




















| #  | FASE   | ATTIVITA  | COD   | RISCHIO  | CONTROLLI   | PROBABILIT<br>A' | IMPATTO                        |   |
|----|--|---|-------|--|---|------------------|--------------------------------|---|
| 1  | <b>FASE 1<br/>GESTIONE<br/>CODIFICHE ED<br/>AGENDE</b>   | RICHIESTA ATTIVAZIONE<br>NUOVE /MODIFICA AGENDE               | R1.A  | ARTIFICIOSA RICEZIONE<br>RICHIESTA:<br>- FASCIA ORARIA DI COMODO<br>- MANCATA CREAZIONE  | Periodicamente Il Responsabile della<br>Struttura verifica che le Unità Eroganti<br>rispondano in termini numerici e qualitativi<br>alle esigenze aziendali, comparando le<br>richieste pervenute e le agende strutturate | Medio            | Impatto minimo                 |    |
| 2  |  | VALUTAZIONE<br>FATTIBILITA'/OPPORTUNITA'<br>NUOVA ATTIVAZIONE | R2.A  | CALCOLATA VALUTAZIONE O<br>VALUTAZIONE RITARDATA IN<br>PRESENZA DI LIBERA<br>PROFESSIONE | Periodicamente il Responsabile della<br>Struttura o suo incaricato andrà a vedere se<br>le richieste del sistema sono tutte<br>propriamente autorizzate   | Molto Probabile  | Impatto di minore<br>rilevanza |    |
| 3  |  | RICHIESTA SOSPENSIONE<br>AGENDE                               | R3.A  | ARTIFICIOSA COMUNICAZIONE<br>SOSPENSIONE   | A fine mese il Responsabile di Struttura o<br>suo incaricato verifica che le sospensioni<br>del mese a venire siano state comunicate  | Probabile        | Impatto minimo                 |    |
| 4  |  | COMUNICAZIONE AL PAZIENTE<br>DELLA VARIAZIONE                 | R4.A  | ARTIFICIOSA COMUNICAZIONE  | Soft Control: far firmare agli operatori un<br>patto di collaborazione  | Probabile        | Impatto di minore<br>rilevanza |    |
| 5  |  | CODIFICA STRUTTURE/AGENDE<br>ABILITAZIONE OPERATORI           | R5.A  | ARTIFICIOSA ERRATA O<br>INCOMPLETA PREDISPOSIZIONE<br>AGENDA                             | Periodicamente vengono verificate le<br>agende dell'attività istituzionale  | Probabile        | Impatto di minore<br>rilevanza |    |
| 6  | <b>FASE 2<br/>PRENOTAZIONE<br/>DELLE<br/>PRESTAZIONI</b> | PRESA IN CARICO TELEFONICA                                    | R13.B | VOLUTA MANCATA PRESA IN<br>CARICO  | Periodicamente vengono verificate le<br>prenotazioni effettuate dalle singole Unità<br>Operative  | Probabile        | Impatto minimo                 |    |
| 7  |  | INSERIMENTO IN LISTA ATTESA                                   | R19.A | ARTIFICIOSO INSERIMENTO  | Il controllo viene effettuato contestualmente<br>alla prescrizione delle prestazioni SAR/SAC  | Probabile        | Impatto non<br>significativo   |   |
| 8  |  | PROGRAMMAZIONE DA LISTA<br>D'ATTESA                           | R20.A | PRENOTAZIONE NON ESEGUITA  | Periodicamente vengono effettuati i controlli<br>sull'operato degli operatori CUP/REPARTO   | Probabile        | Impatto di minore<br>rilevanza |  |
| 9  | <b>FASE 3<br/>PAGAMENTO<br/>DEL TICKET /<br/>TARIFFA</b> | RISCOSSIONE CON OPERATORE                                     | R24.A | ARTIFICIOSO MANCATO<br>PAGAMENTO   | Il Controllo sul pagato è fatto sia dal medico<br>che dall'infermiere che erogano la<br>prestazione e in ultima battuta dall'operatore<br>che si occupa di recupero del credito   | Probabile        | Impatto rilevante              |  |
| 10 |  | STORNO /INTEGRAZIONE<br>INCASSO                               | R10.A | ARTIFICIOSO PAGAMENTO<br>TICKET  | Il controllo sul pagato viene effettuato dagli<br>operatori addetti al recupero del credito   | Probabile        | Impatto non<br>significativo   |  |
| 11 |  | VERIFICA LISTA DI LAVORO                                      | R11.A | ARTIFICIOSA ERRATA O<br>INCOMPLETA VERIFICA  | Periodicamente il Responsabile della<br>Specialistica o suo Incaricato verifica<br>prenotazioni non refertate su SGP e<br>confronta il foglio di lavoro.  | Molto Probabile  | Impatto di minore<br>rilevanza |  |

