ad ESTAR tipo debito IRIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Funzione responsabile</b><br>RC<br><b>Funzione coinvolta</b><br>ESTAR – CL - SFT | <b>Risultato Atteso</b><br>Inserimento tipo debito IRIS per la tracciabilità della tipologia di pagamento |
| <b>Azione /attività:</b> Invio mail di richiesta ad ESTAR e comunicazione di tipo debito a SFT per l'inserimento nel programma. Comunicazione a SFT dell'inserimento nelle note ai pagamenti che si tratta di avviso bonario oltre all'anno di competenza della prestazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     |                                                                                                           |

## 6.3 Avviso Bonario

|                                                                                                                               |                                                                        |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 5 CONGELAMENTO</b><br>Congelamento posizioni sul programma di RC con apposizione della fase recupero crediti.         | <b>Funzione responsabile</b><br>RC<br><b>Funzione coinvolta</b><br>SFT | <b>Risultato Atteso</b><br>Preparazione all'invio dell'avviso bonario attraverso il cambiamento di stato della posizione debitoria nella fase del RC |
| <b>Azione /attività :</b> Esecuzione attività di congelamento sul programma informatico di RC prima fase del recupero Bonario |                                                                        |                                                                                                                                                      |
| <b>Fase 6. ESCLUSIONE POSIZIONI</b><br>Estrazione pagamento                                                                   | <b>Funzione responsabile</b><br>SEI                                    | <b>Risultato Atteso</b><br>Miglioramento della qualità del                                                                                           |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                     | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 5 di 10       |

|                                                                          |                                 |        |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|
| spontanei e esclusione esenzioni totali e parziali per la specialistica. | <b>Funzione coinvolta</b><br>RC | flusso |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|

**Azione /attività:** Il RC invia al SEI un file contenente le posizioni congelate per analisi ed esclusione delle esenzioni totali. Il SEI elabora e ci restituisce un file con l'elenco degli esenti totali e parziali. L'elenco con gli esenti e l'elenco con i pagamenti spontanei viene inviato alla SFT per la chiusura massiva delle posizioni. Tale attività risulta necessaria in quanto la ricetta dematerializzata non popola in automatico il campo delle esenzioni. Nel momento in cui la RT attiverà l'automatismo dell'inserimento delle esenzioni per patologia totali o parziali tale fase non verrà più effettuata.

|                                                                                                                                                                   |                                    |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 7. INVIO AVVISO BONARIO</b><br>Invio B collegamento automatico sul programma di RC delle posizioni presenti aperte alla lettera precedentemente caricata. | <b>Funzione responsabile</b><br>RC | <b>Risultato Atteso</b><br>Preparazione avviso bonario inviato tramite lettera ordinaria senza aggiunta di spese. |
|                                                                                                                                                                   | <b>Funzione coinvolta</b><br>SFT   |                                                                                                                   |

**Azione /attività:** Il RC invia elabora i B e predispone un report con il nr. posizioni inviate e l'importo

|                                                                                                                                      |                                    |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Fase 8. CARICAMENTO PORTALE POSTATORE</b><br>Caricamento su portale del postatore del flusso proveniente da programma RC con i B. | <b>Funzione responsabile</b><br>RC | <b>Risultato Atteso</b><br>Spedizione B |
|                                                                                                                                      | <b>Funzione coinvolta</b><br>KO    |                                         |

**Azione /attività :** Spedizione B

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Fase 9. LAVORAZIONE DELLE POSIZIONI – CONTESTAZIONI</b><br>Sulla base delle indicazioni contenute nella lettera l'utente invia mail di contestazione che viene lavorata dal RC. Per gli ENP relativi alla specialistica/diagnostica l'utente utilizza il Modulo di contestazioni". | <b>Funzione responsabile</b><br>RC | <b>Risultato Atteso</b><br>Risposta alla contestazione |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Funzione coinvolta</b><br>SAC   |                                                        |

