



Comitato di Partecipazione AORMN

Verbale n. 2 del 25 giugno 2019

Il giorno 25 giugno 2019, nella Sala riunioni della Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord", si è riunito il Comitato di Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord" con il seguente **Ordine del Giorno**:

1. Discussione e approfondimento sulla gestione dei tempi di attesa e delle agende di prenotazione da parte dell'Azienda Marche Nord
2. Varie ed eventuali

Presenti - Comitato di AORMN:

Maria Gambarara – AUSER Fano
Rosanna Marconi – AUSER Pesaro
Adriana Amello- TDM Fano
Alida Battistelli – Associazione Fior di Loto
Enrichetta Gorgoroni – AIAS
Massimo D'Agnillo – AMISTOM
Carmela Serrao – Direzione Medica dei Presidi
Thalassa Vona - Referente URP AORMN

Assenti:

Aldo Mosca – ABIO
Maria Mencarini – Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti
Stefano Quattrini – AIMA
Gabriele Riciputi – AIDO Pesaro
Rocco Stigliano – TDM Pesaro
Stefania Rasori – Direttore Professioni Sanitarie IOTR

Presenti inoltre in qualità di **uditori**:

Luca Benzi (CSV Marche)

Verbalizzante: Sara Tomasucci (URP Marche Nord)

Ore 15.30 inizio della Riunione

Aprè i lavori il Presidente del Comitato, **Adriana Amello**, che saluta tutti i partecipanti e riprendendo quanto stabilito nella precedente seduta, introduce l'argomento all'ordine del giorno concordato, ovvero la gestione dei tempi di attesa da parte dell'Azienda Marche Nord, in merito al quale è stata invitata la Dr.ssa Carmela Serrao, in qualità di Dirigente della Direzione Medica dei Presidi, a relazionare sulle azioni intraprese dall'Azienda per far fronte al divario tra domanda e offerta delle prestazioni sanitarie.

Prima di lasciare la parola alla Dr.ssa Serrao, Adriana Amello pone all'attenzione dei partecipanti il dato rilevato dal report che monitora l'andamento delle segnalazioni pervenute al numero di pubblica utilità 1500 sul tema delle liste di attesa, servizio sperimentale istituito dal Ministero della Salute per l'informazione e l'ascolto dei cittadini. I dati riportati – relativi ai primi tre mesi di attivazione del servizio, da ottobre a dicembre 2018 – mettono in evidenza che la maggior parte delle segnalazioni pervenute sul territorio nazionale (59% delle telefonate) riguardano lamenti per i tempi di erogazione delle



prestazioni; nella classifica delle venti Regioni le Marche si posizionano al 13esimo posto con una bassa percentuale (2,5%) di segnalazioni rispetto ai primi posti (la Lombardia è la prima classificata con il 16,5% seguita dal Lazio con il 9,7% e la Campania con il 9,6%). Inoltre, dal report del Ministero della Salute (Allegato n.1 del presente verbale) si evince che la Regione Marche risulta essere l'ultima, quindi la migliore, per quanto riguarda le segnalazioni relative alle Eccedenze dei tempi di erogazione delle prestazioni.

