

|                  |                                                                 |                       |                |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>PROCEDURA</b> | <b>ASL LATINA</b>                                               | VERS. 2<br>22/01/2026 | Pag.<br>1 di 7 |
|                  | <b>UOC GESTIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE<br/>DEGLI OSPEDALI</b> |                       |                |

## REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLA CONFERMA E DISDETTA APPUNTAMENTI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

| DATA<br>EMISSIONE | REDATTO                                                     | VERIFICATO                           | APPROVATO                                                        | REVISIONE |
|-------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 22/01/2026        | Simona Contenta<br>Carmen Capodilupo<br>Francesca Balzarani | Simona Contenta<br>Carmen Capodilupo | Sabrina Cenciarelli<br><br>Pietro Leone<br><br>Sergio Parrocchia | 1 Anno    |

| VALENZA<br>DOCUMENTALE   | Aziendale | Presidio/Distretto                      |  | Dipartimento | Unità Operativa |
|--------------------------|-----------|-----------------------------------------|--|--------------|-----------------|
|                          | X         |                                         |  |              |                 |
| Livello di<br>diffusione | Intranet  | Lista di presa<br>visione/distribuzione |  | Riunioni     |                 |
|                          | X         | X                                       |  |              |                 |

## Sommario

|                                                   |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| <b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>      | <b>3</b> |
| <b>2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....</b>           | <b>3</b> |
| <b>3. CAMPAGNA INFORMATIVA.....</b>               | <b>4</b> |
| <b>4. MODALITÀ OPERATIVE.....</b>                 | <b>4</b> |
| 4.1 IMPLEMENTAZIONE SISTEMA RECUP                 |          |
| 4.2 ESTRAPOLAZIONE DATI                           |          |
| 4.3 APPLICAZIONE SANZIONE PER MANCATA DISDETTA    |          |
| 4.4 GESTIONE DELLE ISTANZE                        |          |
| 4.5 ISCRIZIONE A RUOLO                            |          |
| <b>5. MODULISTICA .....</b>                       | <b>6</b> |
| <b>6. MATRICE DI RESPONSABILITÀ.....</b>          | <b>6</b> |
| <b>Allegato n. 1 - Modulo giustificativo.....</b> | <b>7</b> |

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento disciplina la procedura per il recupero dei crediti derivanti da ticket per mancata disdetta di prestazioni di specialistica ambulatoriale o diagnostico-strumentale compresa nel Nomenclatore Tariffario Regionale, nonché le azioni da porre in essere nel caso di mancato pagamento degli stessi.

La mancata esecuzione delle prestazioni per assenza del paziente, che, dopo aver prenotato la prestazione non preannuncia la rinuncia o l'impossibilità a fruire della stessa almeno 72 ore prima della data prenotata, rappresenta un grave danno del sistema di governo dei tempi di attesa in quanto sottrae disponibilità ad altri utenti allungando le liste e compromette l'impiego efficiente delle risorse disponibili.

In questo caso l'utente è tenuto, anche se esente per reddito, età e patologia dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, al versamento di un importo pari alla compartecipazione stessa; la sanzione non si applica in presenza di gravi e documentati motivi.

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D. Lgs 124/98 art. 3 comma 15, *“Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni”*;
- l'intesa del 21 febbraio 2019 ai sensi dell'articolo 8, comma 6 della legge 5 giugno 2003, n. 131 tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul piano nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021;
- Decreto del Commissario *ad acta* 30 aprile 2019, n. U00152 avente per oggetto: *“Recepimento del Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019-2021”*;
- Decreto del Commissario *ad acta* 25 luglio 2019, n. U00302 avente per oggetto: *“Piano regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021”*;
- D.L. 73/2024, convertito in L.107/2024, art. 3 comma 5 e 7: *“Misure per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie”*;
- Deliberazione Regionale n. 1187/2024 *“Approvazione Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale”*;
- Determinazione Regionale n. G0001/2025 *“Approvazione del Catalogo Unico Regionale delle prestazioni specialistiche prescrivibili in attuazione del Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale”*;
- Determinazione Regionale n. G17895/2025: *“Approvazione Linee Guida per la gestione della conferma e della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale per tutti gli enti del SSR, con indicazioni sulle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdetate in ottemperanza alla DGR 999/2025 e successiva notifica agli enti del SSR”*.

### 3. CAMPAGNA INFORMATIVA

L'Azienda, attraverso la UOSD Comunicazioni e Relazioni con il Pubblico, prevede campagne di informazione per i cittadini per promuovere la consapevolezza circa la responsabilità derivante dall'obbligo di disdire tempestivamente una prenotazione per qualsiasi motivo, attraverso gli strumenti messi a disposizione del SSN.

