

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
n. 0000851 del 31/12/2025**

OGGETTO:

ADOZIONE PROCEDURA AZIENDALE PER LA RISCOSSIONE DELLA SANZIONE PER LA MANCATA DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DI VISITE E PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

VISTA

Proposta n. 0000914 del 31/12/2025 a cura di S.C. Economico Finanziaria
Hash.pdf (SHA256):d64043e767019f178c6d4d1e24df013870860f81b0c986ed561bf52fa08f3fbc

firmata digitalmente da:

Il Responsabile del Procedimento
RPA - Simone Sodano

Il Responsabile S.C. Economico Finanziaria
Simone Sodano

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Parere: FAVOREVOLE
Doriana Sarnari

IL DIRETTORE SANITARIO
Parere: FAVOREVOLE
Domenico Montemurro

DELIBERA

Di fare integralmente propria la menzionata proposta che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e di disporre così come in essa indicato.

IL DIRETTORE GENERALE
Andrea Casciari

Il Dirigente della S.C. Economico-Finanziaria Dott. Simone Sodano relaziona quanto segue:

Visti:

- Il Decreto Legislativo 29 aprile 1998, n. 124 avente ad oggetto “Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni, a norma dell'articolo 59, comma 50, della legge 27 dicembre 1997, n. 449;
- il Decreto-Legge 7 luglio 2024, n. 73, recante “Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie”, convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2024, n. 107, ed in particolare l'art. 3, comma 7;

Richiamata la Deliberazione della Giunta Regionale Umbria n. 259 del 31/03/2025 avente ad oggetto: “Piano operativo Straordinario di recupero delle liste di attesa – Anno 2025. Adozione.”.

Dato atto la normativa statale e regionale vigente individua, nell'ambito delle misure finalizzate al governo e alla riduzione delle liste di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, l'applicazione di una sanzione conseguente all'inosservanza, da parte dell'assistito, dell'obbligo di disdetta della prenotazione, al fine di liberare disponibilità di agenda a favore di altri utenti e a garantire un utilizzo efficiente ed equo delle risorse sanitarie pubbliche;

Rilevato che:

- questa condotta omissiva da parte del cittadino derivante dalla mancata disdetta e dalla conseguente mancata presentazione all'appuntamento prenotato (cd. “No – show”) è causa di nocimento nell'accessibilità e nella fruibilità delle prestazioni erogabili, con la dispersione in maniera ingiustificata di importanti risorse nell'offerta della specialistica ambulatoriale e la contestuale negazione dell'opportunità ad altri assistiti di ricevere la prestazione di cui necessitano nella tempistica prevista;
- il fenomeno del “no-show” presenta importanti ripercussioni anche nell'ambito delle azioni poste in essere in attuazione della DGR 259/2025 per il recupero delle liste di attesa, in quanto tale fenomeno si registra in misura importante anche nell'offerta ambulatoriale aggiuntiva a ciò finalizzata, ivi compreso l'overbooking.

Preso atto che, allo stato attuale, l'art. 3 dell'allegato 1 della sopra richiamata DGR 259/2025, in continuità con quanto già previsto nei precedenti piani operativi sulle liste di attesa nel tempo succedutesi, stabilisce che il paziente che non si presenta a visita e non la ha disdetta entro l'erogazione dell'orario dell'appuntamento, è tenuto alla corresponsione del ticket, se dovuto, in applicazione di quanto previsto dall'art.3, comma 7, del D.L. n. 73/2024 convertito in Legge 107/2024.

Appurato che allo stato attuale non risulta ancora emanato il decreto attuativo recante le Linee di indirizzo omogenee a livello nazionale in materia di modalità di disdetta delle prenotazioni CUP per visite ed esami di specialistica ambulatoriale, previsto dal combinato disposto dei commi 5 e 7 dell'art. 3 del Decreto- Legge 7 luglio 2024, n. 73, convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2024, n. 107;

Dato atto quindi che, in assenza delle predette Linee di indirizzo nazionali, trovano applicazione le disposizioni regionali vigenti e, in particolare, l'art. 3 dell'Allegato 1 alla D.G.R. n. 259 del 31 marzo 2025, il quale circoscrive l'applicazione della suddetta sanzione ai soli utenti non esenti, quantificandola nella misura dovuta dalla quota di compartecipazione alla spesa sanitaria prevista per la prestazione prenotata e non disdetta entro l'erogazione dell'orario dell'appuntamento.

Preso atto dei contenuti della nota inviata da parte del R.U.A.S. della Regione Umbria del 17/12/2025, avente per oggetto: "Attuazione DGR n.259/2025 Piano operativo Straordinario di recupero delle liste di attesa – Anno 2025: disposizioni urgenti e trasmissione dati di monitoraggio.

