D.Lgs. n. 124/1998 (Art. 3, comma 13): È la pietra miliare della tutela. Stabilisce chiaramente che, qualora i tempi massimi stabiliti dalle regioni siano superati, l'assistito ha il diritto di richiedere che la prestazione venga resa in **regime di libera professione intramuraria (ALPI)** a carico dell'azienda sanitaria. Il cittadino è tenuto al solo pagamento del ticket (se dovuto)

Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA): È l'accordo quadro siglato in Conferenza Stato-Regioni. Fissa i criteri standard validi in tutta Italia, individua le prestazioni sentinella da monitorare e stabilisce il funzionamento rigido delle classi di priorità (**U**rgente, **B**reve, **D**ifferibile, **P**rogrammata)

Decreto Legge n. 73/2024 (Decreto Liste d'Attesa): Ha introdotto misure drastiche di contrasto alle lunghe attese, sancendo il **divieto assoluto di sospendere le prenotazioni** (il blocco delle agende è illegale) e potenziando i sistemi di monitoraggio della tessera sanitaria e della telemedicina

Decreto Assessoriale n. 1650/2019 (PRGLA Sicilia): È l'atto cardine con cui la Regione ha adottato il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa. Questo testo obbliga esplicitamente ogni Azienda Sanitaria (comprese l'ASP 6 di Palermo, Catania, Messina, ecc.) a istituire i percorsi di tutela interni e definisce le sanzioni amministrative per i direttori generali che non raggiungono gli obiettivi di smaltimento

Decreti del DASOE (Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico): Regolano il funzionamento dei flussi informatici centralizzati. Impongono alle aziende sanitarie di trasmettere i dati in tempo reale alla piattaforma regionale "Costruire Salute", permettendo la trasparenza e la rilevazione dei tempi di attesa effettivi per ciascuna provincia

Regolamenti Attuativi Aziendali: Ogni singola ASP delibera internamente le linee guida per i propri uffici URP e Reclami. Nel caso dell'ASP di Palermo, le direttive interne specificano i tempi di presa in carico della domanda di ricorso (48 ore) e applicano le deroghe per i pazienti fragili (criterio di prossimità geografica)

PNGLA – Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2026/2028

Il **Percorso di Tutela** nella Regione Siciliana è lo strumento istituzionale che garantisce al cittadino l'erogazione di visite specialistiche ed esami diagnostici entro i tempi massimi previsti dalla classe di priorità indicata sulla ricetta medica. Qualora il Centro Unico di Prenotazione (CUP) non sia in grado di offrire un appuntamento nei tempi di legge, **il paziente ha il diritto di attivare ed è solo lui che può attivare questa procedura straordinaria per ottenere la prestazione senza subire ritardi**.

Le ASP e i Policlinici dell'isola gestiscono internamente le richieste per ricollocare il paziente in agende riservate, strutture private accreditate o in regime di libera professione intramuraria, senza costi aggiuntivi oltre al ticket.

L'ASP a cui si fa qui in gran parte riferimento è quella di Palermo. È opportuno che si consulti in ogni caso il sito dell'ASP di cui si fa parte anche se non vi saranno differenze particolari.

Classi di Priorità e Tempi Massimi

I tempi per l'attivazione del percorso variano rigidamente in base al codice inserito dal medico sulla prescrizione, cioè nella ricetta che consegna usualmente al paziente:

- **U (Urgente):** da garantire entro **72 ore cioè 3 giorni**
- **B (Breve):** da garantire entro **10 giorni**
- **D (Differibile):** da garantire entro **30 giorni** per le visite / **60 giorni** per gli esami strumentali
- **P (Programmata):** da garantire entro **120 giorni**

Come attivare il Percorso di Tutela in Sicilia

Se al momento della prenotazione presso il CUP i tempi proposti superano quelli della classe di priorità, è necessario seguire questi passaggi:

1. **Richiedere l'istanza:** Scaricare l'apposito modulo cartaceo/digitale ("Istanza percorso di tutela") reperibile sul sito ufficiale dell'ASP di riferimento.
2. **Compilare l'istanza:** e allegare copia della ricetta medica ministeriale (ricetta dematerializzata o rossa) e l'attestato di prenotazione del CUP che mostra il superamento dei termini.
3. **Inviare i documenti:** Inoltrare il modulo compilato tramite l'indirizzo PEC dedicato dell'Azienda Sanitaria, l'help-desk telematico (dove disponibile) oppure presentarlo di persona agli uffici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'accettazione della pratica comporta la cancellazione automatica della vecchia prenotazione e l'inserimento del paziente in agende di garanzia dedicate per lo smaltimento prioritario.

Ambiti di applicazione e Trasparenza

Il percorso di tutela interviene in tre situazioni principali:

- **Indisponibilità originaria:** Il CUP non ha date utili entro i limiti di legge.
- **Sospensioni improvvise:** L'azienda cancella o rinvia una prestazione già fissata per gravi e documentati motivi interni (guasti ai macchinari, assenza improvvisa del personale).
- **Trasparenza:** I cittadini possono verificare lo stato e i tempi medi di attesa provinciali tramite la sezione "Costruire Salute" sul portale istituzionale del DASOE della Regione Siciliana.

Riepilogo delle Condizioni del Percorso di Tutela

Attributo / Opzione	Regole e Dettagli Operativi
Chi può accedere	Tutti i cittadini con ricetta SSN per "prima visita" o "primo esame" fuori tempo massimo.
Documenti necessari	Modulo di istanza ASP, ricetta medica, foglio di prenotazione CUP non congrua.

Canali di invio	PEC aziendale dell'ASP, sportelli URP sul territorio, form help-desk online.
Costi per l'utente	Nessun costo extra oltre al normale ticket sanitario dovuto per la prestazione.
Soluzioni erogate	Inserimento in agende protette, cliniche convenzionate o attività intramoenia.

*L'**ASP 6 di Palermo** ha attivato un canale telematico prioritario e dedicato per gestire il Percorso di Tutela. Se il Centro Unico di Prenotazione (CUP) ti ha proposto una data che supera i tempi previsti dalla classe di priorità (U, B, D, P) indicata sulla tua ricetta medica, puoi avviare la pratica immediatamente via email.*
*Una volta ricevuta la documentazione, l'ASP si impegna a ricollocarti **entro 48 ore** in una nuova data e sede all'interno delle strutture sanitarie pubbliche o convenzionate della provincia di Palermo, rispettando i tempi di legge. Nel caso in cui non vi sia disponibilità istituzionale, la prestazione verrà erogata in regime di libera professione intramuraria (ALPI) senza costi aggiuntivi oltre al normale ticket.*

Come presentare la richiesta all'ASP 6

1. **Scarica il modulo ufficiale:** È necessario compilare il Modulo di Richiesta di Accesso al Percorso di Tutela in formato editabile dal sito ufficiale dell'ASP di Palermo.
2. **Prepara i documenti:** Assicurati di allegare alla richiesta:
   - La copia della **ricetta medica** ministeriale (ricetta dematerializzata o rossa).
   - La copia di un **documento di identità** valido del paziente.
   - L'attestazione o il **promemoria di prenotazione del CUP** che riporti la prima data utile offerta (fuori tempo massimo). Se il Cup non rilascia nessuna attestazione o dovesse soltanto comunicare che la Lista è chiusa (e ciò non è secondo il PNGLA) si fa una auto-dichiarazione in tal senso nella stessa istanza.
3. **Invia la pratica:** Spedisci tutta la documentazione tramite email ordinaria o PEC ai canali dedicati dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico / Gestione Reclami:
   - **Email ordinaria:** reclami@asppalermo.org oppure percoursoditutela@asppalermo.org.
   - **In alternativa:** Puoi consegnare i documenti a mano direttamente presso l'ufficio URP del tuo Distretto Sanitario di appartenenza.