**Azione /attività :** Il RC lavora le mail in arrivo e ricostruisce sul software utilizzato per la prenotazione e l'accettazione l'accaduto ove le informazioni richieste e contenute su software non siano sufficienti contatta il SAC per ulteriori approfondimenti

|                                                                                                                                                   |                                    |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 10. CONFERMA O CHIUSURA POSIZIONI</b><br>Sulla base dell'esito della fase 5 si conferma la posizione oppure si chiude la posizione su SFT | <b>Funzione responsabile</b><br>RC | <b>Risultato Atteso</b><br>Flusso corretto con le posizioni aperte |
|                                                                                                                                                   | <b>Funzione coinvolta</b><br>SAC   |                                                                    |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                     | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 6 di 10       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Azione /attività :</b> Il RC dopo la fase nr. 5 riporta gli esiti sul sistema informatico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                       |  |
| <b>Fase 11. PAGAMENTO POSIZIONI</b><br>Le posizioni pagate utilizzando il QR code ed il PagoPA vengono in automatico registrate su software cup accettatore che chiude la posizione. Il programma software cup accettatore ci consente di estrarre mensilmente i pagamenti che vengono utilizzati per il monitor degli incassi. Inoltre tali incassi sono utilizzati dalla CL per effettuare le registrazioni in contabilità. La CL mensilmente predispone un report con gli incassi. | <b>Funzione responsabile</b><br>UT   | <b>Risultato Atteso</b><br>Incasso ENP monitoraggio incassi e confronto con report CL |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Funzione coinvolta</b><br>CL - RC |                                                                                       |  |
| <b>Azione /attività :</b> Il RC predispone il report monitor incassi ed il CL il report incassi da IRIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                       |  |
| <b>Fase 12 MONITORAGGIO RC</b><br>Il RC predispone ogni trimestre un report con gli incassi condiviso e confrontato con i dati della CL di cui alla fase precedente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Funzione responsabile</b><br>RC   | <b>Risultato Atteso</b><br>File trimestrale di monitoraggio posizioni e pagamenti.    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Funzione coinvolta</b><br>CL      |                                                                                       |  |
| <b>Azione /attività :</b> Il RC predispone il report di monitoraggio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                       |  |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                      |           |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|---------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                           | Data<br>14/05/2025   | Revisione | Pagina  |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di<br>specialistica diagnostica e laboratorio<br>analisi | Codice<br>PS.STDG.10 | 0         | 7 di 10 |

6.4 **Responsabilità.** Nella matrice delle responsabilità sono indicati il responsabile di ogni azione mappata dalla procedura ed eventuali collaboratori

| Procedura/ Recupero Crediti – Fase Bonario -<br>Ticket Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi |        |     |    |      |        |       |    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|----|------|--------|-------|----|-----|
| AZIONI                                                                                                                                             | ATTORI |     |    |      |        |       |    |     |
|                                                                                                                                                    | RC     | SEI | CL | SAOT | Utenti | ESTAR | KO | SFT |
| Azione 1. MANUTENZIONE ANAGRAFICHE -                                                                                                               |        |     |    | R    |        |       |    | C   |
| Azione 2. INDIVIDUAZIONE POSIZIONI CREDITORIE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE                                                                  |        |     |    | R    |        |       |    | C   |
| Azione 3. AVVISO BONARIO -                                                                                                                         | R      |     |    |      |        |       |    | C   |
| Azione 4. CAUSALI IRIS -                                                                                                                           | R      |     | C  |      |        | C     |    | C   |
| Azione 5. CONGELAMENTO POSIZIONI-                                                                                                                  | R      |     |    |      |        |       |    | C   |
| Azione 6. ESCLUSIONE POSIZIONI                                                                                                                     | C      | R   |    |      |        |       |    |     |
| Azione 7. INVIO AVVISO BONARIO                                                                                                                     | R      |     |    |      |        |       |    | C   |
| Azione 8. CARICAMENTO PORTALE POSTATORE                                                                                                            | R      |     |    |      |        |       | C  |     |
| Azione 9. LAVORAZIONE DELLE POSIZIONI CONTESTAZIONI                                                                                                | R      |     |    | C    |        |       |    |     |
| Azione 10. CONFERMA O CHIUSURA POSIZIONE                                                                                                           | R      |     |    | C    |        |       |    |     |
| Azione 11. PAGAMENTO POSIZIONI                                                                                                                     | C      |     | C  |      | R      |       |    |     |
| Azione 12. MONITORAGGIO RC                                                                                                                         | R      |     | C  |      |        |       |    |     |