Dopodiché passa la parola alla **Dr.ssa Serrao** che introduce l'argomento facendo una premessa sul governo dei tempi di attesa. Lo squilibrio tra domanda e offerta di prestazioni rappresenta una criticità causata da un insieme di molteplici fattori, non facili da gestire: aspetti clinici della malattia e soggettivi del paziente, tipologia della prestazione richiesta, capacità ed efficienza di erogazione, ruolo dei medici prescrittori, inappropriata prescrizione, errato utilizzo della tecnologia sanitaria, carenza di presa in carico, ecc. L'appropriatezza, clinica e organizzativa, è l'elemento che regola le decisioni e le azioni dell'Azienda, presupposto indispensabile, sebbene non sufficiente, per garantire il diritto alla salute. Pertanto la soluzione al problema non può essere riconducibile esclusivamente all'incremento dell'offerta, ma all'adozione di strategie di governo clinico che coinvolgano tutti i professionisti implicati nel ciclo che parte dalla prescrizione fino alla presa in carico del paziente, tenendo conto della reale priorità delle prestazioni. Il caposaldo in materia – prosegue la Dr.ssa Serrao – è stata la DGRM n.808/2015 con cui la Regione Marche ha delineato le strategie da adottare per un governo più efficace dei tempi di attesa, introducendo importanti novità su cui si è basata tutta l'attività dell'Azienda ospedaliera per far fronte al problema. La Dr.ssa Serrao sottolinea come l'attività svolta sia frutto di un ingente lavoro di squadra, non sempre percepito come tale dai cittadini. Dopodiché passa ad illustrare nel dettaglio ai presenti le principali novità introdotte dalla normativa: la differenziazione della domanda in base a criteri di priorità definiti clinicamente (U,B,D,P) piuttosto che sul semplice ordine cronologico della richiesta; l'individuazione delle 43 prestazioni particolarmente critiche sottoposte a monitoraggio dal PNGLA per cui sussiste una reale priorità da garantire ai pazienti; l'adozione dei Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO) per agevolare i MMG nell'identificazione della classe di priorità di appartenenza secondo criteri condivisi di appropriatezza; l'introduzione della presa in carico, rilevante novità della DGRM 808/2015, che prevede specifiche azioni da parte dei medici specialisti ospedalieri nei confronti dei pazienti con patologie croniche che necessitano di un percorso dedicato e continuativo. La delibera del 2015 prevedeva inizialmente l'attivazione solo per quattro aree specialistiche (cardiologica, diabetologica, oncologica e nefrologica), mentre con il Piano Regionale per il Governo dei Tempi di Attesa del 2018 (approvato con DGRM n.640/2018) la Regione ha esteso l'obbligo di attivazione a tutte le visite specialistiche ricomprese tra quelle sottoposte a monitoraggio, aggiungendo ulteriori dodici aree specialistiche. La Dr.ssa Serrao evidenzia come la gestione dei tempi di attesa sia un processo in costante miglioramento, che implica la necessità di rafforzare le linee di azione già previste e avviare ulteriori interventi mirati. Il nuovo Piano Nazionale del Governo delle Liste d'Attesa 2019-2021, confermando le azioni strategiche individuate dal precedente, richiede agli Enti di incrementare la disponibilità di spazi nelle agende di prime visite specialistiche e di primo accesso, di utilizzare le risorse previste dal "Fondo Balduzzi" per l'acquisizione di prestazioni aggiuntive rispetto a quelle già offerte dal SSR e di rendere trasparente la gestione delle agende di prenotazione, che dovranno essere totalmente visibili da parte dei Sistemi Informativi aziendali e regionali (CUP).

La relazione viene interrotta da una domanda della **Sig.ra Amello** che, a tal proposito, chiede come venga utilizzato da Marche Nord il 5% dell'onorario del libero professionista previsto dal Fondo Balduzzi.



Azienda ospedaliera Riuniti Marche Nord

La Dr.ssa Serrao risponde che nelle discipline di Radiologia, Cardiologia e Gastroenterologia, aree dove la richiesta di prestazioni risulta critica, sono state attivate prestazioni in orario aggiuntivo attingendo anche al "Fondo Balduzzi" per far fronte alla riduzione di personale in servizio, al fine di consentire il mantenimento del livello prestazionale offerto negli anni precedenti. Già dal 2017 l'Azienda si è infatti concentrata sul miglioramento della gestione delle agende di prenotazione, mettendo in campo un prolungamento degli orari per le prestazioni di Diagnostica pesanti come TAC e RMN fino alle 23 dal lunedì al venerdì e fino alle 20 il sabato, con un'occupazione macchine dell'80%. La Dr.ssa Serrao prosegue quindi ad illustrare le azioni messe in campo dalla *task force* multidisciplinare istituita da Marche Nord per l'abbattimento delle liste di attesa, che si occupa di effettuare le analisi sulle prestazioni erogate, sulle modalità e differenziazione delle stesse, nonché sulle necessità e richieste pervenute dall'utenza. Rispetto al 2017, l'Azienda ha implementato di oltre il 40% gli slot settimanali per classi di priorità rispetto all'obiettivo del 20% richiesto dalla Regione e del 109% (+685 prestazioni) gli slot settimanali per le prese in carico. In merito all'appropriatezza prescrittiva, l'Azienda ha predisposto una procedura interna e un team di addetti, presieduto dal Dirigente della Direzione Medica dei Presidi, che gestisce l'impegnativa non compilata correttamente, mettendosi in contatto direttamente con i singoli MMG per sensibilizzare gli stessi alla corretta compilazione e provvedendo infine direttamente alla prenotazione dell'appuntamento. Migliorare l'appropriatezza prescrittiva è un obiettivo primario che l'Azienda sta attuando attraverso interventi mirati sui singoli professionisti con i quali dialoga e collabora affinché vengano recepite le necessarie istruzioni, che altrimenti risulterebbero vane se tradotte in massive comunicazioni.