Nota bene: Sono previste deroghe territoriali e massima priorità di assegnazione per i pazienti con disabilità o affetti da patologie cronico-degenerative e neoplastiche. In tali casi è opportuno citare le fragilità e i rispettivi codici di esenzione, compresa eventuale invalidità.

Schema riassuntivo dei contatti per ASP Palermo

Canale di contatto	Indirizzo / Riferimento	Tempistica di risposta
Download Modulo	Portale Modulistica ASP Palermo	Immediato (Download PDF)
Invio Pratica Email	reclami@asppalermo.org / percoursoditutela@asppalermo.org	Presa in carico entro 48 ore
Ambito Geografico	Qualunque struttura sanitaria pubblica/accreditata della prov. di PA	Garantito in base alla ricetta
Costo del servizio	Solo eventuale ticket sanitario (se non esenti)	Nessun costo per intramoenia

Il CUP cosa rilascia in generale al momento della prenotazione?
Al momento della prenotazione (sia che avvenga allo sportello, al telefono o tramite portale online), il CUP rilascia (lo deve fare) sempre il promemoria di prenotazione, un documento ufficiale che attesta l'avvenuta registrazione della prestazione nel sistema sanitario.
[Attenzione: il *PNGLA-Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2026/2028 prevede che il Cup deve sempre rilasciare una attestazione della prenotazione e addirittura prevede che, se la classe di priorità non può essere rispettata, deve (il Cup) in automatico predisporre per lo stesso Paziente richiedente il Percorso di Tutela! Se il Cup non dovesse rilasciare nessuna attestazione o dovesse soltanto comunicare che la Lista è chiusa (e tutto ciò non è secondo il PNGLA!) il Paziente deve fare una auto-dichiarazione in tal senso nella stessa istanza del Percorso di Tutela che intende avviare.*]

Questo foglio contiene tutte le informazioni logistiche e cliniche necessarie per l'appuntamento e serve come **prova fondamentale per attivare il percorso di tutela** in caso di superamento dei tempi di cui alle classi di priorità U, B, D, P.

Cosa contiene il promemoria del CUP
Il documento rilasciato si divide generalmente in tre macro-aree di informazioni:

- **Dettagli dell'appuntamento:** Indica con precisione la **data**, l'**orario** esatto e il **luogo** (struttura, padiglione, ambulatorio) in cui presentarsi.
- **Dati finanziari e Ticket:** Riporta il codice della prestazione, l'eventuale **importo del ticket** da pagare (o il codice di esenzione se presente) e le modalità di pagamento accettate (es. codice PagoPA).
- **Istruzioni e Note di Preparazione:** Contiene le indicazioni cliniche da seguire prima dell'esame (es. digiuno, assunzione di acqua, sospensione di farmaci) e le modalità per l'eventuale **disdetta o modifica** dell'appuntamento.

Perché è fondamentale per il Percorso di Tutela?
Se la prima data disponibile offerta dal CUP supera i giorni previsti dalla tua classe di priorità, l'operatore (o il sistema online) genera comunque questo promemoria. **Non rifiutare la prenotazione anche se è troppo lontana**: quel foglio è l'unico documento ufficiale che certifica il "rifiuto" implicito dei tempi di legge da parte dell'ASP ed è l'allegato obbligatorio da inviare via email a reclami@asppalermo.org per ottenere il ricollocamento protetto.

Riepilogo dei documenti rilasciati dal CUP

Tipo di Canale CUP	Documento Rilasciato	Formato standard	Come recuperarlo in caso di smarrimento
Sportello Fisico	Promemoria di Prenotazione + Cedola di Pagamento / PagoPA	Cartaceo immediato	Richiedibile presso qualunque sportello ASP inserendo la tessera sanitaria.
Telefono / Call Center	Numero di prenotazione (codice) e invio del promemoria via email	Digitale (PDF) o SMS di riepilogo	Richiedendo un nuovo invio mail al call center o scaricandolo dal Fascicolo Sanitario Elettronico.
Portale Online / App	Ricevuta di prenotazione telematica in tempo reale	PDF scaricabile e mail di conferma	Sempre disponibile nella sezione "Le mie prenotazioni" del portale regionale o del Fascicolo Sanitario.

