

## Regolamento aziendale

### Procedura aziendale sanzionatoria per mancata disdetta di una prenotazione relativa a prestazioni di specialistica ambulatoriale

#### Premessa

La legge provinciale n. 7 del 5.3.2001 e s.m.i. prevede all'articolo 36/bis che l'utente che abbia prenotato una prestazione specialistica ambulatoriale<sup>1</sup> e non possa o non intenda presentarsi alla data ed ora fissate, è tenuto a disdire l'appuntamento nei tempi e nei modi di seguito definiti, pena l'applicazione di una sanzione amministrativa. La sanzione viene comminata anche in presenza di eventuali esenzioni alla compartecipazione della spesa sanitaria (per reddito, età, patologia...).

#### Art. 1 - Scopo ed obiettivo

Con il presente regolamento aziendale viene data attuazione alle delibere di Giunta Provinciale n. 657 del 3.7.2018, n. 1121 del 30.10.2018 e n. 543 del 25.6.2019 relative alla regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni per prestazioni specialistiche ambulatoriali.

#### Art. 2 - Ambito di applicazione

La sanzione amministrativa per mancata o tardiva disdetta di cui all'art. 36/bis della Legge Provinciale n. 7 del 5.3.2001 e s.m.i. si applica, così come definito dalle delibere di Giunta Provinciale sopra citate, a ciascun appuntamento prenotato e non disdetto nei termini e modalità previsti dal presente regolamento, indipendentemente dal numero di prestazioni di specialistica ambulatoriale prenotate per appuntamento.

Sono oggetto di sanzione amministrativa gli appuntamenti relativi alle seguenti prestazioni:

- di primo accesso, (prime visite specialistiche e prestazioni diagnostiche strumentali di primo accesso),
- di accesso successivo, (visite di controllo e prestazioni diagnostico-strumentali di accesso successivo, follow-up),
- di primo accesso nell'ambito di un ciclo di prestazioni (ad. esempio prestazioni di riabilitazione).

Ai sensi della Delibera di Giunta Provinciale n. 1052 del 22.12.2020 sono oggetto di sanzione amministrativa anche le suddette prestazioni erogate a distanza.

<sup>1</sup> Prestazioni previste dal nomenclatore provinciale della specialistica ambulatoriale ai sensi della deliberazione della G.P. n. 2568/1998 nella versione vigente caratterizzate dalla sigla "PSA".

Non sono oggetto di sanzione amministrativa gli appuntamenti relativi alle seguenti prestazioni:

- prescritte con priorità clinica urgente,
- per le quali intercorrono meno di due giorni lavorativi tra la data di prenotazione e la data dell'appuntamento,
- prenotate in giornate per le quali è stato proclamato uno sciopero a livello nazionale e/o provinciale e a cui partecipano il personale sanitario dipendente dell'Azienda sanitaria o convenzionato,
- prenotate in regime di libera professione intramoenia,
- pre- e post-ricovero,
- accessi successivi al primo per le prestazioni a ciclo (si precisa che in questo caso l'utente non ha diritto al recupero dell'appuntamento mancato e non disdetto nei termini e modalità previste),
- la cui prenotazione è attivata dall'Azienda Sanitaria (ad esempio prestazioni previste dai programmi di screening, ...) o su richiesta di organi istituzionali, quali Tribunale, Carcere, etc.,
- prestazioni ambulatoriali erogate nei servizi territoriali con presa in carico del paziente: servizi per le dipendenze (SERD), servizi psicologici, centri di salute mentale, servizio pneumologico, servizi di cure palliative,
- prestazioni ambulatoriali erogate nei servizi psichiatrici ospedalieri e territoriali, ivi inclusa la neuropsichiatria infantile e dell'età adolescenziale (NPIA),
- prestazioni ambulatoriali riferite a pazienti in carico per terapie chemio- e radioterapiche,
- prestazioni afferenti alle malattie infettive erogate negli ambulatori ospedalieri e territoriali,
- prestazioni erogate al domicilio,
- ogni altro ambito non ricompreso tra le prestazioni di specialistica ambulatoriale (non caratterizzate dalla sigla "PSA" ai sensi della deliberazione della G.P. n. 2568/1998).

L'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige è competente per le strutture erogatrici presenti sul proprio territorio di riferimento, pertanto sono oggetto di sanzione amministrativa anche le mancate o tardive disdette relative ad appuntamenti prenotati per l'erogazione di prestazioni per conto dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige presso le strutture private accreditate convenzionate. In questa fattispecie l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige è titolare della potestà sanzionatoria, ai sensi della delibera di Giunta Provinciale n. 657 del 03.07.2018. Le strutture private convenzionate sono pertanto tenute ad inviare tempestivamente all'Azienda Sanitaria l'elenco degli appuntamenti prenotati per conto dell'azienda e non disdetti ai sensi del presente regolamento, secondo le modalità e le tempistiche stabilite dall'Azienda sanitaria stessa.