Ritenuto in ogni caso opportuno, nelle more di un pronunciamento regionale sull'estensione di tale sanzione a tutta la generalità degli utenti (esenti e non) che non adempiono all'obbligo della disdetta alla stregua di quanto già posto in essere da altre Regioni, dotare l'Azienda di una specifica procedura per la riscossione di tale sanzione, secondo lo schema di cui al documento allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Valutato che la suddetta procedura, nel formato delle procedure PAC, risponde a specifici adempimenti normativi e contabili dell'azienda;

Attestato altresì che, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza la proposta è legittima e utile per il servizio pubblico.

Preso atto che il responsabile del procedimento, Dirigente della Struttura proponente, attesta di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, tale da pregiudicare l'esercizio imparziale delle funzioni e compiti attribuiti, in relazione al procedimento indicato in oggetto ed attesta l'inesistenza di cause di conflitto di interesse, anche potenziale, ex art. 6-bis della legge n. 241/90 e ss.mm.ii e art. 1, comma 9, lett. e) della Legge n. 190/2012 e l'inesistenza delle condizioni di incompatibilità di cui l'art. 35-bis del D.Lgs. n. 165/2001;

Dato atto che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente in ordine alla regolarità amministrativa e legittimità del contenuto della stessa;

PROPONE AL DIRETTORE GENERALE DI

Giusta la premessa in narrativa che qui si intende integralmente richiamata,

- approvare la premessa narrativa dichiarandola parte integrante e sostanziale del dispositivo di cui al presente provvedimento.
- recepire ed adottare il documento denominato "Procedura per la riscossione degli oneri derivanti dalla mancata disdetta e presentazione agli appuntamenti CUP" allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante e sostanziale (All. 1).
- riservarsi l'adozione di successivi provvedimenti, qualora necessari, per l'aggiornamento della procedura de qua, derivanti dall'applicazione della stessa.
- trasmettere copia del presente provvedimento alla Direzione Regionale Salute e Welfare della Regione Umbria ed alle Direzioni Aziendali interessate, all'Ufficio Comunicazioni e Relazioni con il Pubblico;
- individuare quale responsabile del procedimento ai sensi e per gli effetti degli articoli 5 e 6 della Legge 7 agosto 1990 n. 241, il dott. Simone Sodano cui è delegato ogni atto esecutivo del presente provvedimento.

RPA

Dott. Simone Sodano



INDICE

1. **SCOPO**
2. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
3. **TERMINI E ABBREVIAZIONI**
4. **MODALITA' ESECUTIVE**
5. **DOCUMENTI AZIENDALI DI RIFERIMENTO**
6. **RIFERIMENTI NORMATIVI /SCIENTIFICI**
7. **ARCHIVIAZIONE**
8. **INDICATORI E CONTROLLI**
9. **DEBITI INFORMATIVI**
10. **ALLEGATI**

GRUPPO DI REDAZIONE

funzione	nome
Dirigente S.C. Economico Finanziario	Dott. Simone Sodano
IFP Controllo di gestione e sistemi informativi/Cup Manager	Dott. Andrea Cannata
Dirigente S.C. Controllo di Gestione	Dott. Fabio Pierotti
Dirigente Medico S.C. Direzione Medica	Dott.ssa Chiara Grisci
Direttore S.C. Direzione Medica	Dott. Massimo Rizzo
Dirigente S.C. Affari Generali e Ufficio Legale	Dott.ssa Raffaella Ranchetti

VERIFICATO	APPROVATO	APPROVATO
RESPONSABILE QUALITA' Dr.ssa Alessandra Ascani	RESPONSABILE STRUTTURA EMITTENTE Dott. Simone Sodano	DIRETTORE AMMINISTRATIVO Dott.ssa Dorian Sarnari



STATO DI AGGIORNAMENTO			
N°	Pag. e/o §	Natura della modifica	Data

1. SCOPO

Contenere il fenomeno dei No-Show quale causa di nocimento nell'accessibilità e nella fruibilità delle prestazioni erogabili, con la dispersione in maniera ingiustificata di importanti risorse nell'offerta della Specialistica Ambulatoriale e la contestuale negazione dell'opportunità ad altri assistiti di ricevere la prestazione di cui necessitano nella tempistica prevista.

Il No-Show presenta inoltre ripercussioni anche nell'ambito delle azioni poste in essere in attuazione della DGR 259/2025 per il recupero delle Liste di Attesa, in quanto interessa in maniera significativa anche l'offerta ambulatoriale aggiuntiva e l'Overbooking.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività relative al procedimento di riscossione delle sanzioni da "no-show" (mancata presentazione e mancata disdetta di una prestazione sanitaria). di cui al D.L. n. 73/2024 convertito in L. 107/2024 e attuato dalla DGRU n. 259/25, presso le sedi delle strutture coinvolte, in tutti i casi previsti dal D.L. n. 73/2024 convertito in L. 107/2024 e attuato dalla DGRU n. 259/25.