R= Responsabile

C= Collabora

I= Informato

## 7 Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione

- L'originale è conservato c/o la SOC Recupero Crediti
- Luogo di consultazione cartaceo c/o la SOC RC, oppure link sul sito aziendale
- Gli operatori della SOC RC diffondono la procedura tramite e-mail
- Lo storico è ubicato presso le sedi decentrate della SOC RC (Firenze S. Salvi PAD 15 Via di San Salvi, 12 Empoli via dei Cappuccini 79, e Prato Piazza Ospedale 5, Stanza 11.

## 8 Monitoraggio e controllo

- Monitoraggio, verifica dell'aderenza/conformità al documento indicare:
- Indicatori – Gli indicatori sono riportati nel Report monitoraggio attività di cui alla fase nr. 12 del suddetto processo.
- Periodicità di monitoraggio ogni 5 anni salvo cambiamenti normativi o organizzativi
- Responsabile del monitoraggio: Innocenti Maria Chiara

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                           | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di<br>specialistica diagnostica e laboratorio<br>analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 8 di 10       |

## 9 Strumenti / Registrazioni

Software di RC – Access - Excel

Esempio:

Procedura informatica: CUP 2.0 –SOFTWARE CUP ACCETTATORE –

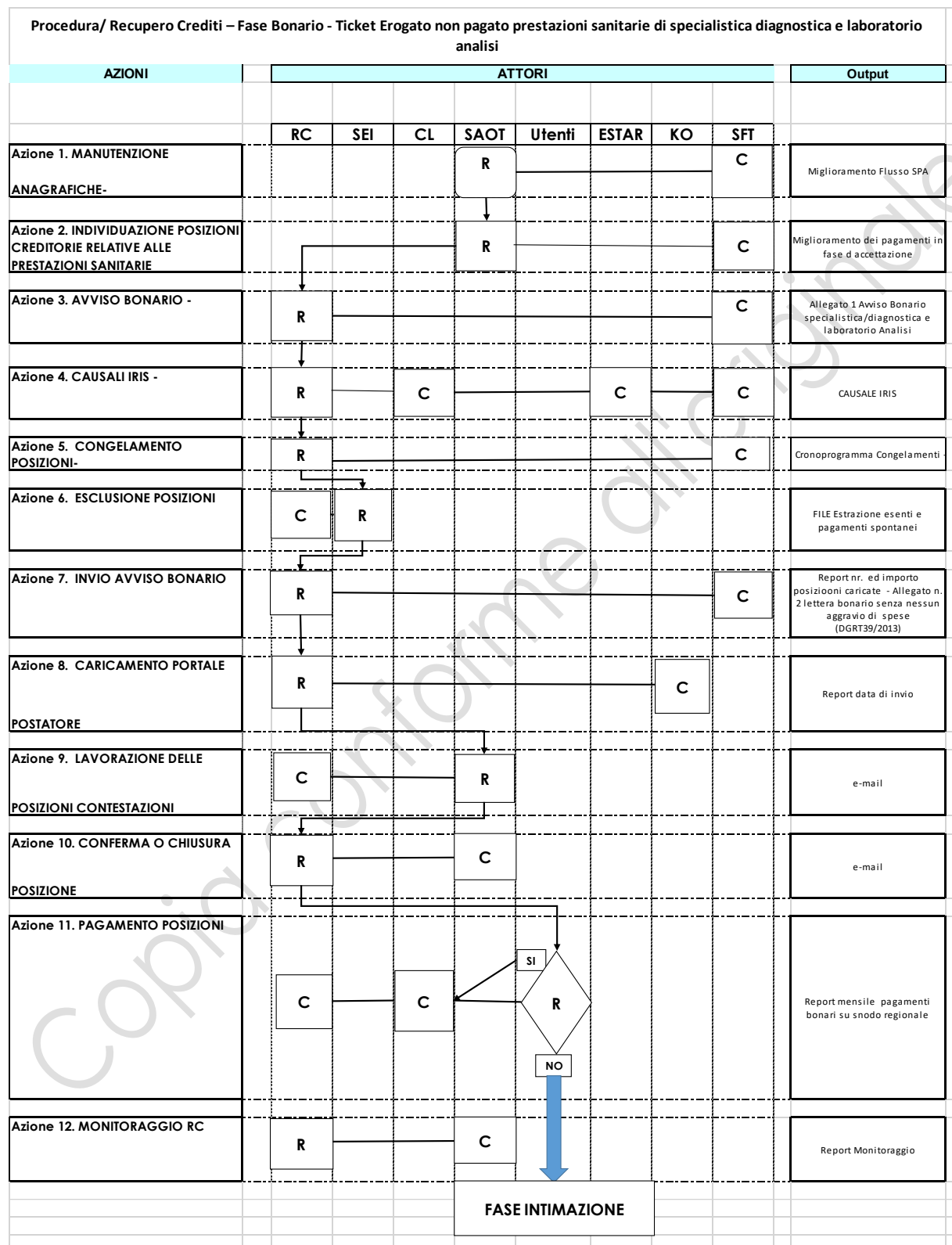
## 10 Revisione

La revisione salvo modifiche normative nazionali o regionali o cambiamenti organizzativi viene effettuata ogni 5 anni

Copia conforme all'originale

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                      |                |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|-------------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                           | Data<br>14/05/2025   | Revisione<br>0 | Pagina<br>9 di 10 |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di<br>specialistica diagnostica e laboratorio<br>analisi | Codice<br>PS.STDG.10 |                |                   |

## 11 Swim lane



|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                             |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