Ecco come devi muoverti in base alla situazione in cui ti trovi. L'obiettivo è lo stesso: non perdere il diritto ai tempi di legge stabiliti dalla tua ricetta.

CASO 1: Devi ancora contattare il CUP per la prima volta
Se devi ancora fare la prenotazione, segui questa strategia per accorciare i tempi o per raccogliere i dati per il percorso di tutela:

- **Verifica la ricetta:** Controlla che il medico abbia barrato correttamente la classe di priorità (**U, B, D o P**) e inserito il codice del quesito diagnostico. Senza questi elementi, la ricetta viene considerata automaticamente "P" (120 giorni).
- **Prenota tramite i canali ufficiali:** Chiama il call center dell'ASP 6 (da telefono fisso al numero verde 800 000 500 o da cellulare allo 091 2776 - *numeri da verificare sui canali ASP aggiornati*) oppure usa il portale online dell'ASP di Palermo.
- **Accetta la data (anche se lontana):** Se l'operatore ti propone una data che supera i tempi massimi della tua classe di priorità, **accettala e non rifiutarla**. Chiedi esplicitamente l'invio o la stampa del **promemoria di prenotazione**. Se rifiuti la data proposta, il sistema non registrerà lo sforamento dei tempi e non potrai attivare il percorso di tutela.

CASO 2: Hai già il promemoria con una data troppo lontana
Se hai già fatto la prenotazione e sul promemoria c'è scritta una data che va oltre i limiti di legge (es. una priorità "B" a 10 giorni fissata a 4 mesi di distanza), la tua prova è pronta. Devi agire così:

1. **Non disdire la prenotazione attuale:** Lasciala attiva nel sistema, ci penserà l'ASP a gestirla o stornarla quando ti ricollocherà.
2. **Compila il modulo o istanza di tutela (ricorso):** Prendi il modulo dell'ASP 6 di Palermo che abbiamo visto prima. Se il Cup non ha rilasciato nessuna attestazione o abbia soltanto comunicato che la Lista è chiusa (e ciò non è secondo il PNGLA) si fa una auto-dichiarazione in tal senso nella stessa istanza.
3. **Invia la richiesta di tutela:** Prendi lo smartphone o il computer e invia una mail a reclami@asppalermo.org o percoursoditutela@asppalermo.org allegando:
   - Il **promemoria di prenotazione** con la data troppo lontana (se è stata rilasciata dal Cup).
   - La **ricetta medica** (il foglio promemoria bianco della ricetta elettronica).
   - Il tuo **documento d'identità**.
4. **Attendi il ricollocamento:** L'ufficio preposto verificherà lo sforamento e ti contatterà (solitamente entro 48 ore) per proporti un appuntamento alternativo nei tempi corretti.

Tabella comparativa delle azioni nei due casi

Fase in cui ti trovi	Azione immediata principale	Cosa devi ottenere/avere in mano	Prossimo passo operativo
Caso 1: Prima del CUP	Effettuare la prenotazione via telefono, sportello o web.	Il promemoria del CUP con la prima data utile stampata.	Se la data è fuori tempo massimo, passa subito alle istruzioni del Caso 2.
Caso 2: Dopo il CUP	Inviare il modulo di attivazione della tutela via email.	Promemoria + Ricetta + Documento d'identità + Modulo compilato.	Attendere la chiamata o l'email dell'ASP con la nuova data entro i tempi di legge.

In caso di ricorso, l'ASP mi potrà prenotare entro i termini nell'ambito dell'intera provincia di pertinenza oppure nelle immediate vicinanze della mia residenza?
In caso di attivazione del Percorso di Tutela, l'ASP di Palermo, come ogni altra Asp, ha il diritto di proporti una prenotazione nell'ambito dell'intero territorio provinciale di pertinenza (quindi in qualunque poliambulatorio, ospedale o struttura

convenzionata di Palermo e provincia), ma con una fondamentale e rigorosa tutela legata alla **prossimità e ai criteri di ragionevolezza**. Tranne che per situazioni oggettive di "unicità" di erogazione a livello regionale.