### **Art. 3 – Decorrenza e valore della sanzione amministrativa**

La decorrenza delle misure indicate nel presente regolamento, così come stabilito dalle delibere di Giunta Provinciale n. 657 del 03.07.2018, n. 1121 del 30.10.2018 e n. 543 del 25.6.2019 è il 1° gennaio 2019. Le sanzioni amministrative verranno pertanto applicate agli appuntamenti prenotati con decorrenza 1° gennaio 2019.

Ai sensi dell'articolo 36/bis della Legge Provinciale n. 7 del 05.03.2001, della delibera di Giunta Provinciale n. 657/2018 e della delibera di Giunta Provinciale n. 1121/2018, la sanzione amministrativa viene determinata in un importo fisso pari a 35,00 euro a cui si aggiungono le spese di notifica. Non è ammesso il pagamento in misura ridotta.

#### **Art. 4 - Termine di disdetta**

L'utente o suo delegato è tenuto a disdire o modificare l'appuntamento prenotato almeno **due giorni lavorativi** prima della data dell'appuntamento stesso. Nel computo delle giornate lavorative sono da escludere le giornate del sabato.

Si riporta il calcolo della data ultima entro cui può avvenire la disdetta o la modifica dell'appuntamento senza incorrere nella sanzione amministrativa:

$$X \text{ (data dell'appuntamento) } - 2 \text{ giorni lavorativi}$$

(ad esempio: se l'utente ha fissato l'appuntamento per lunedì, la disdetta deve avvenire entro mercoledì della settimana precedente).

#### **Art. 5 - Modalità di disdetta**

Ogni punto di prenotazione è tenuto ad esplicitare, in sede di richiesta di prenotazione di una prestazione, le modalità con le quali è possibile effettuare la disdetta.

Nel caso in cui la prestazione sia stata prenotata presso il reparto/servizio (dal cittadino o dal medico prescrittore) il personale dedicato alla prenotazione è tenuto ad accogliere e registrare negli applicativi previsti tempestivamente anche la disdetta o la modifica dell'appuntamento prenotato.

La disdetta può essere effettuata dall'utente o da un suo delegato secondo le modalità operative indicate sul sito dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige al link [www.sabes.it/disdire/](http://www.sabes.it/disdire/).

Qualora all'utente venga fornito un codice attestante l'avvenuta disdetta della prenotazione, lo stesso deve essere conservato quale documentata prova dell'avvenuto procedimento.

#### **Art. 6 - Notifica del verbale di contestazione della violazione amministrativa**

Gli estremi della violazione di cui al presente regolamento vengono notificati a cura dei referenti amministrativi dei comprensori sanitari in cui doveva essere erogata la prestazione prenotata:

- entro 90 giorni per gli utenti residenti in Italia;
- entro 360 giorni per gli utenti residenti all'estero.

I termini di notifica decorrono a partire dall'accertamento della violazione da parte dei referenti amministrativi dei comprensori sanitari che può avvenire anche successivamente all'appuntamento prenotato e non disdetto nei termini previsti dal presente regolamento.

#### **Art. 7 - Pagamento della sanzione amministrativa**

Il pagamento dell'importo pari a 35,00 euro (oltre le spese postali di notifica) dovrà essere effettuato **entro 30 giorni** dal ricevimento della notifica del verbale di contestazione della sanzione amministrativa esclusivamente tramite allegato avviso di pagamento pagoPA.

In caso di inadempienza al pagamento o di mancata presentazione di scritti giustificativi entro i termini previsti al successivo art. 8, all'utente sarà notificata entro 180 giorni dalla scadenza del termine previsto per la presentazione di casi giustificativi, l'ordinanza-ingiunzione di pagamento avente forza di titolo esecutivo.

Qualora l'ingiunto non provveda comunque al pagamento nei termini indicati nell'ordinanza, lo stesso sarà successivamente sottoposto a esecuzione forzata.

**Art. 8 – Richiesta di annullamento della sanzione amministrativa - casi giustificativi**

Il cittadino, in alternativa al pagamento e sempre **entro 30 giorni** dalla notifica del verbale di contestazione della sanzione amministrativa, potrà presentare idonee giustificazioni a comprova della mancata o tardiva disdetta dell'appuntamento.