Prende la parola la **Sig.ra Alida Battistelli** chiedendo il motivo per cui le TAC e le Risonanze Magnetiche erogate da Marche Nord non si prenotano a CUP ma direttamente tramite la segreteria della Diagnostica. La Dr.ssa Serrao spiega che alla base di questa scelta c'è sempre la questione della correttezza prescrittiva; nella gestione dell'area specialistica della Diagnostica esiste una certa disparità e variabilità organizzativa tra una struttura sanitaria e l'altra, per cui spesso i MMG faticano a prescrivere correttamente le prestazioni. La segreteria dell'Unità operativa, facendo capo alla struttura, riesce pertanto a filtrare le richieste e ad orientare meglio i cittadini verso gli esami adeguati di cui necessitano, rispetto ad un operatore del CUP estraneo ai percorsi di Marche Nord. Sarà comunque una questione da affrontare nell'immediato futuro affinché anche gli esami di diagnostica vengano inseriti nel sistema di prenotazione regionale.

Interviene la **Sig.ra Rosanna Marconi** ponendo l'attenzione sull'importanza dei nuovi strumenti adottati per facilitare l'accesso dei cittadini alle prestazioni e riconoscendo quindi l'impegno della Regione nella diffusione di ulteriori possibilità di prenotazione oltre a quelle esistenti e nella promozione di nuovi servizi, allo scopo di diminuire progressivamente il tempo di attesa telefonico e di ricorso allo sportello. La Sig.ra Marconi nello specifico fa riferimento all'attivazione della prenotazione direttamente nelle farmacie di comunità e nei laboratori analisi aderenti, ai nuovi canali digitali messi a disposizione (sito internet del CUP online e app MyCupMarche) per prenotare, cancellare e pagare online la prestazione in tutto il territorio regionale, strumenti importanti che concorrono a ridurre il problema dei tempi di attesa.

Sul tema dell'informazione interviene la **Sig.ra Amello** sottolineando che sarebbe opportuno implementare ulteriormente la comunicazione e l'informazione ai cittadini, soprattutto sui tempi di attesa. A tal proposito interviene la **Dott.ssa Thalassa Vona** che riferisce sul lavoro svolto dall'URP al fine di migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari: sono state create specifiche sezioni sul sito internet aziendale - di cui una propriamente dedicata alle liste di attesa presente in home page - dove sono pubblicati i dati



relativi alle rilevazioni dei tempi di attesa "ex ante" ed "ex post" sui servizi ambulatoriali e sui ricoveri, nonché i posti a disposizione per le prese in carico. All'interno del sito è inoltre illustrata la riorganizzazione delle modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali, specificando la differenza tra primi accessi, prese in carico e controlli, vengono chiarite le diverse classi di priorità, si esplica il Piano Regionale del Governo delle Liste di Attesa che discende dal Piano Nazionale. L'URP ha provveduto inoltre ad aggiornare il sito e la Carta dei Servizi con i nuovi strumenti previsti dalla Regione citati dalla Sig.ra Marconi da implementare qualora la Regione Marche fornirà l'elenco dei nuovi punti di prenotazione. Per promuovere le iniziative intraprese per l'abbattimento dei tempi di attesa, oltre al portale aziendale, Marche Nord sta provvedendo inoltre a diffondere comunicati e inserti attraverso i mass media tradizionali (quotidiani e TV locali).

