



**REGIONE
LAZIO**

Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria
Area Controllo di Gestione e Internal Audit

Ai Direttori Generali
Direttori Amministrativi

delle Aziende Sanitarie Locali,
Aziende Ospedaliere
IRCCS Pubblici
Policlinici Universitari Statali
Ares 118

e. p.c Area Innovazione e ICT
Area Economico Finanziaria e
Rapporti con gli Operatori
Economici
Area Rete Ospedaliera e
Specialistica

della Direzione Regionale Salute e
Integrazione Sociosanitaria

Oggetto: Linee guida per la gestione della conferma e della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale con indicazione delle sanzioni per le prenotazioni prenotate e non disdette.

Si comunica che, con Determinazione n. G17895 del 30/12/2025 sono state approvate le linee guida in oggetto dando seguito alle disposizioni di cui alla DGR n. 999 del 06/11/2025.

Pertanto, si invitato gli Enti in indirizzo a adeguare le proprie procedure amministrativo-contabili al fine di dare effettiva attuazione alle indicazioni fornite in tema di recupero dei crediti derivanti dalle sanzioni per le prestazioni di specialistica ambulatoriale prenotate e non disdette.

Si rammenta che, previa lavorazione dei piani di lavoro di ogni singola agenda presente sul ReCUP, le informazioni sugli appuntamenti prenotati e non disdetti sono reperibili dalle liste di lavoro di ogni agenda del ReCUP e che tale informazione è presente altresì sulle tabelle Oracle della base dati Plutone.

In allegato si trasferiscono entrambi i provvedimenti sopramenzionati.

Cordiali Saluti

Il Dirigente
Antonio Andreozzi

Il funzionario
Emanuela Verna

Il Direttore
Andrea Urbani

Direzione: SALUTE E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA**Area:** CONTROLLO DI GESTIONE E INTERNAL AUDIT**DETERMINAZIONE - GSA** *(con firma digitale)***N.** G17895 **del** 30/12/2025**Proposta n.** 53201 **del** 30/12/2025**Oggetto:**

Approvazione delle 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 disdette in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025 e successiva notifica agli Enti del SSR

Proponente:

Estensore	VERNA EMANUELA	<u>firma elettronica</u>
Responsabile del procedimento	VERNA EMANUELA	<u>firma elettronica</u>
Responsabile dell' Area	A. ANDREOZZI	<u>firma digitale</u>
Direttore Regionale	A. URBANI	<u>firma digitale</u>

Firma di Concerto

successive modificazioni e integrazioni. Istituzione delle aziende unità sanitarie locali e delle aziende ospedaliere”;