|  | Staff Direzione Generale<br>SOC Recupero Crediti                                                                                                                           | <b>Data</b><br>14/05/2025   | <b>Revisione</b> | <b>Pagina</b> |
|                                                                                   | <b>Procedura Specifica</b><br>Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket<br>Erogato non pagato prestazioni sanitarie di<br>specialistica diagnostica e laboratorio<br>analisi | <b>Codice</b><br>PS.STDG.10 | 0                | 10 di 10      |

## 12 Allegati

- Allegato 1: avviso bonario mancato pagamento ticket prestazioni di laboratorio analisi
- Allegato 2: avviso bonario mancato pagamento ticket prestazioni di specialistica/diagnostica

## 13 Indice revisioni

| Revisione n° | Data emissione | Tipo modifica   | Titolo                                                                                                                              |
|--------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0            | 14/05/2025     | PRIMA EMISSIONE | Recupero Crediti – Fase Bonario- Ticket Erogato non pagato prestazioni sanitarie di specialistica diagnostica e laboratorio analisi |

## 14 Lista di diffusione

- SOC Recupero Crediti
- SOC Clienti
- SOC Servizi ai Cittadini Firenze ed Empoli
- SOC Servizi ai Cittadini Prato e Pistoia
- GLAMM



0000265553

Prot. n.

**Gent.mo/a Signore/a**

21/03/2025

Oggetto: avviso bonario mancato pagamento ticket prestazioni di laboratorio analisi

Gentile utente,

A seguito di verifiche sulla compartecipazione alla spesa sanitaria - ticket - degli assistiti, ci risulta da Lei non saldato il ticket delle prestazioni di laboratorio sul retro elencate, per un importo complessivo di euro: **35,65**

La Regione Toscana infatti, con la Legge 81 del 2012, e con le delibere della Giunta n. 39 e relative linee guida, e n. 663 del 2013, ha previsto che le Aziende del Servizio Sanitario Regionale sono tenute ai controlli sul corretto pagamento del ticket da parte degli assistiti, e che, una volta verificata la sussistenza delle obbligazioni, devono procedere al recupero delle somme dovute.