Per la presentazione di scritti giustificativi, il cittadino utilizza esclusivamente la specifica modulistica prevista dall'Azienda Sanitaria, reperibile sul sito aziendale [www.sabes.it/disdire/](http://www.sabes.it/disdire/) o presso qualsiasi punto di prenotazione e Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda sanitaria.

Di seguito sono definiti i motivi validi come giustificazione che riguardano unicamente gli impedimenti oggettivi, documentati e imprevedibili per la mancata o tardiva disdetta di una prenotazione:

| Giustificazione per mancata disdetta   | Documentazione da presentare  |
|--|---|
| <p><u>Ricovero urgente o accesso in Osservazione Breve Intensiva (OBI)</u> presso una struttura sanitaria, dell'utente o del coniuge, convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare), parente fino al secondo grado di parentela, avvenuto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodichiarazione se ricovero urgente/OBI erogato presso una struttura pubblica o privata convenzionata nella Provincia Autonoma di Bolzano con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige o</li> <li>• certificato di ricovero o copia conforme in caso di ricovero/OBI presso una struttura sanitaria pubblica o privata, nazionale o estera</li> <li>• Stato di convivenza o parentela: autodichiarazione o stato di famiglia</li> </ul> |
| <p>Accesso al <u>Pronto Soccorso</u> dell'utente o del coniuge, convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare), parente fino al secondo grado di parentela, avvenuto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodichiarazione se accesso presso una struttura pubblica o privata convenzionata nella Provincia Autonoma di Bolzano con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige o</li> <li>• verbale di Pronto Soccorso in caso di accesso presso una struttura sanitaria pubblica o privata, nazionale o estera</li> <li>• Stato di convivenza o di parentela: autodichiarazione o stato di famiglia</li> </ul>                                      |
| <p>Altra <u>prestazione sanitaria effettuata con urgenza</u> da parte dell'interessato oppure da parte del coniuge, convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare), parente fino al secondo grado, avvenuta nelle 24 ore precedenti l'appuntamento</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificato medico rilasciato dalla struttura erogante la prestazione con indicazione della data di erogazione della prestazione e dell'urgenza clinica o copia conforme</li> <li>• Stato di convivenza o parentela: autodichiarazione o stato di famiglia</li> </ul>  |
| <p><u>Ciclo mestruale</u> insorto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento, limitatamente alle prestazioni prenotate di visite ginecologiche, PAPTEST, colposcopia e mammografia diagnostica</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da parte dell'utente</li> </ul>   |
| <p><u>Malattia</u> e altri motivi di salute dell'interessato, o del coniuge, convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare), parente fino al secondo grado sopravvenuti nelle 24 ore precedenti l'appuntamento, tali da impedire la fruizione della prestazione sanitaria prenotata</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificato medico in originale o copia conforme o numero di protocollo dei certificati telematici di malattia</li> <li>• Stato di convivenza: Autodichiarazione o stato di famiglia</li> </ul>  |
| <p><u>Nascita</u> del figlio/figlia nei quattro giorni solari che precedono l'appuntamento</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocertificazione o certificato di nascita</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <p><u>Lutto</u> familiare fino al secondo grado di parentela, decesso del coniuge o convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare) nei quattro giorni solari che precedono l'appuntamento</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocertificazione o certificato di morte</li> <li>• Stato di convivenza o di parentela: autodichiarazione o stato di famiglia</li> </ul>   |
| <p><u>Incidente</u> stradale o sul luogo di lavoro avvenuto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di "Constatazione amichevole di incidente", verbale dell'autorità di pubblica sicurezza intervenuta, certificato INAIL o copia conforme</li> </ul>   |
| <p><u>Altre cause</u> documentabili che siano caratterizzate da assoluta imprevedibilità ritenute idonee ad impedire la fruizione della prestazione sanitaria prenotata (ad esempio, sciopero o ritardo dei mezzi pubblici, calamità naturali)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione di supporto che consenta all'azienda di valutare l'imprevedibilità e l'impossibilità della disdetta nei termini e nei modi previsti (non è ammessa la presentazione di autocertificazione o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà)</li> </ul>   |
| <p><u>Disdetta effettuata</u> nei tempi e nei termini previsti di cui agli art. 4 e 5 del presente regolamento</p>   | <p>Codice univoco della disdetta in possesso dell'utente emesso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonicamente nel caso di disdetta per telefono</li> <li>• tramite un promemoria nel caso di disdetta presso un punto di prenotazione (sportello CUP, reparto/servizio),</li> <li>• automaticamente dal sistema informatico tramite e-mail o SMS nel caso di disdetta on-line o tramite servizio di recall</li> </ul> |

