

**AZIENDA SANITARIA UNICA REGIONALE DELLE MARCHE - ASUR
AOU OSPEDALI RIUNITI UMBERTO I – G.M. LANCISI – G. SALES
AO OSPEDALI RIUNITI MARCHE NORD
ISTITUTO NAZIONALE DI RICOVERO E CURA PER ANZIANI - INRCA**

**REGOLAMENTO UNICO DELLE ATTIVITA' DI RISCOSSIONE DELLE
CASSE PRESTAZIONI**

INDICE

- Articolo 1 – PREMESSA E OGGETTO
- Articolo 2 – RESPONSABILI DEL SERVIZIO DI CASSA
- Articolo 3 – GESTIONE DEL SERVIZIO DI CASSA
- Articolo 4 – FONDO CASSA E CUSTODIA DELLE SOMME
- Articolo 5 – DEPOSITO DEGLI INCASSI IN TESORERIA
- Articolo 6 – MODALITÀ DI RISCOSSIONE
- Articolo 7 – DOCUMENTI CONTABILI DI RISCOSSIONE
- Articolo 8 – GESTIONE DEI RIMBORSI E DEGLI ANNULLAMENTI
- Articolo 9 – CHIUSURA DI CASSA DEL SINGOLO OPERATORE E RENDICONTO
- Articolo 10 – GESTIONE DELLE DIFFERENZE DI CASSA
- Articolo 11 – RENDICONTO MENSILE
- Articolo 12 – SOTTRAZIONE O FURTO
- Articolo 13 – VERIFICHE
- Articolo 14 – ENTRATA IN VIGORE E NORME DI RINVIO

ARTICOLO 1 – PREMESSA E OGGETTO

1. Il presente Regolamento disciplina in maniera uniforme ed omogenea le procedure di riscossione e di custodia delle somme di denaro incassate dal personale addetto agli sportelli cassa CUP dei presidi di tutti gli Enti del SSR, nella fattispecie ASUR, AOU Ospedali Riuniti Umberto I – G.M. Lancisi – G. Salesi, AO Ospedali Riuniti Marche Nord e INRCA (di seguito denominati Enti), e si applica a tutte le attività che comportino la riscossione di somme di denaro, di rimborso e di gestione contabile da parte del personale di presidio agli sportelli cassa CUP.

2. Esso intende costituire un riferimento univoco per tutti gli operatori di sportello che gestiscono le casse all'interno degli Enti, ivi compresi coloro che svolgono il servizio su più postazioni di lavoro o in sostituzione di colleghi assenti, rispondendo ad un'esigenza di uniformità e chiarezza di ruoli, individuandone le rispettive responsabilità. In particolare, gli obiettivi che si intende raggiungere possono essere di seguito sintetizzati:

- regolamentare le attività di cassa ed uniformare le prassi operative;
- produrre documenti contabili corretti con l'esatto assoggettamento IVA e la corretta applicazione dei bolli;
- tenere correttamente i registri contabili informatizzati ed assicurare la quadratura con l'ammontare dei valori in cassa;
- gestire i versamenti in banca e il contante in cassaforte.

3. Le disposizioni contenute nel presente Regolamento sono conformi a quanto regolato con la procedura applicativa del Centro di Prenotazione Unico Regionale, adottata con Delibera della Giunta Regionale delle Marche n. 1111 del 15/10/2007 e successive modificazioni ed integrazioni ed atti conseguenti, alla quale si rimanda.

4. Il servizio di cassa qui disciplinato ha il compito di riscuotere tutti i proventi riferiti a:

1. compartecipazione alla spesa per prestazioni sanitarie (ticket);
2. prestazioni erogate in attività libero-professionale intramoenia/area a pagamento aziendale;
3. prestazioni sanitarie rese a favore di altri soggetti pubblici o privati;
4. rilascio certificati, copia cartelle cliniche e fotocopie varie;
5. concorsi da parte del personale per vitto, vestiario, ecc.;
6. rimborsi effettuati da terzi;
7. altre eventuali entrate da oggettivare.

5. L'incasso, come previsto dalla vigente normativa, deve precedere la prestazione o il servizio. La verifica dell'avvenuto pagamento delle prestazioni rese spetta alla struttura che eroga la prestazione, sia essa sanitaria che amministrativa.