La invitiamo a procedere al pagamento entro 15 giorni dal ricevimento del presente sollecito, tramite l'avviso di pagamento allegato. L'avviso potrà essere pagato presso qualsiasi PSP - Prestatore di Servizi di Pagamento - che riporti il logo **"Pago PA"**, quali ad esempio Poste, Tabaccai, etc. con chiusura automatica della sua posizione debitoria, oppure on line al link: [www.iris.rete.toscana.it](http://www.iris.rete.toscana.it), utilizzando il codice fiscale ed il codice IUV riportato sull'avviso.

La informiamo che, in caso di mancato versamento entro il termine indicato, il procedimento proseguirà con un'intimazione al pagamento ed ulteriore aggravio di spese, fino all'iscrizione a ruolo del credito suddetto.

**Per chiarimenti si potrà rivolgere alla sede del punto prelievi presso la quale ha eseguito la prestazione in oggetto.**

**Qualora Lei avesse già provveduto al pagamento potrà inviare la ricevuta all'indirizzo mail**

[recuperocrediti.laboratorioanalisi@uslcentro.toscana.it](mailto:recuperocrediti.laboratorioanalisi@uslcentro.toscana.it)

Nel ringraziarLa anticipatamente per la Sua attenzione, Le porgiamo distinti saluti

Il Direttore  
SOC recupero crediti  
Maria Chiara Innocenti



0000265553

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| NUMERO PRATICA       |               |
| NOMINATIVO PAZIENTE  |               |
| CODICE REGIONALE PAZ |               |
| DATA NASCITA         |               |
| COMUNE NASCITA       | SORA          |
| TESSERA              |               |
| CODICE FISCALE       |               |
| COMUNE RESIDENZA     | CERRETO GUIDI |
| INDIRIZZO RESIDENZA  |               |
| CAP RESIDENZA        | 50050         |
| IUV                  |               |

## PRESTAZIONI EROGATE IN STRUTTURE PUBBLICHE

| IMPEGNATIVA | DATA | DESCRIZIONE                          | QTA AMBULATORIO | TICKET INCASSATO | TICKET RESIDUO        |
|-------------|------|--------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------------|
|             |      | MANCATO PAGAMENTO TICKET LABORATORIO | 1               | € 0,00           | € 35,65               |
|             |      |                                      |                 |                  | <b>Totale € 35,65</b> |

## NOTE RICHIESTA

| DATA       | DESCRIZIONE                          | NOTA                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12/02/2025 | MANCATO PAGAMENTO TICKET LABORATORIO | Mancato pagamento nei termini per l'impegnativa C erogata presso OSPEDALE S.GIUSEPPE - BOCCACCIO per il giorno 12/02/2025 |

I dati di riferimento della prestazione a Lei erogata non contengono la tipologia della stessa e ciò nel rispetto del principio di minimizzazione (art.5 del Regolamento Europeo 2016/679) per il quale i dati personali, devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per il raggiungimento delle finalità per la quale sono tratti. Rispettare la normativa sulla protezione del dato personale, a maggior ragione se sono categorie particolari di dati (dati relativi alla salute) significa tutelare la Sua riservatezza garantendo un'adeguata sicurezza delle informazioni trattate. Per informazioni sulla tipologia di prestazione La invitiamo a rivolgersi agli indirizzi riportati nella presente lettera.

Le informazioni sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento Ue 2016/679 sono disponibili all'indirizzo: <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/privacy-usltoscanacentro> o scansionando il QR code a margine





AVVISO DI PAGAMENTO

EPISODIO N.