### 4. MODALITÀ OPERATIVE

#### 4.1 Implementazione Sistema RECUP – Gestione conferme/disdetta

La Regione Lazio mette a disposizione un servizio di Reminder dell'appuntamento prenotato articolato su tre livelli: l'invio di SMS, una chiamata automatica e, qualora necessario, il contatto telefonico da parte di un operatore. Nel caso in cui il cittadino sia impossibilitato a presentarsi all'appuntamento prenotato è tenuto ad effettuare la disdetta dello stesso, salvo cause di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta.

La Disdetta può essere effettuata in qualsiasi momento, fino a 72 ore prima della data di appuntamento fissata, attraverso i canali di seguito descritti:

- Rispondendo NO all'SMS di Reminder dell'appuntamento;
- Telefonando allo 06/99939 e parlando con un operatore o selezionando l'opzione 3 dell'IVR
- Recandosi presso lo sportello CUP;
- Accedendo alla pagina WEB di Prenota Smart, anche la prenotazione non è stata originata tramite tale canale.

L'Azienda ha il compito di monitorare la corretta implementazione informatica dei piani di lavoro, inserendo nel sistema RECUP gli utenti che hanno prenotato la prestazione e non si sono presentati all'appuntamento, non preannunciando la rinuncia.

#### 4.2 Estrapolazione dati

La UOC ICT Sistemi Informativi e C. S. Telemedicina, in funzione di supporto tecnico alla UOC Governo Liste d'Attesa Specialistica Ambulatoriale – ALPI, effettua trimestralmente per tutta l'Azienda la compilazione, dal sistema RECUP dell'elenco degli utenti che non hanno disdetto la prenotazione o non hanno ottemperato nei termini previsti, predisponendo il file da inviare all'Agenzia delle Entrate - Servizio Riscossione con l'indicazione dei seguenti dati degli utenti:

- nome e cognome
- codice fiscale
- CAP, comune, via e numero civico di residenza
- importo quota compartecipazione e relative spese di notifica

### 4.3 Applicazione sanzione per mancata disdetta

Le modalità di applicazione delle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdette con almeno due giorni lavorativi di anticipo, salvo i casi di seguito descritti, prevedono che l'importo dovuto corrisponda alla quota ordinaria di partecipazione al costo stabilita dalla normativa vigente alla data dell'appuntamento che si determina in € 36,15, oltre le spese di notifica, giusta Determinazione Regionale Lazio n. G17895 del 30/12/2025. La sanzione viene applicata anche nei casi di esenzione per reddito, età e patologia.

L'Agenzia delle Entrate - Servizio Riscossione, ai sensi della Convenzione, cura l'attività pre-coattiva tramite l'invio di un avviso di pagamento con raccomandata al fine di acquisire la data certa propedeutica all'eventuale successiva iscrizione a ruolo nel caso di inadempienza.

L'utente provvede al pagamento della sanzione entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso.

### 4.4 Gestione delle istanze

L'avviso di pagamento è corredato del modello, che è altresì reperibile sul sito internet aziendale dell'ASL Latina, attraverso il quale comunicare eventuali giustificativi da far pervenire all'indirizzo di PEC dedicato ([info.prestazioni@pec.ausl.latina.it](mailto:info.prestazioni@pec.ausl.latina.it)) o tramite posta raccomandata entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Gli impedimenti validi come giustificativi per evitare l'applicazione della sanzione sono:

- ricovero presso struttura sanitaria o altri motivi di salute, che possono riguardare l'interessato o i familiari fino al II grado di parentela, il coniuge e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- nascita di figlio/figlia entro due giorni antecedenti alla prenotazione, allegando certificato di nascita;
- lutto entro 2 giorni lavorativi antecedenti alla prenotazione, se riguarda familiari fino al II grado di parentela e conviventi (in quest'ultimo caso appartenenza allo stesso nucleo familiare);
- incidente stradale, se l'evento è avvenuto entro 6 ore precedenti l'appuntamento;
- sciopero/ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visita ginecologica o per altre prestazioni correlate.

La verifica dei giustificativi viene espletata da un Gruppo di lavoro costituito da personale della UOC Governo Liste d'Attesa Specialistica Ambulatoriale – ALPI, della UOC Gestione Attività Amministrative degli Ospedali, della UOSD Gestione Attività Amministrative del Territorio e della UOC Affari Generali e C.I.

Il Gruppo si riunisce una volta al mese e gestisce la seguente attività:

- acquisizione dei giustificativi pervenuti nelle modalità sopra descritte;
- istruttoria;
- comunicazione agli utenti dell'accettazione del giustificativo presentato.

#### 4.5 Iscrizione a ruolo

Nei casi in cui il cittadino non presenti alcuna giustificazione e non provveda al pagamento della sanzione l'Azienda attraverso l'Agenzia delle Entrate - Servizio Riscossione procede al recupero del credito.