6. Gli Enti, per esigenze di tipo sanitario, possono prevedere, per alcune fattispecie di prestazioni, che il pagamento possa avvenire posticipatamente rispetto all'erogazione, ma comunque prima del ritiro del referto. Il pagamento anticipato è altresì escluso nel caso di prestazioni per le quali non sia preventivamente possibile stabilire l'assoggettamento a tariffa e/o il relativo ammontare (es. prestazioni di pronto soccorso), nonché nei casi in cui gli sportelli di cassa sono chiusi e non sono presenti nel Presidio sistemi automatici di riscossione.

7. Gli Enti hanno facoltà di adottare al loro interno procedure pratico-applicative per garantire il corretto adempimento delle disposizioni di seguito impartite, tenendo conto delle singole specificità organizzative. Tali disposizioni dovranno essere conformi a quanto contenuto nel presente Regolamento e potranno essere corredate da specifici manuali operativi.

ARTICOLO 2 – RESPONSABILI DEL SERVIZIO DI CASSA

1. Gli addetti agli sportelli di front-office che effettuano le operazioni di gestione degli incassi sono direttamente responsabili del loro operato, e sono tenuti a motivare eventuali errori o casi di pagamenti indebiti, negoziazione di banconote e/o monete risultate false, irregolarità e abusi che dovessero verificarsi nell'esecuzione del servizio. La responsabilità della gestione e del controllo di tutte le attività di cassa è affidata ad un soggetto (di seguito denominato Responsabile del servizio cassa), individuato dalla Direzione Aziendale e da questa nominato con atto formale; in caso di mancata nomina, il Responsabile del servizio cassa è individuato nel Dirigente della Struttura di riferimento.

2. Il Responsabile del servizio cassa rappresenta il principale referente per gli operatori nelle attività di gestione degli incassi, costituendo altresì l'elemento di raccordo tra gli operatori medesimi e la Direzione Aziendale.

3. Al personale addetto alla riscossione non è consentito l'utilizzo delle somme incassate per effettuare qualsiasi forma di pagamento, fatta eccezione per le operazioni di rimborso di cui al successivo art. 8.

ARTICOLO 3 – GESTIONE DEL SERVIZIO DI CASSA

1. La gestione contabile degli incassi avviene mediante l'utilizzo del programma software in dotazione, contestualmente all'operazione di sportello che l'ha generata.
2. Le operazioni soggette a registrazione immediata sono quelle di incasso, rimborso e annullamento, le cui specifiche modalità di gestione sono meglio descritte nei successivi articoli del presente regolamento.
3. La procedura software di cui ci si avvale per la gestione contabile permette di individuare con certezza l'identità dell'operatore che esegue ciascuna operazione, in quanto l'accesso a tale procedura è consentito esclusivamente ai dipendenti muniti di credenziali di accesso, strettamente riservate e personali.
4. L'operatore deve eseguire le operazioni di accesso alla procedura all'inizio del proprio turno di lavoro ed effettuare l'apertura di cassa, nel rispetto degli orari di apertura degli sportelli all'utenza e dei turni di servizio.
5. Al termine del proprio turno di lavoro, e comunque alla chiusura dello sportello, l'operatore deve eseguire la chiusura di cassa ed uscire dalla procedura.
6. Nei momenti di minor afflusso dell'utenza, gli operatori provvedono ad inserire nella procedura software tutti i dati relativi alle movimentazioni per qualsiasi motivo non avvenute mediante l'utilizzo immediato degli strumenti informatici (es. accettazioni dirette, dati mancanti prenotazioni, ecc.).