ENTE CREDITORE Cod. Fiscale 06593810481

DESTINATARIO AVVISO Cod. Fiscale

## Azienda USL Toscana Centro

Piazza Santa Maria Nuova, 1, 50122 - FIRENZE (FI)

## QUANTO E QUANDO PAGARE?

**35,65 Euro** entro il **05/05/2025**Puoi pagare con **una unica rata**.

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

DOVE PAGARE? Lista dei canali di pagamento su [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it)

## PAGA SUL SITO O CON LE APP

del tuo Ente, di Poste Italiane, della tua Banca o degli altri canali di pagamento.  
Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



## PAGA SUL TERRITORIO

In tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.  
Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.



Utilizza la porzione di avviso relativa al canale di pagamento che preferisci.

## BANCHE E ALTRI CANALI

**RATA UNICA** entro il **05/05/2025**

Qui accanto trovi il codice **QR** e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario Euro **35,65**  
Ente Creditore **Azienda USL Toscana Centro**  
Oggetto del pagamento **EPISODIO N.**  
Codice CBILL **B03Y8** Codice Avviso **06593810481** Cod. Fiscale Ente Creditore **06593810481**

## BOLLETTINO POSTALE PA

Banco**Posta****RATA UNICA** entro il **05/05/2025****Posteitaliane**sul C/C n. **95771317**Euro **35,65**circuito  
bollettino postale  
BancoPosta

Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

AUT. DB/SISB/P1 54616 DEL 30/06/2022

Intestato a **AUSL TOSCANA CENTRO**

Destinatario

Oggetto pagamento **EPISODIO N.**

Codice Avviso

Tipo  
**P1**Cod.Fiscale Ente Creditore  
**06593810481**



0000246982

Prot. n.

**Gent.mo/a Signore/a**

20/02/2025

Oggetto: avviso bonario mancato pagamento ticket prestazioni di specialistica/diagnostica

Gentile utente,

A seguito di verifiche sulla compartecipazione alla spesa sanitaria - ticket - degli assistiti, ci risulta che Lei non abbia saldato il ticket delle prestazioni di specialistica/diagnostica sul retro elencate, per un importo complessivo di euro: **22,00**

La Regione Toscana infatti, con la Legge 81 del 2012, e con le delibere della Giunta n. 39 e relative linee guida, e n. 663 del 2013, ha previsto che le Aziende del Servizio Sanitario Regionale sono tenute ai controlli sul corretto pagamento del ticket da parte degli assistiti, e che, una volta verificata la sussistenza delle obbligazioni, devono procedere al recupero delle somme dovute.

La invitiamo a procedere al pagamento entro 15 giorni dal ricevimento del presente sollecito, tramite l'avviso di pagamento allegato. L'avviso potrà essere pagato presso qualsiasi PSP - Prestatore di Servizi di Pagamento - che riporti il logo **"Pago PA"**, quali ad esempio Poste, Tabaccai, etc. con chiusura automatica della sua posizione debitoria, oppure on line al link: [www.iris.rete.toscana.it](http://www.iris.rete.toscana.it), utilizzando il codice fiscale ed il codice IUV riportato sull'avviso.

La informiamo che, in caso di mancato versamento entro il termine indicato, il procedimento proseguirà con un'intimazione al pagamento ed ulteriore aggravio di spese, fino all'iscrizione a ruolo del credito suddetto.

**Per chiarimenti si potrà rivolgere alla sede presso la quale ha eseguito la prestazione in oggetto.**

**Qualora Lei avesse già provveduto al pagamento potrà inviare la ricevuta all'indirizzo mail**

[recuperocrediti.specialistica@uslcentro.toscana.it](mailto:recuperocrediti.specialistica@uslcentro.toscana.it)

Nel ringraziarLa anticipatamente per la Sua attenzione, Le porgiamo distinti saluti