#### 5. MODULISTICA

La modulistica allegata al presente regolamento per la presentazione della documentazione relativa alle cause di giustificazione della mancata disdetta ne costituisce parte integrante e sostanziale.

#### 6. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

Nota: R = Responsabile; C = Coinvolto; I = Informato

| ATTIVITA'                                                 | UOSD comunicazione e relazione con il pubblico | UOC ICT Sistemi Informativi e C. S. Telemedicina | UOC Governo Liste d'Attesa Spec. Ambulatoriale – ALPI | UOC Gestione Attività Amministrative degli Ospedali | UOSD Gestione Attività Amministrative del Territorio | UOC Affari Generali e Controllo Interno | UOC Bilancio e Contabilità |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| Estrazione dati relativi delle prestazioni non disdettate |                                                | R                                                | C                                                     | I                                                   | I                                                    | --                                      | --                         |
| Invio dati ad Agenzia Entrate - Servizio Riscossione      |                                                | --                                               | --                                                    | R                                                   | R                                                    | --                                      | --                         |
| Analisi giustificativi/gestione istanze                   |                                                | --                                               | C                                                     | C                                                   | C                                                    | C                                       | --                         |
| Stralcio credito/incasso sanzioni                         |                                                | --                                               | --                                                    | I                                                   | I                                                    | --                                      | R                          |
| Recupero credito con iscrizione a ruolo                   |                                                | --                                               | --                                                    | R                                                   | R                                                    | --                                      | --                         |
| Campagna informativa                                      | R                                              | --                                               | --                                                    | I                                                   | I                                                    | --                                      | --                         |

**Giustificativo per mancata disdetta della prestazione prenotata**  
**Dichiarazione sostitutiva di notorietà (art. 4 e 47 D.P.R. 445 del 28/12/2000)**

Io sottoscritto/a (nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_  
a \_\_\_\_\_ tel. cellulare (o fisso) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail e/o PEC \_\_\_\_\_

☐ In qualità di diretto interessato

☐ In qualità di genitore (con la potestà legale) del minore (cognome e nome) \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

☐ In qualità di tutore/curatore/amministratore di sostegno di (cognome e nome) \_\_\_\_\_

**DICHIARO**

di non aver effettuato la disdetta della prenotazione per la prestazione \_\_\_\_\_

del giorno \_\_\_\_\_ presso \_\_\_\_\_

per la prenotazione numero \_\_\_\_\_

**per uno dei seguenti motivi:**

☐ Ricovero presso struttura sanitaria o altri motivi di salute (allegare copia del certificato di ricovero contenente solo i dati anagrafici e la data di accesso, certificato medico o ulteriori giustificativi):

Riguardante

☐ me stesso/a

☐ parente entro 2° grado o affine o convivente (nome e cognome) \_\_\_\_\_  
(e grado di parentela) \_\_\_\_\_;

☐ Nascita di figlio/figlia (entro due giorni antecedenti alla prenotazione) (allegare certificato di nascita);

☐ Lutto se riguarda familiari fino al 2° grado di parentela e conviventi (in quest'ultimo caso appartenenza allo stesso nucleo familiare) (allegare certificato di decesso);

☐ Incidente stradale in data \_\_\_\_\_ (se entro 6 ore dalla data dell'appuntamento) (allegare documentazione attestante l'avvenuto incidente);

☐ Ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visita ginecologica o per altre prestazioni correlate (ecografie, isteroscopia, esame urine, ecc...).

**Nota Bene: Le cause di impedimento sopra riportate devono essere opportunamente documentate.**

**Qualora non documentate e/o incomplete non saranno oggetto di valutazione.**

Il presente modulo dovrà essere inviato o consegnato, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della notifica, in una delle seguenti modalità:

• **tramite PEC a: [info.prestazioni@pec.ausl.latina.it](mailto:info.prestazioni@pec.ausl.latina.it)**

• **tramite posta raccomandata a: ASL Latina Via P.L. Nervi cc Latina Fiori - 04100 Latina**

**Consenso al trattamento dati** (Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003) i dati forniti dall'utente saranno trattati dall'amministrazione, anche in forma digitale, nella misura necessaria al raggiungimento dei fini istituzionali e comunque nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. In particolare, i dati inerenti le esenzioni per reddito saranno messi a disposizione dei medici prescrittori affinché possano disporre di tale informazione ai fini della corretta compilazione della prescrizione medica. All'utente competono i diritti previsti da art.13 del D. Lgs. 196/2003, in particolare il diritto di accedere ai propri dati, chiedendone la correzione, l'integrazione, e ricorrendo i presupposti previsti dalla vigente normativa, la cancellazione ed il blocco degli stessi.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_