ARTICOLO 4 – FONDO CASSA E CUSTODIA DELLE SOMME

1. Ogni operatore di cassa ha in dotazione una cassetta individuale, di cui conserva le chiavi, e al cui interno custodisce un fondo cassa, del quale è direttamente responsabile. L'ammontare del fondo cassa è determinato dal Responsabile del servizio cassa, e non deve in ogni caso superare l'importo di € 1.000,00.
2. Il fondo cassa viene costituito per ciascun operatore all'inizio della sua attività presso lo sportello, e, per particolari e motivate esigenze, può essere utilizzato dall'operatore anche per l'attività svolta presso altri punti di accettazione/cassa diversi da quello ove viene di solito chiamato a svolgere la propria attività. Nei casi dovuti a specifiche necessità, stabiliti dal Responsabile del servizio cassa, il fondo cassa può essere costituito da una disponibilità iniziale fornita da altro operatore, che andrà restituita al venir meno della situazione che ha creato tale necessità. Il fondo cassa deve essere versato nell'ultimo giorno di permanenza in cassa.
3. E' fatto divieto assoluto di utilizzare il fondo per ripianare eventuali perdite giornaliere, delle quali risponde personalmente ciascun cassiere e per le quali dovrà invece essere eseguita la procedura operativa di cui al successivo art. 10.
4. Ciascun operatore a fine turno deposita nella cassaforte messa a disposizione dall'Ente ed installata nel settore di pertinenza le somme riscosse, che, a meno di differenze positive o negative, corrispondono al totale indicato nella stampa della chiusura di cassa giornaliera, unitamente ai valori di qualsiasi natura contenuti nella cassetta portavalori di cui al primo comma, nonché alle stampe del saldo di cassa.
5. Il Responsabile del servizio cassa organizza le modalità di gestione delle aperture e chiusure delle casseforti, individuando altresì i soggetti ritenuti idonei a detenerne le chiavi o a conoscerne la combinazione di sicurezza, al fine di garantire la custodia dei valori ivi contenuti.
6. Le somme in denaro sono chiuse e sigillate negli appositi contenitori, i quali devono essere pronti per la consegna ad ogni fine turno, o comunque ad ogni occasione di ritiro dei valori da parte del soggetto incaricato.

ARTICOLO 5 – DEPOSITO DEGLI INCASSI IN TESORERIA

1. Il deposito degli incassi presso la tesoreria aziendale avviene da parte di un soggetto esterno dietro stipula di apposita convenzione con gli Enti. Tale soggetto, attraverso mezzi propri o mediante affidamento a terzi, provvede al ritiro dei valori custoditi in cassaforte, al loro trasporto e conseguente deposito presso la sede di tesoreria competente.
2. Al fine di mantenere una limitata giacenza di cassa e quindi di ridurre al minimo i rischi di sottrazione o di distruzione derivanti da furto, rapine o altra causa, i ritiri devono avvenire nel rigoroso rispetto dei modi e dei tempi stabiliti dagli accordi tra le parti.
3. E' esclusa la consegna diretta delle somme presso gli Istituti di credito da parte degli operatori.
4. Ogni versamento deve essere corredato da apposita distinta.
5. La convenzione di tesoreria disciplina nel dettaglio la procedura di deposito degli incassi in tesoreria, prevedendo altresì le modalità di consegna alle Casse aziendali dei tagli di monete necessari a garantire i resti agli utenti.

ARTICOLO 6 – MODALITÀ DI RISCOSSIONE

1. Le somme possono essere riscosse mediante le seguenti modalità di incasso:
 - contanti, per importi che non superano i limiti di legge vigenti;
 - bancomat;
 - carta di credito;
 - bollettino postale;
 - bonifico bancario;
 - altre modalità consentite da apposite disposizioni interne.