Il sistema sanitario regionale prevede che la ricerca del posto avvenga secondo un principio "a cerchi concentrici":

1. **Primo tentativo (Ambito Locale):** L'ufficio preposto cercherà inizialmente una disponibilità nel tuo Distretto Sanitario di residenza o nelle immediate vicinanze.
2. **Secondo tentativo (Ambito Provinciale):** Se nel tuo distretto non c'è posto nei tempi previsti dalla ricetta, l'ASP espanderà la ricerca a tutta la provincia (es. se risiedi a Palermo città, potrebbero proporti Termini Imerese, Partinico o Petralia Sottana).
3. **L'alternativa (Intramoenia senza costi aggiuntivi):** Se lo spostamento in provincia diventa irragionevole o non vi è comunque disponibilità, l'ASP ha l'obbligo di farti fare l'esame in regime di libera professione intramuraria (ALPI) nella struttura più vicina a te, garantendoti di pagare **solo il prezzo del normale ticket**.

Le deroghe territoriali per la fragilità

La regola dell'intera provincia cede il passo a criteri molto più stringenti in caso di pazienti fragili. L'ASP di Palermo prevede esplicitamente delle **deroghe territoriali** per specifiche categorie:

- Persone con **disabilità** riconosciuta.
- Pazienti affetti da **patologie cronico-degenerative**.
- Pazienti con **patologie neoplastiche** (oncologici).

Per queste categorie, l'ASP ha l'obbligo di trovare una soluzione **nelle immediate vicinanze della residenza**, poiché uno spostamento a lungo raggio all'interno della provincia comprometterebbe la continuità e la sostenibilità delle cure.

	Criteri di assegnazione della sede nel Percorso di Tutela	
Profilo Paziente	**Ambito Territoriale di Ricerca**	**Soluzione in caso di indisponibilità locale**
Paziente Standard	**Intera Provincia** (Palermo città + comuni della provincia)	Spostamento in un comune limitrofo oppure attivazione dell'attività intramoenia (ALPI).
Paziente Fragile *(Oncologico, cronico, disabile)*	**Stretta Prossimità** (Proprio Distretto Sanitario o comune di residenza)	Attivazione immediata dell'Intramoenia nella struttura pubblica o privata accreditata più vicina.

Ecco come procedere per il paziente fragile *(es. oncologico, cronico o con disabilità)* e paziente standard.

Come gestire i due casi: per paziente fragile e per paziente standard (cioè non fragile)

1. Per il Paziente Fragile (Priorità alla Prossimità)

- **Cosa cambia sul modulo:** Nel modulo di richiesta (o nel testo dell'email), inserisci una nota evidente in cui specifichi la condizione di fragilità (es. *"Si fa presente che il paziente è affetto da patologia oncologica/esente per patologia codice..."*). Allegare anche il verbale di invalidità o il tesserino di esenzione aiuta ad azzerare i tempi di verifica dell'ASP.
- **Cosa pretendere:** L'ASP ha l'obbligo di trovare il posto **nelle immediate vicinanze del comune di residenza**. Se ti propongono una sede lontana in provincia, hai il diritto di rifiutarla e pretendere l'attivazione dell'intramoenia (ALPI) nell'ospedale o distretto più vicino a casa, pagando solo il ticket.

2. Per il Paziente Standard (Flessibilità Provinciale)

- **Cosa aspettarsi:** L'ASP cercherà prima vicino a casa ma, se non c'è posto nei tempi di legge, ti proporrà una sede **all'interno dell'intera provincia di Palermo**.
- **Come valutare:** Se la sede proposta è raggiungibile (es. un comune limitrofo), conviene accettarla per fare l'esame nei tempi. Se la sede proposta è oggettivamente troppo lontana (es. risiedi a Palermo città e ti propongono le Madonie per una visita di routine), puoi farlo presente nella risposta all'ufficio reclami per verificare se è possibile attivare l'intramoenia in una struttura cittadina.

