

Disdetta

PERCHÉ È IMPORTANTE DISDIRE LA PRENOTAZIONE

(VERSIONE AGGIORNATA CON LEGGE 30/2016)

In caso di impossibilità a recarsi a eseguire l'esame o la visita prenotata, è indispensabile disdire al più presto la prenotazione. È un atto di responsabilità per evitare uno spreco di risorse pubbliche, aumentare la disponibilità di visite e/o esami, contribuire ad accorciare i tempi di attesa migliorando il servizio.

Inoltre la recente Legge Regionale n. 30 del 30.12.2016 ha stabilito che l'utente che non si presenta nel giorno previsto per l'erogazione della prestazione, senza aver dato idonea disdetta, fatti salvi i casi di forza maggiore, è tenuto al pagamento delle prestazione secondo la tariffa prevista dal vigente Nomenclatore tariffario, anche se esente.

ESEMPIO: la mancata disdetta di RM colonna dorsale (codice 88.93.Z), in base al vigente Nomenclatore tariffario, è pari a euro 217,75.

L'esonero dal pagamento della prestazione è giustificato solo dalla presentazione, entro i 3 giorni lavorativi successivi all'appuntamento, di una documentazione scritta che attesti la giusta causa che ha impedito l'accesso alla prestazione prenotata (vedi mancata disdetta).

COME E DOVE DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

L'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona ha messo a disposizione diverse modalità per poter rendere più accessibili, agevoli e immediate le procedure di disdetta della visita o dell'esame prenotato.

La disdetta va fatta almeno 48 ore (2 giorni lavorativi) prima dell'appuntamento (72 ore in caso di festivi) per consentire il recupero del posto lasciato libero e non incorrere nel pagamento della prestazione. **Esempio: una disdetta inviata/comunicata il venerdì pomeriggio per una prestazione prenotata il lunedì successivo non sarà valida.**

La disdetta può essere effettuata in uno dei seguenti modi:

1. Telefonando:

- allo **840 000 877 (senza prefisso)** Il servizio è attivo **24 ore su 24** senza dover attendere la disponibilità dell'operatore. **Il costo della chiamata è di 7,5 centesimi sia da telefono fisso che da cellulare.** Per disdire l'appuntamento l'operatore virtuale chiederà di **comunicare le seguenti informazioni:** cognome, nome e data di nascita dell'utente prenotato, data di prenotazione e prestazione da disdire. Se è disponibile il promemoria di prenotazione, il numero della prenotazione riportato in alto a sinistra.
- allo **045 8121212 Call Center Centro Unico Prenotazione (CUP)** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.
- **al numero riportato in basso nel foglio di promemoria** rilasciato dal reparto che ha prenotato la visita o l'esame.

2. Presentandosi direttamente agli:

- **sportelli del Centro Unico di Prenotazione (CUP)** della sede Ospedaliera di Borgo Trento e/o la sede Ospedaliera di Borgo Roma (orario dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 festivi esclusi).

IN CASO DI MANCATA DISDETTA/PRESENTAZIONE

In caso di mancata presentazione all'appuntamento, dovrà essere inviata **entro tre giorni** all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) appropriata documentazione attestante la forza maggiore che ha impedito l'esecuzione della visita (ad esempio certificato medico, lutto, etc.) comprensiva di:

1. Dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono);
 2. Indicazione della sede ospedaliera (Borgo Trento e/o Borgo Roma), dell'Unità Operativa, del giorno dell'appuntamento e del tipo di prestazione.
- Se in possesso del foglio di prenotazione lo si può allegare alla documentazione;
3. Copia documento d'identità di chi avrebbe dovuto effettuare la visita.

Modalità di trasmissione documentazione all'URP:

- Sede Ospedaliera Borgo Trento Fax 045 8123430
Mail: urp.ocm@aovr.veneto.it
- Sede Ospedaliera Borgo Roma Fax 045 8124058
Mail: urp.op@aovr.veneto.it