

Modalità di incasso da parte della rete del front office dell'Azienda USL di Bologna

Revisione razionalizzazione innovazione

Documento approvato dalla
CTSS metro di Bologna nella
seduta del 4.4. 2018

Annamaria Petrini
Alberto Maurizzi

Bologna, 4 aprile 2018

La gestione del contante

- La revisione delle modalità di incasso ha come obiettivo la progressiva abolizione dei contanti presso gli sportelli di front office dell'AUSL di Bologna, scelta fatta in linea con la normativa in materia* che privilegia l'introduzione di moderne modalità di regolazione dei debiti verso la Pubblica Amministrazione.



*(DLgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e il D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 e s.m.i.)

Verso la moneta virtuale

- Le **innovazioni tecnologiche** hanno infatti introdotto negli ultimi anni nuovi e molteplici strumenti di pagamento, diminuendo progressivamente l'uso di quelli tradizionali privilegiando **sistemi basati sull'uso della moneta elettronica.**



Reti immateriali, Web, Multicanalità extrasportello

- Sistema regionale www.pagonlinesanità.it



- **37 nuovi riscuotitori automatici:**
 - 15 presso le strutture di Bologna; 6 accettano contanti e pagamenti elettronici e 9 solo pagamenti elettronici;
 - 22 presso le strutture dell'Area Metropolitana AUSL.

I nuovi riscuotitori



**Contante +
Bancomat**



**Bancomat -
BancoPosta**

Risultati

Nel 2017 sono state complessivamente **313.189** le operazioni di pagamento effettuate mediante canali extrasportello (online, riscuotitori automatici) **pari al 22% del totale** (un **aumento del 9%** rispetto al 2016).



La rete delle farmacie

- Sono **232 le farmacie del territorio che offrono il servizio CUP** presso le quali sarà possibile **continuare a pagare in contanti**.



- **Oltre ai ticket** sulle prestazioni erogate dal **SSN**, dal 2017 è anche possibile infatti pagare:
 - fatture per prestazioni Extra SSN
 - fatture e ricevute di tariffe di Igiene pubblica
 - fatture per prestazioni libero professionali
- È inoltre in corso una sperimentazione (**Sistema Easypay**) che semplifica le operazioni di **pagamento ticket, effettuabili direttamente alla cassa della farmacia** senza l'utilizzo della postazione dedicata CUP.

Risultati



Nel 2017, presso le 232 farmacie del territorio che offrono il servizio CUP, sono state effettuate **295.681 operazioni di pagamento**, pari al **21% del totale** di tutti i pagamenti (dato analogo al 2016).



Futuri sviluppi informatici e prospettive aperte

- È stata sviluppata una funzione informatica che consente di **trasformare** allo sportello le cosiddette “**distinte manuali**”, attualmente pagabili solo attraverso gli sportelli CUP Aziendale, in **distinte informatizzate**, rendendole quindi **pagabili presso canali alternativi allo sportello**, consentendo quindi anche in questi casi, di favorire l’utenza che predilige l’uso del contante.
- Sono in procinto di essere realizzati anche altri sviluppi informatici, per lo **snellimento del percorso di gestione dei rimborsi**.
- È in fase di lancio anche la vasta partita di adeguamento al sistema **PagoPA**, volta all’ampliamento verso **nuovi diversi canali di pagamento, sia fisici sia immateriali**.



Ulteriori considerazioni

- Il **miglioramento delle condizioni lavorative** degli operatori del front office (semplificazione delle operazioni, eliminazione del rischio di errori e ammanchi);



L'eliminazione del **rischio di furti**

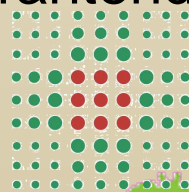


- La riduzione dei costi del Servizio Portavalori (movimentazione e conteggio del contante). Si stima che la progressiva eliminazione del contante dagli sportelli possa portare a un risparmio di **€ 70.780 nel 2018** e di ulteriori **€ 165.157 nel 2019**.



Ulteriori considerazioni

- L'esempio portato da **altre esperienze di Aziende Sanitarie** della nostra Regione:
 - Reggio Emilia e Ferrara: è stato quasi totalmente eliminato il pagamento presso gli sportelli CUP, potenziando tutti i canali alternativi di pagamento sopra descritti.
 - Modena: solo 3 sportelli CUP su 21 accettano il contante;
 - Romagna: si sta progressivamente eliminando il contante a sportello, garantendo però i pagamenti elettronici in loco.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA



Pagamento del ticket e popolazione anziana

- Gli **ultra 65 anni** residenti nel territorio della Azienda UsI di Bologna sono **210.452**. Di questi **145.430**, pari a circa il **70%**, sono **Esenti Totali**, ovvero non sono tenuti a pagare alcun ticket, e altri circa **3500** hanno un'**Esenzione per Patologia**.
- Nel 2017 **solo il 19% dei ticket pagati** per prestazioni in regime di SSN riguardava **ultrasessantacinquenni**.

I **pagamenti in contante** per prestazioni in regime di SSN effettuati presso sportelli CUP nel 2017 da utenti over 65 sono stati in tutto 61.895 (**il 6% del totale** di tutti i pagamenti).

Negli sportelli della città di **Bologna** si stima siano stati in tutto l'anno circa **25.000**.

Più carte, meno carta

- Da un'analisi sui comportamenti, la modalità di **pagamento prevalente** delle persone anziane è **il contante in farmacia** (la quasi totalità dei casi, il 95%) ma **contante e pagamenti elettronici si equivalgono presso gli sportelli CUP** (contante al 51% tra gli anziani, al 44% su tutta la popolazione).



In altre parole, il pagamento “cash” è diffuso in farmacia ma si equivale a quelli elettronici a CUP. Inoltre, 3 ultrasessantacinquenni su 4 al riscuotitore automatico utilizzano **bancomat o carta di credito**.

Gli sportelli CUP aziendali oggi

- La sola modalità di pagamento elettronico (senza contante a sportello) è già attiva presso:
 - Casa della Salute Navile
 - Poliambulatorio Mazzacorati
 - Poliambulatorio Granarolo dell'Emilia
 - Casa della Salute Crevalcore
 - Casa della Salute Ozzano dell'Emilia

- Non si sono evidenziati particolari disagi da parte dell'utenza.