3. TERMINI E ABBREVIAZIONI

Acronimi utilizzati

4. MODALITA' ESECUTIVE

Il Controllo di Gestione procede trimestralmente all'estrazione dei dati tramite il cruscotto Qlik - Report "No-Show" fornito da Puntozero Scarl, sulla base delle informazioni riportate nello specifico file di estrazione.

Verranno acquisite tutte le posizioni degli utenti che presentano all'interno della procedura ISES WEB la condizione di "Non Erogato Paziente", ovvero tutti coloro che risultano non essersi presentati all'appuntamento senza aver disdetto la prenotazione, nel rispetto delle disposizioni operative vigenti.

La S.C. Controllo di Gestione procederà alla predisposizione del file da inviare alla S.C. Economico Finanziario secondo le caratteristiche tecniche indicate da quest'ultimo.



La S.C. Economico Finanziario procederà al caricamento nella procedura SAP del file ricevuto e all'invio delle richieste di pagamento. La procedura di recupero prevede:

a) invio di un avviso bonario, non soggetto a notifica, con l'invito al cittadino ad adempiere al pagamento o a segnalare l'errore. Il documento "Avviso Bonario" deve essere prodotto in modo automatizzato alla conclusione della fase di controllo

b) entro il termine di cinque anni decorrenti dalla data di effettuazione delle prestazioni l'Azienda Sanitaria può emettere formale intimazione al pagamento in caso di mancata adesione all'avviso bonario. L'intimazione al pagamento dovrà essere notificata al cittadino nelle forme richieste dalla normativa vigente, mediante PEC e/o raccomandata A.R. Le Aziende dovranno consentire, ai destinatari degli avvisi, la contestazione degli addebiti, anche tramite la presentazione di memorie difensive

L'importo complessivo dell'atto di intimazione è comprensivo di:

- Spese di procedura di recupero poste a carico dei cittadini
- Interessi applicati a tasso legale

c) Iscrivere a ruolo le somme non pagate e non contestate che sono avviate alla riscossione coattiva esclusivamente mediante iscrizione a ruolo.

Modalità di ricorso alla sanzione.

E' possibile presentare ricorso avverso alla sanzione comminata.

Il cittadino ha 30 giorni di tempo dalla data di ricezione della notifica di pagamento per giustificare la mancata disdetta e/o l'impedimento a usufruire della prestazione prenotata.

Gli impedimenti validi come giustificativi per evitare l'applicazione della sanzione, che devono essere documentati e/o autocertificati, sono i seguenti:

- Ricovero dell'interessato: l'interessato è stato ricoverato nel giorno della prestazione o nei due giorni antecedenti (presentare Certificato di Ricovero o referto di Pronto Soccorso)
- Malattia dell'interessato: l'interessato si è ammalato il giorno stesso dell'appuntamento oppure nel giorno precedenti a quello dell'appuntamento (presentare certificato medico)
- Motivi familiari rilevanti o gravi che si verificano il giorno della prestazione o entro 2 giorni lavorativi antecedenti:
 - Ricovero urgente di un parente di I e II grado (allegare relazione di degenza o referto di P.S.)
 - Grave situazione clinica di un parente di I e II grado (allegare Certificato Medico)
 - Lutto a seguito di decesso di un parente di I e II grado (allegare autocertificazione)
 - Nascita di un figlio (allegare autocertificazione)
- Ciclo Mestruale: impedimento da parte dell'interessata ad eseguire una prestazione della branca di ginecologia per motivi legati al ciclo mestruale (presentare autocertificazione e/o documentazione adeguata)



- Situazioni imprevedibili che si verificano il giorno stesso della prestazione, impedendo al cittadino di raggiungere la struttura che eroga la prestazione:
 - Ritardo ambulanza per pazienti barellati (allegare autocertificazione dell'interessato corredata da documentazione del vettore)
 - Scioperi, manifestazioni e relativi problemi di viabilità allegare (documenti da organi di stampa)
 - Situazioni atmosferiche eccezionali e relativi problemi di viabilità quali alluvioni, vento forte, (allegare documenti da organi di stampa) incidente stradale che ha coinvolto l'interessato (allegare eventuale verbale della Forza dell'Ordine intervenuta o copia denuncia compagnia di assicurazione).
- La sanzione non si applica nei seguenti casi indipendenti dal cittadino:
- Per errori di prenotazione della prestazione non imputabili al cittadino
 - Per casistiche varie di esclusione contenute nel documento con i criteri di estrazione dagli applicativi (prestazioni soggette a tariffa, prestazioni per i detenuti, ecc...).