| #  | FASE   | ATTIVITA  | COD   | RISCHIO   | CONTROLLI  | PROBABILIT<br>A' | IMPATTO                     |   |
|----|--|---|-------|---|--|------------------|-----------------------------|---|
| 12 | <b>FASE 4<br/>ACCETTAZIONE<br/>EROGAZIONE<br/>REFERTAZIONE</b> | INSERIMENTO FLAG NON ARRIVATO   | R12.A | VOLUTO MANCATO INSERIMENTO                            | Se il paziente è prenotato ma su SGP non c'è il referto la prestazione potrebbe non essere stata erogata, periodica verifica sui fogli di lavoro.  | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |    |
| 13 |  | VERIFICA PRESENZA ESENZIONE   | R13.A | ARTIFICIOSA VERIFICA ESENZIONE                        | Il paziente arriva in ambulatorio con il pagamento eseguito quindi al momento dell'erogazione non è possibile modificare le condizioni applicate in Cassa / Accettazione   | Probabile        | Impatto minimo              |    |
| 14 |  | VERIFICA PRESENZA RICEVUTA TICKET                                     | R14.A | ARTIFICIOSA VERIFICA PAGAMENTO                        | Confronto tra pagamenti registrati e ricevute di pagamento. Il pagamento per la DEMA si vede in automatico sull'applicativo cassa, vanno verificati solo i pagamenti per impegnative rosse e pagamenti alla cassa automatica   | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |    |
| 15 |  | EROGAZIONE PRESTAZIONE  | R15.A | PRESTAZIONE NON PAGATA                                | Occasionalmente ma con frequenza certa il back office controlla il foglio di lavoro di una seduta numerosa. (1 unità erogante /mese per 12 mesi - diverse sedi poliambulatori)   | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |    |
| 16 |  | EROGAZIONE PRESTAZIONE AGGIUNTIVA                                     | R16.A | PRESTAZIONE AGGIUNTA NON PAGATA                       | Occasionalmente ma con frequenza certa l'operatore di back office si reca in ambulatorio a fine seduta e controlla il foglio di lavoro dopo aver tenuto conto del numero dei pazienti in sala di attesa. (1 unità erogante / bimestre per 12 mesi - diverse sedi poliambulatori) | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |    |
| 17 |  | EMISSIONE IMPEGNATIVA PER PRESTAZIONE AGGIUNTIVA                      | R17.A | ARTIFICIOSA EMISSIONE IMPEGNATIVA                     | Il Responsabile della Specialistica o suo incaricato esegue un controllo sul volume delle impegnative emesse dal singolo medico per prestazioni non erogate nella struttura.   | Probabile        | Impatto di minore rilevanza |   |
| 18 |  | PRESA IN CARICO PAZIENTE (IMPEGNATIVE PER APPROFONDIMENTI /CONTROLLI) | R18.A | ARTIFICIOSA EMISSIONE IMPEGNATIVA                     | Il Responsabile della Specialistica o suo incaricato esegue un controllo sul volume delle impegnative emesse dal singolo medico per prestazioni non erogate nella struttura. O valutazione del tasso di fuga verso altre strutture.  | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |  |
| 19 |  | RICHIAMO CUP PER INTEGRAZIONE, MODIFICA E SCARICO DELL'ESEGUITO       | R19.A | ARTIFICIOSO MANCATO AGGIORNAMENTO A SISTEMA CUP/CASSA | Il Responsabile della contabilità di cassa esegue controlli a campione su inserimento corretto delle pratiche  | Molto Probabile  | Impatto di minore rilevanza |  |

| #  | FASE  | ATTIVITA  | COD   | RISCHIO  | CONTROLLI   | PROBABILIT<br>A' | IMPATTO                        |   |
|----|---|---|-------|--|---|------------------|--------------------------------|---|
| 20 | <b>FASE 5- 6<br/>REGISTRAZIO<br/>NE DELLE<br/>PRESTAZIONI -<br/>CONTROLLO<br/>DATI -<br/>RECUPERO<br/>CREDITI</b> | INVIO ADDEBITO PER CUP NON<br>DISDETTO - TICKET NON<br>PAGATO | R20.A | ARTIFICIOSO MANCATO<br>INSERIMENTO CREDITO DA<br>RECUPERARE    | Il Responsabile della contabilità di cassa<br>esegue controlli a campione sulle variazioni<br>applicativo gestione crediti in particolare le<br>discariche amministrative | Molto Probabile  | Impatto minimo                 |  |
| 21 |   | INVIO ADDEBITO PER CUP NON<br>DISDETTO - TICKET NON<br>PAGATO | R20.D | ARTIFICIOSA MANCATO<br>GESTIONE PRATICHE ED INVIO<br>SOLLECITI | Il Responsabile della contabilità di cassa<br>esegue controlli a campione sulle variazioni<br>applicativo gestione crediti in particolare le<br>discariche amministrative | Molto Probabile  | Impatto minimo                 |  |
| 22 |   | INVIO ADDEBITO PER CUP NON<br>DISDETTO - TICKET NON<br>PAGATO | #RIF1 | ARTIFICIOSO ERRATO<br>ADDEBITO DEL DOVUTO                      | Il Responsabile della contabilità di cassa<br>esegue controlli a campione sulle variazioni<br>applicativo gestione crediti in particolare le<br>discariche amministrative | Molto Probabile  | Impatto minimo                 |  |
| 23 |   | GESTIONE<br>AUTOCERTIFICAZIONI PER<br>REDDITO                 | R23.A | ARTIFICIOSO MANCATO<br>CONTROLLO / INVIO ADDEBITO              | Il SEF verifica i motivi che giustificano la<br>chiusura della pratica in assenza di<br>pagamento   | Probabile        | Impatto di minore<br>rilevanza |  |
|    |   | GESTIONE<br>AUTOCERTIFICAZIONI PER<br>REDDITO                 | R23.B | Artificioso ERRATO CONTEGGIO<br>TICKET / SANZIONE              | Il SEF verifica i motivi che giustificano la<br>chiusura della pratica in assenza di<br>pagamento   | Probabile        | Impatto di minore<br>rilevanza |  |