Istruzioni operative per l'invio unico (o separato) nel caso si stiano gestendo diversi pazienti.

Per evitare confusioni negli uffici dell'ASP, occorre inviare **email distinte** (una per ogni paziente) all'indirizzo reclami@asppalermo.org (o via PEC se la possiedi).

Ogni email deve contenere questo pacchetto di documenti in PDF o foto leggibili:

1. **Modulo di tutela compilato** (firmato dal rispettivo paziente o dal tutore/delegato).
2. **Ricetta medica** con la classe di priorità ben visibile.
3. **Promemoria del CUP** con la data troppo lontana.
4. **Documento d'identità** del paziente.
5. *(Solo per il caso fragile)*: Copia dell'esenzione per patologia o verbale di invalidità.

Quadro riassuntivo per la gestione dei due casi

Tipo di Pratica	Ambito geografico garantito	Documento extra da allegare	Cosa succede se non c'è posto vicino

Pratica 1: Paziente Fragile	**Stretta prossimità** (Distretto di residenza / comune vicino)	Esenzione patologia, codice d'invalidità o piano terapeutico.	Attivazione obbligatoria dell'intramoenia nella struttura pubblica o convenzionata più vicina.
Pratica 2: Paziente Standard	**Intero territorio provinciale** (es.Palermo e tutti i comuni della provincia)	Nessuno (bastano i documenti base).	Spostamento in un'altra struttura della provincia, o intramoenia se la provincia è satura.

In ogni caso, si può disdire la prenotazione predisposta dopo il ricorso di tutela?

Sì, la nuova prenotazione ottenuta tramite il Percorso di Tutela si può disdire in ogni caso, esattamente come una normale prenotazione sanitaria. Sia il paziente standard che il paziente fragile mantengono il pieno diritto di rinunciare alla prestazione o di modificarla se sopravvengono impedimenti.

Tuttavia, quando si decide di annullare un appuntamento fissato tramite questa procedura straordinaria, è fondamentale seguire regole precise per non incorrere in sanzioni o perdere definitivamente i propri diritti di garanzia.

Regole e conseguenze della disdetta

- **Il limite delle 48 ore:** La disdetta deve essere comunicata **almeno 48 ore lavorative prima** della data dell'appuntamento.
- **La sanzione (Malus):** Se non disdici in tempo (o non ti presenti), si applica il "Malus di mancata presentazione". Questo significa che sarai tenuto a **pagare l'intero importo del ticket** della prestazione, anche se possiedi un'esenzione per reddito, patologia o invalidità.
- **Perdita dello status di tutela:** Se disdici la prenotazione protetta perché hai cambiato idea o per motivi non gravi, **perdi il diritto alla corsia preferenziale**. Se vorrai rifare l'esame, dovrai farti fare una nuova ricetta dal medico e ricominciare l'iter dal CUP ordinario.

Come comportarsi in caso di impedimento grave

Se l'impedimento è reale e documentabile (es. un problema di salute improvviso o un ricovero), si possono seguire due vie:

1. **Chiedere lo spostamento (Spostamento protetto):** Invece di annullare, contatta immediatamente lo stesso ufficio che ti ha ricollocato (reclami@asppalermo.org o percoursoditutela@asppalermo.org) spiegando il motivo grave. L'ASP cercherà di spostarti l'appuntamento mantenendoti all'interno dell'agenda di garanzia.
2. **Disdetta formale:** Se decidi di rinunciare definitivamente, invia una comunicazione scritta agli stessi contatti via email indicando il codice della nuova prenotazione, così da liberare il posto per un altro cittadino ed evitare la sanzione.