- il DPCM 29 novembre 2001, come modificato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 12 gennaio 2017, pubblicato il 18 marzo 2017 in Gazzetta Ufficiale (Supplemento ordinario n. 15), recante *“Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502”*;
- la DGR n. 149 del 6 marzo 2007, con cui è stato recepito l'Accordo, siglato in data 28 febbraio 2007, tra il Ministero della Salute, il Ministro dell'Economia e Finanze, la Regione Lazio, per l'approvazione del Piano di Rientro di individuazione degli interventi per il perseguimento dell'equilibrio economico ai sensi dell'art. 1, comma 180 della legge 30 dicembre 2004, n. 311;
- la Deliberazione della Giunta regionale del 15 novembre 2024 n. 939 recante: *“Adozione del programma operativo 2024 – 2026 di prosecuzione del piano di rientro della Regione Lazio”*;
- il Decreto del Ministero della Salute, di concerto con il Ministero Economia e Finanze, del 23 giugno 2023, avente ad oggetto *“Definizione delle tariffe dell'assistenza specialistica ambulatoriale e protesica”*, con cui sono state, tra l'altro, aggiornate le tariffe massime per la remunerazione delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e protesica erogabili a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- il Decreto del Ministro della Salute, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, del 31 marzo 2024, con il quale si differisce al 1° gennaio 2025 l'entrata in vigore delle tariffe nazionali individuate con il decreto ministeriale 23 giugno 2023, anche al fine di valutare una più ampia revisione delle medesime tariffe;
- Il Decreto del Ministro della Salute di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 24 novembre 2024, con il quale si determinano le tariffe massime di riferimento per la remunerazione delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di assistenza protesica a partire dalla data del 30 dicembre 2024 (*Nomenclatore Tariffario Nazionale*);
- la DGR n. 30 dicembre 2024, n. 1186, recante: *“Definizione dei livelli massimi di finanziamento, dei criteri di assegnazione dei budget 2025 e delle regole di remunerazione. Modifiche allo schema di Accordo/Contratto ex art. 8 quinquies D. Lgs. n. 502/92 e s.m.i. per gli anni 2025-2026”*;
- la Deliberazione n. 1187 del 30 dicembre 2024 avente ad oggetto: *“Approvazione “Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per Prestazioni di Assistenza Specialistica Ambulatoriale” in attuazione del DM dicembre 2024. Validità prescrizioni medicina specialistica ambulatoriale”* con la quale si è preso atto del suddetto Decreto del Ministro della Salute, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, del 24 novembre 2024, e si è provveduto all'approvazione del nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale;
- la Determinazione n. G0001 del 02 gennaio 2025 *“Approvazione del Catalogo Unico Regionale delle prestazioni specialistiche prescrivibili in attuazione del “Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per Prestazioni di Assistenza Specialistica Ambulatoriale” approvato con DGR n.1187 del 30 dicembre 2024”* integrata con Determinazione n. G00169 del 10 gennaio 2025;

- un servizio di modalità di disdetta in ogni momento, indipendentemente dalla ricezione di un messaggio di reminder, e fino a 72h prima dell'appuntamento (i) chiamando 06-9939 e parlando con operatore; (ii) chiamando 06-9939 attraverso la selezione 3 dell'IVR (iii) qualsiasi sportello CUP (iv) dalla pagina web di prenota smart, anche se l'appuntamento non è stato prenotato attraverso tale canale;

CONSIDERATO che, avendo potenziato il percorso per la gestione della conferma/disdetta degli appuntamenti come sopra descritto, di procedere al recupero delle prestazioni prenotate e non disdette almeno **due** giorni lavorativi prima dell'erogazione della prestazione -salvi i casi di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta- e pertanto, l'utente, anche esente, sarà tenuto a corrispondere, a titolo sanzionatorio, il pagamento della quota ordinaria di partecipazione al costo, stabilita dalle norme vigenti alla data dell'appuntamento, per la prestazione prenotata e non fruita;

RITENUTO di procedere al recupero delle prestazioni prenotate e non disdette almeno due giorni lavorativi prima dell'erogazione della prestazione -salvi i casi di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta- nei confronti dell'utente fruitore (anche esente) che non ha provveduto puntualmente alla disdetta;

RITENUTO di procedere all'approvazione delle *“Linee guida per la gestione della conferma e della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale nel SSR con indicazioni sulle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdette in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025”* -Allegato 1- che costituisce parte integrante della presente determinazione;

RITENUTO di notificare agli Enti del SSR le suddette *“Linee guida per la gestione della conferma e della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale nel SSR con indicazioni sulle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdette in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025”*, al fine dell'adeguamento delle proprie procedure amministrativo-contabili relativamente al recupero crediti, in riferimento alle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdette;

DATO ATTO che dal presente atto non derivano oneri a carico del bilancio regionale;

per le motivazioni espresse in narrativa, che si intendono integralmente riportate e costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

DETERMINA

- di procedere al recupero delle prestazioni prenotate e non disdette almeno due giorni lavorativi prima dell'erogazione della prestazione -salvi i casi di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta- nei confronti dell'utente fruitore (anche esente) che non ha provveduto puntualmente alla disdetta;
- di procedere all'approvazione delle *“Linee guida per la gestione della conferma e della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale nel SSR con indicazioni sulle sanzioni per le prestazioni prenotate e non disdette in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025”* -Allegato 1- che costituisce parte integrante della presente determinazione;



Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria

Allegato 1

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLA CONFERMA E DELLA DISDETTA DEGLI
APPUNTAMENTI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE NEL SSR, CON INDICAZIONI SULLE
SANZIONI PER LE PRESTAZIONI PRENOTATE E NON DISDETTE**

Emesse in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025



Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria

Area Controllo di Gestione e Internal Audit

1. Riferimenti normativi

- Deliberazione Regionale n. 999 del 6 novembre 2025, avente ad oggetto: *Misure sanzionatorie per mancata disdetta delle prestazioni di specialistica ambulatoriale*;
- Deliberazione Regionale n. 1187 del 30 dicembre 2024, avente ad oggetto: *“Approvazione “Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per Prestazioni di Assistenza Specialistica Ambulatoriale” in attuazione del DM dicembre 2024 “Validità prescrizioni medicina specialistica ambulatoriale” con la quale si è preso atto del suddetto Decreto del Ministro della Salute, di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze, del 24 novembre 2024, e si è provveduto all’approvazione del nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale;*
- Determinazione Regionale n. G0001 del 02 gennaio 2025 *“Approvazione del Catalogo Unico Regionale delle prestazioni specialistiche prescrivibili in attuazione del “Nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale per Prestazioni di Assistenza Specialistica Ambulatoriale” approvato con DGR n.1187 del 30 dicembre 2024”* integrata con Determinazione n. G00169 del 10 gennaio 2025;
- Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2019- 2021, approvato in data 21 febbraio 2019 in sede di intesa in Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131;
- DL n.73 del 07 giugno 2024, art. 3 comma 5 del DL 73/2024 *“Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie”*.

2. Premessa

Le presenti linee guida sono finalizzate a disciplinare il fenomeno della disdetta degli appuntamenti di specialistica ambulatoriale nel SSR.

Tale fenomeno, che deve essere oggetto di costante monitoraggio da parte degli Enti del SSR, determina un significativo impatto negativo sia sotto il profilo economico, sia in termini di efficienza e accessibilità ai servizi sanitari. Le mancate disdette, infatti, generano un danno economico per le strutture sanitarie e riducono la disponibilità di slot prenotabili, compromettendo la possibilità, per



Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria

Area Controllo di Gestione e Internal Audit

anche se esente per reddito, età e patologia.

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

- ricovero in una struttura sanitaria o altri motivi di salute (che possono riguardare l'interessato o i familiari fino al secondo grado di parentela, il coniuge e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare);
- nascita di figlio/a (se l'evento avviene entro due giorni lavorativi antecedenti alla data della prestazione);
- lutto per decesso di familiare (fino al secondo grado di parentela, coniuge e conviventi se appartenenti allo stesso nucleo familiare e se l'evento avviene entro due giorni lavorativi antecedenti alla data della prestazione);
- incidente stradale (se l'evento è avvenuto entro 6 ore precedenti l'appuntamento);
- sciopero-ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visita ginecologica ed altre prestazioni correlate.

L'utente che, per i motivi sopra menzionati, oggettivi e documentabili, non abbia potuto presentarsi all'appuntamento né disdire nei termini, deve presentare una giustificazione utilizzando l'apposito modulo allegato alla presente che ogni Azienda Sanitaria dovrà rendere disponibile sul proprio portale aziendale, corredato di documentazione comprovante e di copia di un documento di identità valido entro 30 giorni dal ricevimento della notifica.

Nei casi in cui il cittadino non presenti alcuna giustificazione e non provveda al pagamento della sanzione, la singola Azienda del SSR procederà al recupero del credito secondo quanto previsto dalle proprie procedure interne.

5. Modalità di implementazione

Tali linee guida dovranno essere recepite dalle singole Aziende del SSR entro 30 giorni dalla trasmissione della presente circolare.