



**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 disette in ottemperanza alla DGR n. 999 del 06/11/2025 e successiva notifica agli Enti del SSR

**Proponente:**

Estensore	VERNA EMANUELA	_____ <i>firma elettronica</i> _____
Responsabile del procedimento	VERNA EMANUELA	_____ <i>firma elettronica</i> _____
Responsabile dell' Area	A. ANDREOZZI	_____ <i>firma digitale</i> _____
Direttore Regionale	A. URBANI	_____ <i>firma digitale</i> _____
Firma di Concerto		

**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.

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE  
SALUTE E INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA**

Su proposta del Dirigente dell'Area Controllo di Gestione e Internal Audit della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria;

**VISTA** la Legge Regionale 18 febbraio 2002, n. 6 e s.m.i. recante “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale”;

**VISTO** il Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale 6 settembre 2002, n. 1 e s.m.i.;

**VISTA** la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.;

**VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale del 25 maggio 2023 n. 234, con la quale è stato conferito al dott. Andrea Urbani l'incarico di Direttore della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria ai sensi del Regolamento di organizzazione 6 settembre 2002, n. 1 e s.m.i.;

**VISTO** l'Atto di organizzazione n. G07658 del 11/06/2024 con il quale è stato conferito l'incarico di Dirigente dell'Area “Controllo di Gestione e Internal Audit” della Direzione Regionale “Salute e Integrazione Sociosanitaria” al dott. Antonio Andreozzi;

**VISTO** l'Atto di organizzazione n. G01930 del 23 febbraio 2024, modificato con atto di organizzazione n. G02642 dell'8 marzo 2024, con il quale è stato definito l'assetto organizzativo della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria;

**VISTI:**

- la Legge 27 dicembre 1978, n. 833 e s.m.i. concernente “*Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale*”;
- il Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i., recante: “*Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421*”;
- il Decreto Legislativo 21 dicembre 1999, n. 517, recante “*Disciplina dei rapporti fra Servizio sanitario nazionale ed università, a norma dell'art. 6 della legge 30 novembre 1998, n. 419*” e s.m.i.;
- la Legge Regionale 16 giugno 1994, n. 18 e s.m.i., recante “*Disposizioni per il riordino del Servizio Sanitario Regionale ai sensi del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e*

*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;

## VISTI:

- il 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;
- il Decreto del Commissario *ad acta* del 30 aprile 2019, n. U00152, avente per oggetto: “*Recepimento del Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019-2021*”, con la quale è stato recepito il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019-2021;
- il Decreto del Commissario *ad acta* 25 luglio 2019, n. U00302, avente ad oggetto: “*Piano regionale per il governo delle Liste di Attesa 2019-2021*”, con il quale è stato approvato e adottato il Piano di governo regionale delle liste di attesa 2019-2021;
- la Legge 30 dicembre 2023, n. 213, art.1 -commi 232 e 233- avente ad oggetto: “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026*”;
- il Decreto-Legge 7 giugno 2024, n. 73, convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2024, n. 107, recante: “*Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie*”;
- la Legge 30 dicembre 2024, n.207 (Legge di Bilancio 2025), avente ad oggetto: “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027. (24G00229)*”;

**VISTO** il D.lgs n. 124 del 29 aprile 1998 concernente “*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*”;

**VISTO** il Decreto-Legge 7 giugno 2024, n. 73, convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2024, n. 107 concernente “*Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie*”;

**VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale n. 999 del 6 novembre 2025 concernente misure sanzionatorie per mancata disdetta delle prenotazioni di specialistica ambulatoriale;

**CONSIDERATO** che nel periodo 1° gennaio 2025– 31 agosto 2025 sono state registrate n. 174.793 prenotazioni prenotate e non disdette su un totale di prenotazioni pari a 3.381.917 (pari al 5% delle prenotazioni);

**PRESO ATTO** che tale fenomeno arreca un grave danno economico e di fruibilità del servizio a favore degli altri utenti che necessitano delle prestazioni;

**CONSIDERATO** che la Regione ha potenziato il percorso per la gestione della conferma/disdetta degli appuntamenti prenotati che prevede:

- un servizio attivo per il reminder per tutte le prenotazioni effettuate nelle strutture pubbliche e private accreditate articolato su tre livelli (i) sms; (ii) chiamata automatica (iii) chiamata con operatore;

- 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;

- 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.

Il Direttore Regionale

Andrea Urbani

Copia



**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*

**Indice**

1.	Riferimenti normativi.....	3
2.	Premessa.....	3
3.	Gestione conferma/ disdetta degli appuntamenti prenotati prenotazioni di specialistica ....	4
4.	Modalità di implementazione .....	5

Copia



## 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*

altri utenti del SSR, di accedere tempestivamente alle prestazioni di cui necessitano.

Alla luce di tali criticità, si rende necessario definire criteri uniformi per la gestione e l'addebito delle sanzioni relative alle prestazioni prenotate e non fruite senza preventiva disdetta, così da garantire omogeneità di gestione di tale fattispecie tra tutti gli Enti del SSR e favorire un appropriato impiego delle risorse disponibili.

### **3. Gestione conferma/ disdetta degli appuntamenti**

Al fine di assicurare una corretta gestione delle agende e favorire la massima fruibilità delle prestazioni specialistiche, per tutte le prenotazioni effettuate presso strutture pubbliche o private accreditate è previsto un sistema organizzato di supporto alla conferma e alla disdetta degli appuntamenti.

Nello specifico il Servizio Sanitario Regionale mette a disposizione un servizio di reminder dell'appuntamento prenotato, articolato su tre livelli: l'invio di un 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 o 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 9939 e parlando con un operatore;
- Telefonando allo 06 9939 e selezionando l'opzione 3 dell'IVR;
- Recandosi presso qualsiasi sportello CUP;
- Accedendo alla pagina web di Prenota Smart, anche se la prenotazione non è stata originata tramite tale canale.

### **4. 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 precedentemente 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 alle spese di notifica. La sanzione viene applicata



## **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.

