

Scheda di rilevazione dei procedimenti destinati alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda USL Ferrara nella sezione "Amministrazione Trasparente" alla sotto-sezione di I livello "Attività e Procedimenti", sotto-sezione di II livello "Tipologie di procedimento".

Descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili:

Liquidazione dei rimborsi per vaccinazioni e visite monocratiche

Unità organizzativa responsabile dell'istruttoria (specificare se Distretto, Dipartimento o U.O.):

U.O. Funzioni Amministrative – Dipartimento Sanità Pubblica

Nome del responsabile del procedimento: **Dott. Andrea Persanti**

recapiti telefonici 0532 - 235225

indirizzo di casella di posta elettronica istituzionale: doriana.benini@ausl.fe.it

Procedimento ad istanza di parte: **SI**

- atti e documenti da allegare all'istanza:

Per richiedere il rimborso del ticket il cittadino, o suo delegato, deve compilare l'apposito modulo di richiesta correlato dalla seguente documentazione:

- ricevute originali del pagamento ticket (entrambe per rimborso totale, una sola per rimborso parziale);
- nel caso in cui il cittadino sia esente, certificazione sull'impegnativa da parte del sanitario del punto erogatore se si tratta di esenzione per patologia o esenzione parziale, certificato di esenzione rilasciato dall'Ausl per esenzioni generali;
- nel caso si tratti di rimborso per errore di prenotazione, lettera dell'Azienda USL su carta intestata in cui la stessa riconosce il proprio errore nella prenotazione.

Il rimborso avverrà tramite bonifico bancario presso la banca dell'utente oppure presso il servizio di tesoreria dell'Azienda.

uffici ai quali rivolgersi per avere informazioni:

segreteria amministrativa – Sig.ra Dorian Benini ☐ – tel. 0532 235275

casella di posta elettronica istituzionale doriana.benini@ausl.fe.it

gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano: **per via telefonica, tramite posta elettronica o presso la segreteria in via Fausto Beretta n. 7 – 1° piano**

termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante: **30 giorni per la liquidazione del rimborso.**

Indicare se il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero se il procedimento può concludersi con il silenzio-assenso dell'amministrazione: **NO.**

Indicare gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli:

ricorso scritto al Direttore del Dipartimento di Sanità Pubblica o azione giudiziaria in sede amministrativa.

Indicare il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione: **non disponibile**

Indicare le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36¹: **Non richiesto**

Indicare i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento: **non disponibile**

¹ Art. 36 del D. Lgs 33/2013: Le PP.AA. pubblicano e specificano nelle richieste di pagamento i dati e le informazioni di cui all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.