

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 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 se l'utente è esente dalla compartecipazione della spesa sanitaria (per reddito, età, patologia...).

Articolo 1 - Scopo ed obiettivo

Con il presente Regolamento aziendale viene data attuazione alle Deliberazioni di Giunta Provinciale n. 657 del 3.7.2018, n. 1121 del 30.10.2018, n. 543 del 25.6.2019 e n. 1039 del 19.11.2024 relative alla regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni per prestazioni specialistiche ambulatoriali.

Articolo 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 Deliberazioni della 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 di prestazioni previste dal nomenclatore provinciale della specialistica ambulatoriale ai sensi della delibera della Giunta Provinciale 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 "U/urgente";
- per le quali intercorrono meno di due giorni solari 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 partecipa il personale sanitario dipendente dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige o delle strutture sanitarie private accreditate convenzionate;
- 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 dell'Alto Adige (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, servizi di cure palliative;
- prestazioni ambulatoriali erogate nei servizi psichiatrici ospedalieri e territoriali, ivi inclusa la neuropsichiatria infantile e dell'età adolescenziale (NPPIA);
- 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 ed a distanza;
- ogni altro ambito non ricompreso tra le prestazioni di specialistica ambulatoriale (non caratterizzate dalla sigla "PSA" ai sensi della delibera della Giunta Provinciale n. 2568/1998 nella versione vigente caratterizzate dalla sigla "PSA").

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 dell'Alto Adige 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 dell'Alto Adige stessa.

Articolo 3 – Decorrenza e valore della sanzione amministrativa

Sono oggetto di sanzione amministrativa, ai sensi del presente regolamento, gli appuntamenti prenotati con decorrenza 01.01.2025.

Secondo quanto disposto nell'articolo 36/bis della Legge Provinciale n. 7 del 05.03.2001 e della delibera di Giunta Provinciale n. 657/2018 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 o frazionata.

Articolo 4 - Termine di disdetta

L'utente o suo delegato è tenuto a disdire o spostare l'appuntamento prenotato almeno due giorni solari prima della data dell'appuntamento stesso per non incorrere nella sanzione amministrativa.

Si riporta il calcolo della data ultima entro la quale può avvenire la disdetta o la modifica dell'appuntamento:

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

Il giorno dell'appuntamento è escluso dal computo. Per giorni solari si intendono tutti i sette giorni della settimana, festivi compresi.

Giorno appuntamento	Termine ultimo di disdetta
Lunedì	Venerdì della settimana precedente
Martedì	Sabato della settimana precedente
Mercoledì	Domenica della settimana precedente
Giovedì	Lunedì della stessa settimana
Venerdì	Martedì della stessa settimana
Sabato	Mercoledì della stessa settimana
Domenica	Giovedì della stessa settimana

Articolo 5 - Modalità di disdetta

Ogni punto di prenotazione è tenuto ad explicitare, 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.asdaa.it/it/prenotazioni.

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

Articolo 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. L'accertamento può avvenire anche successivamente all'appuntamento prenotato e non disdetto nei termini previsti dal presente regolamento.

Con la validazione da parte di Poste Italiane della cartolina dell'avviso di ricevimento come "consegna effettuata", "compiuta giacenza" o "rifiutato", e questa consegnata all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, si considera la sanzione amministrativa notificata.

Articolo 7 - Pagamento della sanzione amministrativa

Il pagamento dell'importo pari a 35,00 euro (oltre le spese di notifica) dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla 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, sarà notificata all'utente 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 alla riscossione coattiva.

Articolo 8 - Richiesta di annullamento della sanzione amministrativa - casi giustificativi

In alternativa al pagamento, sempre entro 30 giorni dalla notifica della sanzione amministrativa, il cittadino può presentare la richiesta di annullamento della sanzione amministrativa utilizzando esclusivamente la specifica modulistica reperibile sul sito aziendale <https://home.asdaa.it/disdire/>, presso qualsiasi punto di prenotazione e Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

Il termine di 30 giorni per la presentazione di casi giustificativi è da intendersi perentorio, ossia eventuali giustificazioni tardive sono da ritenersi irricevibili.

Le motivazioni presentate per giustificare la mancata o tardiva disdetta di una prenotazione, devono essere impedimenti oggettivi, imprevedibili e documentati:

Giustificazione per mancata disdetta	Documentazione da presentare
<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.	• Certificato di ricovero • Stato di convivenza o parentela: autodichiarazione o stato di famiglia
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.	• Verbale di Pronto Soccorso • Stato di convivenza o di parentela: autodichiarazione o stato di famiglia
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.	• Certificato medico rilasciato dalla struttura erogante la prestazione con indicazione della data di erogazione della prestazione e dell'urgenza clinica • Stato di convivenza o parentela: autodichiarazione o stato di famiglia
<u>Malattia</u> e altri motivi di salute dell'interessato, o del coniuge o convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare) o del parente fino al secondo grado sopravvenuti nelle 24 ore precedenti l'appuntamento, tali da impedire la fruizione della prestazione sanitaria prenotata.	• Certificato medico emesso non oltre dieci giorni dall'ultimo giorno di malattia • Stato di convivenza o parentela: autodichiarazione o stato di famiglia;
<u>Ciclo mestruale</u> insorto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento, limitatamente alle prestazioni prenotate di visite ginecologiche, PAPTEST, colposcopia e mammografia diagnostica.	• Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da parte dell'utente
<u>Nascita</u> del figlio/figlia nei quattro giorni solari che precedono l'appuntamento.	• Autocertificazione o certificato di nascita
<u>Lutto</u> familiare fino al secondo grado di parentela e di affinità, decesso del coniuge o convivente di fatto (appartenente allo stesso nucleo familiare) nei quattro giorni solari che precedono l'appuntamento.	• Autocertificazione o certificato di morte • Stato di convivenza o di parentela: autodichiarazione o stato di famiglia
<u>Incidente</u> stradale o sul luogo di lavoro avvenuto nelle 24 ore precedenti l'appuntamento.	• Modulo di "Constatazione amichevole di incidente", verbale dell'autorità di pubblica sicurezza intervenuta, certificato INAIL o copia conforme
<u>Altre cause</u> oggettive e 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).	• Documentazione di supporto che consenta all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige di valutare l'imprevedibilità oggettiva 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)

<u>Disdetta effettuata</u> nei tempi e nei termini previsti di cui agli art. 4 e 5 del presente regolamento.	• Codice univoco della disdetta in possesso dell'utente emesso
--	--

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 una delle seguenti modalità:

- a) 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, Via T. A. Edison 10/D – 39100 Bolzano – IT;
- b) via posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo PEC dedicato, da indirizzo PEC del mittente: strafe.sanzione@pec.sabes.it. Sono irricevibili le istanze inviate tramite posta elettronica ordinaria (e-mail);
- c) personalmente presso i distretti sanitari dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, come da elenco presente su <https://www.asdaa.it/it/distretti-sanitari>.

Saranno considerate irricevibili le istanze presentate in maniera incompleta e/o mancanti della documentazione richiesta.

A seguito della presentazione del ricorso, il cittadino riceve la relativa conferma di consegna a seconda del canale di presentazione:

- a) se per posta ordinaria a mezzo raccomandata A/R: cartolina Avviso di Ricevimento;
- b) se via PEC: ricevuta di accettazione e ricevuta di consegna dei gestori PEC;
- c) se consegnato al Distretto sanitario: ricevuta di consegna cartacea.

Articolo 9 - Valutazione dei casi giustificativi

Al fine di consentire una collegiale e omogenea valutazione degli scritti giustificativi, i Comprensori sanitari 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 dalla Direzione aziendale su proposta della Ripartizione Prestazioni sanitarie ed Assistenza territoriale.

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

Articolo 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) ad accogliere la richiesta emettendo l'ordinanza di archiviazione comunicandola all'utente e alla Ripartizione Finanze per la rettifica in contabilità del credito registrato,
- ovvero
- b) a rigettare la richiesta emettendo la notifica di ordinanza-ingiunzione di pagamento motivata. In caso di inadempienza al pagamento, l'utente sarà sottoposto alle procedure di recupero crediti.

Articolo 11 - Principi generali e organizzazione

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"*
- *Delibera della 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."*
- *Delibera della Giunta Provinciale n. 657 del 03.07.2018 e s.m.i. "Regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera della Giunta Provinciale n. 1121 del 30.10.2018 e s.m.i. "Aggiornamento della delibera della Giunta Provinciale 657/2018 „Regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera della 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 della Giunta Provinciale n. 1039 del 19.11.2024 "Aggiornamento della delibera della Giunta Provinciale 657/2018 „Regolamentazione della mancata disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali"*
- *Delibera del Direttore Generale n. 616 del 20.11.2018 "Approvazione del regolamento aziendale 'Procedura sanzionatoria per mancata disdetta di una prestazione di specialistica ambulatoriale'"*
- *Delibera del Direttore Generale n. 724 del 20.12.2018 "Modifica della delibera aziendale n. 616 del 20.11.2018 ed approvazione del 'Regolamento aziendale: Procedura aziendale sanzionatoria per mancata disdetta di una prenotazione relativa a prestazioni di specialistica ambulatoriale'"*
- *Delibera del Direttore Generale n. 502 del 30.07.2019 "Regolamento aziendale 'Procedura aziendale sanzionatoria per mancata disdetta di una prenotazione relativa a prestazioni di specialistica ambulatoriale' modifica della delibera di approvazione n. 724 del 20.12.2018"*
- *Delibera del Direttore Generale n. 297 del 22.03.2022 "Regolamento aziendale 'Procedura aziendale sanzionatoria per mancata disdetta di una prenotazione relativa a prestazioni di specialistica ambulatoriale' ' modifica della delibera di approvazione n. 502 del 30.07.2019"*