ARTICOLO 7 – DOCUMENTI CONTABILI DI RISCOSSIONE

1. La procedura software in dotazione consente, in ciascuna cassa aperta, la contestuale riscossione di quanto dovuto dall'utente per la prestazione richiesta e l'immediato rilascio di relativa documentazione fiscale (ricevuta/fattura) che comprova il versamento effettuato.
2. Gli operatori, per ogni riscossione, sono tenuti a rilasciare fattura o ricevuta con l'indicazione della tipologia della prestazione erogata.
3. Le fatture e le ricevute seguono una numerazione progressiva per anno solare, eventualmente distinta per ciascun Presidio/Distretto ove sono ubicate le casse abilitate alla riscossione.
4. Il software compila automaticamente sui documenti i relativi dati contabili e fiscali, a seconda della prestazione oggetto di incasso, sulla base delle configurazioni della procedura di gestione del CUP Regionale e conformemente alla normativa vigente ai fini IVA e dell'imposta di bollo.
5. La fattura o ricevuta, stampata in originale, deve essere siglata, timbrata e consegnata all'utente.
6. Gli operatori provvedono altresì ad elaborare la distinta per i versamenti di cui al precedente art. 5, da effettuare presso la Tesoreria dell'Azienda, riguardante gli incassi della giornata.
7. In caso di black-out informatico, o in qualsiasi caso in cui non è possibile procedere all'incasso di prestazioni utilizzando il programma di cassa, si dovrà procedere alla riscossione manuale. I dati relativi alla riscossione manuale devono essere inseriti, non appena risolto il black-out/problema, nel sistema informativo.
8. La riscossione con ricevuta manuale deve soddisfare le seguenti esigenze:
 - tenere traccia dei pagamenti effettuati al fine di un loro successivo reinserimento;
 - rilasciare all'utenza un documento provvisorio che comprovi l'avvenuto pagamento.
9. In fase di riscossione, la cassa rilascia all'utenza un documento provvisorio, non valido ai fini fiscali, su appositi bollettari, in merito ai quali ogni Ente regola specifiche modalità per il loro corretto utilizzo e la regolare conservazione. Risolto il problema informatico, l'operatore di cassa provvede ad inserire i dati delle riscossioni ed a stampare le relative ricevute; una copia della ricevuta viene spedita all'utente, mentre l'altra viene conservata agli atti unitamente alla copia del documento provvisorio associato.
10. Una volta concluse le operazioni succitate, l'operatore effettua le normali operazioni di quadratura, chiusura e versamento dell'incassato.

ARTICOLO 8 – GESTIONE DEI RIMBORSI E DEGLI ANNULLAMENTI

1. Gli operatori cassa CUP non sono autorizzati ad eseguire operazioni di pagamento ad eccezione delle operazioni di rimborso.
2. Il rimborso può essere effettuato nei seguenti casi:
 - a. per prestazioni pagate e non effettuate;
 - b. per prestazioni erroneamente tariffate;
 - c. per duplicazioni di pagamento;
 - d. per prestazioni in regime di esenzione erroneamente tariffate.
3. In ognuno dei casi succitati, l'erogazione del rimborso prevede l'emissione di una nota di accredito.
4. Per effettuare l'operazione di rimborso è necessaria l'esibizione, da parte del beneficiario, della documentazione relativa alla prestazione oggetto di rimborso, affinché l'operatore possa verificarne gli estremi ed accertare l'effettiva sussistenza dei requisiti per procedere alla restituzione di quanto precedentemente corrisposto.
5. In tutti i casi in cui viene emessa una nota di accredito (anagrafica non corretta, importo inesatto, modalità di incasso errata), l'operatore di cassa deve riportare sulla stessa una delle causali previste dal programma di CUP/Cassa e riconducibili alle fattispecie sopra elencate, nonché la reale motivazione dell'operazione, indicandola nel campo note.
6. Il rimborso può essere effettuato direttamente dall'operatore di cassa, entro e non oltre 30 giorni dall'emissione del documento contabile, dietro presentazione della fattura originale e/o dell'eventuale altra documentazione (impegnativa corretta con esenzione, dichiarazione del reparto di non erogazione, ecc.).

Oltre i 30 giorni, la richiesta di rimborso deve essere inoltrata alla struttura competente, individuata da ciascun Ente sulla base della propria organizzazione interna, mediante compilazione di apposito modulo di richiesta rimborso.

7. In ogni caso, la nota di accredito deve essere sottoscritta congiuntamente dall'operatore e dall'utente richiedente, spillata unitamente al documento originale ritirato e mantenuta agli atti per le verifiche.

8. L'operatore che effettua la nota di accredito, deve verificare la presenza o meno della prestazione erogata e nei casi previsti, annullare l'appuntamento non erogato.

9. Il rimborso può avvenire mediante le seguenti modalità:

- contanti;
- assegno circolare;
- bonifico bancario;
- bancomat, soltanto nel caso si tratti di annullamento dell'ultima operazione.

10. Nel caso di rimborsi dovuti a meri errori materiali nella fase di riscossione (es. per gli incassi avvenuti tramite POS, digitazione sul dispositivo di un importo da corrispondere, da parte dell'utente, superiore rispetto a quello dovuto per la prestazione), l'operatore accerta che gli stessi vengano erogati al soggetto che ha effettivamente versato la somma eccedente.