La presentazione della richiesta di annullamento avviene da parte dell'utente o suo delegato munito di delega scritta, allegando una copia di un documento di identità valido, esclusivamente secondo le seguenti modalità:

- via posta ordinaria a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Commissione aziendale di valutazione mancate disdette – presso Ripartizione aziendale Prestazioni sanitarie ed Assistenza territoriale – Ufficio Prestazioni ospedaliere e di Specialistica ambulatoriale, Piazza Gries n.10 – 39100 Bolzano – IT,
- via posta certificata (PEC) al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: [unterlassene-absage.mancata-disdetta@pec.sabes.it](mailto:unterlassene-absage.mancata-disdetta@pec.sabes.it),
- personalmente presso i distretti sanitari dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, come da elenco presente su [www.asdaa.it/it/distretti-sanitari.asp](http://www.asdaa.it/it/distretti-sanitari.asp).

**N.B.** Il termine di 30 giorni dal ricevimento della notifica del verbale di contestazione della violazione amministrativa per la presentazione di casi giustificativi è da intendersi perentorio, ossia eventuali giustificazioni tardive sono da ritenersi irricevibili. Saranno altresì considerate irricevibili le istanze presentate in maniera incompleta e/o mancanti della documentazione richiesta, così come le richieste di annullamento presentate tramite posta elettronica semplice (e-mail).

### Art. 9 - Valutazione dei casi giustificativi

Al fine di consentire una collegiale e omogenea valutazione degli scritti giustificativi, i referenti amministrativi dei comprensori sanitari in cui doveva essere erogata la prestazione prenotata si avvalgono di una *Commissione Aziendale di valutazione mancate disdette*, istituita presso la Ripartizione

Prestazioni sanitarie ed Assistenza territoriale e composta da tre componenti nominati con provvedimento della direzione aziendale.

La Commissione, esaminata la sola documentazione trasmessa nel rispetto dei termini previsti per la presentazione degli scritti giustificativi, formula un parere da trasmettere ai rispettivi referenti amministrativi dei comprensori sanitari.

#### **Art. 10 – Archiviazione degli atti o ordinanza-ingiunzione di pagamento**

Il referente amministrativo del comprensorio sanitario competente per territorio, visto il parere della Commissione aziendale di valutazione delle mancate disdette, provvede entro **150 giorni** dalla presentazione degli scritti giustificativi:

- a) a emettere l'ordinanza motivata di archiviazione degli atti, comunicandola all'utente e alla Ripartizione Economico e finanziaria per la rettifica in contabilità del credito registrato,  
ovvero
- b) a emettere la notifica di ordinanza-ingiunzione di pagamento motivata, per cui il pagamento dovrà avvenire nei termini e nei modi di cui all'art. 7 del presente regolamento. In caso di inadempienza al pagamento, l'utente sarà sottoposto alle procedure di recupero crediti.

#### **Art. 11 – Ricorso contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento**

L'utente potrà presentare opposizione contro l'ordinanza-ingiunzione all'Autorità Giudiziaria competente nei termini e nei modi previsti per legge.

#### Riferimenti normativi:

- *Legge Provinciale n. 7 del 05.03.2001, art. 36-bis e s.m.i. "Riordinamento del servizio sanitario provinciale"*
- *Legge provinciale n. 9 del 7 gennaio 1977 e s.m.i. "Norme di procedura per l'applicazione delle sanzioni amministrative"*
- *Delibera di Giunta Provinciale n. 657 del 03.07.2018 e s.m.i. "Regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera di Giunta Provinciale n. 1121 del 30.10.2018 e s.m.i. "Modifiche alla delibera della Giunta Provinciale 657/2018 „Regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera di Giunta Provinciale n. 543 del 25.06.2019 e s.m.i. "Modifica regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera di Giunta Provinciale n. 1052 del 22.12.2020 e s.m.i. "Indicazioni per l'attivazione della sperimentazione gestionale finalizzata ad attivare alcuni servizi erogabili a distanza"*
- *Delibera di Giunta Provinciale n. 2568 del 15.06.1998 e s.m.i. "Nomenclatore tariffario provinciale delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, di diagnostica strumentale e di laboratorio erogabili nell'ambito del servizio sanitario provinciale con decorrenza dal 1 luglio 1998."*

Nota: Per una maggiore leggibilità si rinuncia all'uso contemporaneo della forma maschile e femminile. I sostantivi riferiti a persone sono quindi da attribuire ad entrambi i sessi.