

FAQ

1. *Ho lo **scontrino** del riscuotitore automatico/POS/ricevuta circuito bancario che attesta il pagamento ma mi è arrivata la lettera con la richiesta di mancato pagamento, cosa faccio?*

La transazione potrebbe non essere andata a buon fine, per un guasto dell'apparecchio o per problemi di natura informatica (mancato collegamento ecc.) pertanto è utile controllare, prima di inoltrare un ricorso, se il pagamento è andato a buon fine o se la ricevuta del riscuotitore è stata annullata.

Per pagamenti via PAGOPA: le quietanze si trovano nel sito

<https://opencup.cup2000.it/openCUP/index.htm>

Per pagamenti via PAGOONLINESANITA': le quietanze si trovano nel

sito <https://www.pagonlinesanita.it/> e nel FSE <https://www.fascicolo-sanitario.it/>

2. *Per la prestazione di cui mi chiedete il pagamento ritengo di non dover pagare perché possiedo un'**esenzione**, cosa posso fare?*

Se non è stato indicato sulla prescrizione il codice di esenzione, anche nel caso di aventi diritto e titolari di esenzione registrata in anagrafe sanitaria, il ticket è dovuto.

Per il riconoscimento dell'esenzione all'atto della prenotazione/erogazione è necessario che questa sia riportata sulla prescrizione del Medico.

L'apposizione del codice di esenzione in ricetta spetta esclusivamente al Medico in quanto risponde a criteri di appropriatezza ed efficacia in relazione alle condizioni cliniche e alle esigenze assistenziali del singolo paziente (riferimento normativo: circolare n.2 del 11/01/2019 della Direzione Generale Cura della Persona Salute e Welfare ad oggetto: "Linee guida sull'applicazione delle condizioni di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria").

3. *Ho **pagato** il ticket e non ritengo corretta la richiesta di pagamento. Cosa può essere successo?*

Prima di presentare l'eventuale contestazione verificare attentamente gli estremi dell'appuntamento oggetto della richiesta di pagamento: numero appuntamento, struttura erogante, prestazione. Se non è possibile risalire autonomamente all'appuntamento non pagato e in caso di dubbi sulle prestazioni effettivamente pagate, ad esempio in caso di impegnativa contenente più prestazioni erogate su due o più appuntamenti presso Aziende diverse o presso Aziende e Strutture private accreditate, è possibile rivolgersi ad uno sportello CUP aziendale oppure all'URP di residenza per informazioni.

*Non ricordo di aver **mai prenotato** la prestazione di cui mi viene chiesto il pagamento. A chi posso rivolgermi?*

È possibile rivolgersi ad uno sportello CUP aziendale oppure all'URP di residenza per informazioni.

4. *Posso sapere se oltre a questo ticket insoluto ho **altri pagamenti** da effettuare?*

Presso i riscuotitori automatici situati nelle strutture sanitarie ed ospedaliere aziendali inserendo la tessera TEAM (carta plastificata azzurra con codice a barre e codice fiscale) è possibile visualizzare i ticket da saldare e, in generale, i pagamenti a favore dell'Azienda USL ancora da effettuare.

5. *Non ho un indirizzo mail PEC, posso utilizzare la mail, per scrivere?*

SI, l'indirizzo riceve sia messaggi di posta certificata (PEC) sia di posta elettronica non certificata.