ARTICOLO 9 – CHIUSURA DI CASSA DEL SINGOLO OPERATORE E RENDICONTO

1. Alla fine di ciascun turno di lavoro ogni singolo operatore di sportello procede alla chiusura di cassa ed effettua la stampa della quadratura. Con la quadratura si ottiene la lista delle operazioni di cassa effettuate dall'ultima chiusura (se la chiusura viene fatta giornalmente la quadratura riporta i movimenti della giornata), con la distinzione degli incassi in base alla modalità di pagamento e degli importi per rimborsi eventualmente effettuati.

2. La stampa di detto report va effettuata anche nel caso di assenza di incassi o incassi pari ad euro zero.

3. L'importo a saldo ivi risultante è verificato con l'ammontare dei valori presenti in cassa. Nel caso si verificassero delle differenze, positive o negative, si dovrà procedere, a seconda della loro natura, seguendo le indicazioni descritte al successivo art. 10.

4. Le stampe giornaliere di ciascun operatore vengono archiviate e rese disponibili per la futura consultazione.

5. L'operatore, una volta completate le operazioni di quadratura, provvede a compilare la modulistica prevista da ciascun Ente, indicando i dati relativi alle operazioni svolte.

ARTICOLO 10 – GESTIONE DELLE DIFFERENZE DI CASSA

1. Qualora si evidenziassero discordanze di cassa derivate da:

- errori e pagamenti indebiti;
- errori nella restituzione dei resti;
- negoziazione di monete o banconote risultate false;

ed in ogni caso si riscontrassero differenze positive o negative in fase di chiusura/versamento della cassa, le stesse devono essere evidenziate nel report giornaliero di cassa di cui al precedente art. 9. L'operatore, entro 24 ore dal riscontro della differenza, è tenuto a darne comunicazione alla struttura interna di riferimento, compilando l'apposito modulo di "Comunicazione differenza di cassa", per permettere le verifiche del caso.

2. Gli Enti stabiliscono con proprie procedure le modalità di copertura degli ammanchi e gli obblighi degli operatori, anche in relazione all'eventuale stipula di polizze assicurative.

ARTICOLO 11 – RENDICONTO MENSILE

1. Gli operatori di cassa, o il Responsabile del servizio cassa, provvede, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza, ad inviare alla U.O. Contabilità e Bilancio la modulistica relativa al rendiconto mensile/registro di cassa.

ARTICOLO 12 – SOTTRAZIONE O FURTO

1. In caso di sottrazione, furto o rapina degli incassi l'operatore è tenuto a darne immediata comunicazione alla struttura interna competente, individuata da ciascun Ente sulla base della propria

organizzazione, che provvederà ad inoltrare denuncia alle Autorità competenti, nonché alla segnalazione dell'evento alla compagnia assicurativa nei termini previsti dalle vigenti polizze, qualora attivate.

ARTICOLO 13 – VERIFICHE

1. I soggetti cui competono le attività di verifica sono il Collegio Sindacale e l'U.O. Contabilità, Bilancio e Finanza.

2. Il Collegio Sindacale effettua le verifiche di cassa secondo il disposto dell'art. 3-ter del D.lgs. 502/1992, e delle leggi per tempo vigenti in materia.

3. L'U.O. Contabilità, Bilancio e Finanza garantisce lo svolgimento di opportuni controlli di congruenza tra le risultanze delle casse prestazioni e le effettive giacenze liquide sulla base delle esigenze rilevate, con tempistiche e modalità idonee ad assicurare l'efficacia dell'attività di verifica, anche in considerazione delle specificità organizzative di ciascun Ente.

4. Il risultato di ciascuna verifica deve formare oggetto di processo verbale, redatto in contraddittorio e sottoscritto dalle parti interessate, da inviare al Direttore Amministrativo, al Responsabile del servizio cassa e al Presidente del Collegio Sindacale per gli eventuali adempimenti conseguenti.

ARTICOLO 14 – ENTRATA IN VIGORE E NORME DI RINVIO

1. Il presente Regolamento entra in vigore a far data dall'adozione del relativo atto di approvazione da parte di ciascun Ente.

2. Da tale data si intendono abrogati i Regolamenti fino a quel momento in vigore all'interno degli Enti e/o loro articolazioni territoriali.

3. Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alla normativa vigente in materia.