Conseguenze della gestione della nuova prenotazione

Azione del Paziente	Impatto sulla sanzione (Ticket)	Impatto sul Percorso di Tutela
Disdetta entro le 48 ore	**Nessuna sanzione** (non paghi nulla se esente, non perdi soldi).	Il percorso si chiude. Per rifare l'esame servirà una nuova ricetta e un nuovo CUP.
Mancata disdetta / Ritardo	**Si paga il ticket intero** (anche se sei un paziente esente o fragile).	Il percorso si chiude d'ufficio con segnalazione amministrativa.
Richiesta di rinvio per gravi motivi	**Nessuna sanzione** (previa presentazione di giustificativo medico).	L'ASP mantiene attiva la tutela e cerca una nuova data compatibile.

Ecco tutte le informazioni necessarie per procedere sia con i canali automatici per la disdetta sia con il modello di testo da inviare per email in caso di rinvio per motivi gravi.

Canali ufficiali per disdire la prenotazione a Palermo *(da verificare per altre ASP)*

Se decidi di annullare definitivamente la prenotazione (almeno **48 ore lavorative prima** dell'esame), puoi farlo attraverso questi canali automatici dell'ASP 6:

- **Telefono (Call Center CUP):** Puoi chiamare il numero verde **800 000 500** (da telefono fisso) oppure lo **091 2776** (da telefono cellulare) e seguire le istruzioni della voce guida per la cancellazione.
- **Portale Online:** Accedendo al portale SovraCup della Regione Siciliana o tramite il tuo Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), puoi visualizzare le tue prenotazioni attive e cliccare sul tasto "Cancella/Disdici".
- **Sportello:** Presso qualunque ufficio CUP dell'ASP 6 di Palermo.

Modello di Email per chiedere il Rinvio (Motivi Gravi)

Se invece hai un impedimento serio (soprattutto per il paziente fragile) e non vuoi perdere il diritto al percorso di tutela, non usare i canali automatici di disdetta. Invia subito un'email a **reclami@asppalermo.org** o **percoursoditutela@asppalermo.org** utilizzando questo testo:

Oggetto: *Richiesta di rinvio appuntamento in Percorso di Tutela – [Nome e Cognome Paziente]*

Gentile Ufficio Percorso di Tutela ASP 6 Palermo,
con la presente comunico che il/la sottoscritto/a **[Nome e Cognome del Paziente]**, nato/a a **[Luogo di nascita]** il **[Data di nascita]** (Codice Fiscale: **[Codice Fiscale]**), si trova nell'impossibilità di presentarsi alla prestazione di **[Tipo di esame/visita, es. Visita Cardiologica]** fissata in data **[Data appuntamento]** alle ore **[Orario]** presso **[Nome della struttura assegnata]**, codice di prenotazione **[Inserire il codice del nuovo promemoria]**.
Il mancato corso alla prenotazione è dovuto a gravi e documentati motivi di salute / impedimento imprevedibile *(opzionale: specificare brevemente, es. "legati allo stato di fragilità oncologica/cronica del paziente")*.
Al fine di non perdere il diritto alla garanzia dei tempi d'attesa e per evitare le sanzioni previste, si richiede cortesemente il **rinvio dell'appuntamento** e il ricollocamento in una nuova data utile all'interno dell'agenda protetta.
(Solo per il paziente fragile): Si reitera la richiesta di assegnazione presso una struttura nelle immediate vicinanze della residenza.
Si allega alla presente copia del documento d'identità e il promemoria della prenotazione sopra indicata.
Cordiali saluti,
[Nome e Cognome]
Telefono: **[Numero di telefono attivo]**

Sintesi delle opzioni di gestione dell'appuntamento

Obiettivo dell'utente	Canale da utilizzare	Documenti o dati richiesti	Destino del Percorso di Tutela
Annullamento Definitivo	Numero Verde (800 000 500) o Portale SovraCup	Codice fiscale e Codice di prenotazione (sul promemoria)	**Chiuso.** Si perde la priorità e serve una nuova ricetta medica.
Spostamento per Motivi Gravi	Email a reclami@asppalermo.org o percoursoditutela@asppalermo.org	Modello di testo sopra indicato + Documento d'identità	**Attivo.** L'ASP cerca una nuova data mantenendo la corsia preferenziale.