Il Direttore  
SOC recupero crediti  
Maria Chiara Innocenti



0000246982

|                      |       |
|----------------------|-------|
| NUMERO PRATICA       |       |
| NOMINATIVO PAZIENTE  |       |
| CODICE REGIONALE PAZ |       |
| DATA NASCITA         |       |
| COMUNE NASCITA       | VINCI |
| TESSERA              |       |
| CODICE FISCALE       |       |
| COMUNE RESIDENZA     | VINCI |
| INDIRIZZO RESIDENZA  |       |
| CAP RESIDENZA        | 50059 |
| IUV                  |       |

## PRESTAZIONI EROGATE IN STRUTTURE PUBBLICHE

| IMPEGNATIVA | DATA | DESCRIZIONE                                           | QTA AMBULATORIO | TICKET<br>INCASSATO | TICKET<br>RESIDUO     |
|-------------|------|-------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
|             |      | MANCATO PAGAMENTO TICKET<br>SPECIALISTICA/DIAGNOSTICA | 1               | € 0,00              | € 22,00               |
|             |      |                                                       |                 |                     | <b>Totale € 22,00</b> |

## NOTE RICHIESTA

| DATA       | DESCRIZIONE                                           | NOTA                                                                                                                    |
|------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29/10/2024 | MANCATO PAGAMENTO TICKET<br>SPECIALISTICA/DIAGNOSTICA | Mancato pagamento nei termini per l'impegnativ<br>erogata presso OSPEDALE S.VERDIANA - CASTELFIORENTINO per il giorno 2 |

I dati di riferimento della prestazione a Lei erogata non contengono la tipologia della stessa e ciò nel rispetto del principio di minimizzazione (art.5 del Regolamento Europeo 2016/679) per il quale i dati personali, devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per il raggiungimento delle finalità per la quale sono tratti. Rispettare la normativa sulla protezione del dato personale, a maggior ragione se sono categorie particolari di dati (dati relativi alla salute) significa tutelare la Sua riservatezza garantendo un'adeguata sicurezza delle informazioni trattate. Per informazioni sulla tipologia di prestazione La invitiamo a rivolgersi agli indirizzi riportati nella presente lettera.

**Le informazioni sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento Ue 2016/679 sono disponibili all'indirizzo: <https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/privacy-usltoscanacentro> o scansionando il QR code a margine**





AVVISO DI PAGAMENTO

## EPISODIO N.



ENTE CREDITORE Cod. Fiscale 06593810481

DESTINATARIO AVVISO Cod. Fiscale

## Azienda USL Toscana Centro

Piazza Santa Maria Nuova, 1, 50122 - FIRENZE (FI)

## QUANTO E QUANDO PAGARE?

**22,00 Euro** entro il **06/04/2025**Puoi pagare con **una unica rata**.

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

DOVE PAGARE? Lista dei canali di pagamento su [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it)

## PAGA SUL SITO O CON LE APP

del tuo Ente, di Poste Italiane, della tua Banca o degli altri canali di pagamento.  
Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



## PAGA SUL TERRITORIO

In tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.  
Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.



Utilizza la porzione di avviso relativa al canale di pagamento che preferisci.

## BANCHE E ALTRI CANALI

**RATA UNICA** entro il **06/04/2025**

Qui accanto trovi il codice **QR** e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario

Euro 22,00

Ente Creditore **Azienda USL Toscana Centro**Oggetto del pagamento **EPISODIO N.**Codice CBILL  
B03Y8

Codice Avviso

Cod. Fiscale Ente Creditore  
06593810481

## BOLLETTINO POSTALE PA

Banco**Posta****RATA UNICA** entro il **06/04/2025****Posteitaliane**sul C/C n. **95771317**

Euro 22,00

circuito  
bollettino postale  
BancoPosta

Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

AUT. DB/SISB/P1 54616 DEL 30/06/2022

Intestato a **AUSL TOSCANA CENTRO**

Destinatario

Oggetto pagamento **EPISODIO N.**

Codice Avviso

Tipo  
**P1**Cod.Fiscale Ente Creditore  
**06593810481**