Sul tema del miglioramento dell'accessibilità da parte del cittadino interviene il **Sig. Massimo D'Agnillo** con una proposta relativa alla realizzazione di una Carta dei Servizi Regionale unificata, che sia di semplice comprensione ed intuitiva e che sia frutto di un lavoro coordinato tra le diverse strutture regionali. La proposta scaturisce dalla considerazione che l'ottimo lavoro svolto dalle strutture sanitarie non venga spesso percepito come tale dai cittadini-utenti, che si trovano talvolta disorientati tra i servizi frammentati delle diverse strutture e avvertono la sensazione che il grande lavoro svolto non si concretizzi in un coordinamento. Secondo il Sig. D'Agnillo la realtà è strutturata meglio rispetto alla percezione del cittadino, pertanto propone un documento semplice, snello e facilmente fruibile anche per l'utenza più anziana, quindi non solo digitale ma prodotto anche in formato cartaceo, da trasmettere a tutti i MMG, ritenuti a suo avviso il più importante strumento di veicolazione per l'orientamento dei cittadini.

Alla proposta replica la **Sig.ra Rosanna Marconi** sostenendo che, considerata l'entità dei servizi erogati e la diversità organizzativa di ciascuna struttura sanitaria, risulterebbe difficile produrre un unico documento omogeneo e facilmente fruibile, ribadendo pertanto la corretta funzionalità delle singole Carte dei Servizi che già sono realizzate dalle diverse strutture e diffuse sia in formato cartaceo che in digitale attraverso la pubblicazione sui relativi siti internet.

Conclusa la relazione della Dr.ssa Serrao sui tempi di attesa e non essendovi altri interventi in merito, prende la parola il Presidente del Comitato **Adriana Amello** per ricordare ai membri che la prossima seduta verrà programmata per il mese di settembre e sarà occasione per approfondire la tematica relativa alla gestione del Bonus/Malus.

La seduta si chiude alle ore 17.10.

Previa lettura e approvazione del presente verbale, lo stesso viene sottoscritto dal Presidente del Comitato di Partecipazione di Marche Nord e dal Referente URP, ed inviato in copia a tutti i membri del comitato e al rappresentante CSV Pesaro.

La Presidente del Comitato di Partecipazione
Azienda Marche Nord
(Adriana Amello)
(F.TO)

La Referente URP
Azienda Marche Nord
(Dott.ssa Thalassa Vona)
(F.TO)

La verbalizzante
(Dott.ssa Sara Tomasucci)
(F.TO)



Allegati al verbale:

1. Report del Ministero della Salute sul Servizio di Pubblica Utilità 1500 per le liste di attesa
 2. A seguito della seduta del 25/06/2019 il Presidente del Comitato ha voluto porre all'attenzione alcuni spunti di riflessione e richieste di chiarimenti emersi successivamente alla relazione della Dr.ssa Serrao sul governo dei tempi di attesa, espressi nella nota che si allega al presente verbale (Allegato n.1), inviata all'attenzione dell'URP in data 01/07/2019
-



Ministero della Salute

Servizio di Pubblica Utilità



Liste di Attesa



Indice

Volume chiamate totali da 8/10 a 31/12 2018	4
Volume chiamate conversate da 8/10 a 31/12 2018	5
Andamento chiamate ottobre 2018	6
Andamento chiamate novembre 2018	7
Andamento chiamate dicembre 2018	8
Note	9
Chi ha chiamato: genere ed età; per chi ha chiamato: se stesso od altri (grafico n.1 – tab. n. 1 e 2)	12
Popolazione italiana per regione (dati Istat)	13
Regione di residenza del chiamante (grafico n. 2)	14
Regione e Comune di residenza del chiamante (tab n. 3)	15
Argomenti di conversazione (tab. n.4 e grafico n. 3)	20
Regione di iscrizione e ASL di assistenza del chiamante (tab. n. 5)	22
Regione e Comune di erogazione delle prestazioni (tab. n. 6)	24
Percentuale di lamentele per Regione (grafico n. 4)	27
Percentuale di lamentele per Regioni e ASL (tab. n. 7)	28
Eccedenza dei tempi di erogazione per Regioni (grafico n. 5)	30
Eccedenza dei tempi di erogazione per Regioni e ASL (tab. n. 8)	31
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso (grafico n. 6)	32
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso (tab. n. 9)	33
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di controllo per Regioni (grafico n. 7)	35
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di controllo per Regioni (tab. n. 10)	36
Percentuale di segnalazioni per prestazioni non PNGLA per Regioni (grafico n. 8)	38
Percentuale di segnalazioni per prestazioni non PNGLA per Regioni (tab. n. 11)	39
Regioni e ASL segnalate per blocco liste attesa (tab. n. 12)	40
Disservizi CUP per Regioni (grafico n. 9)	42

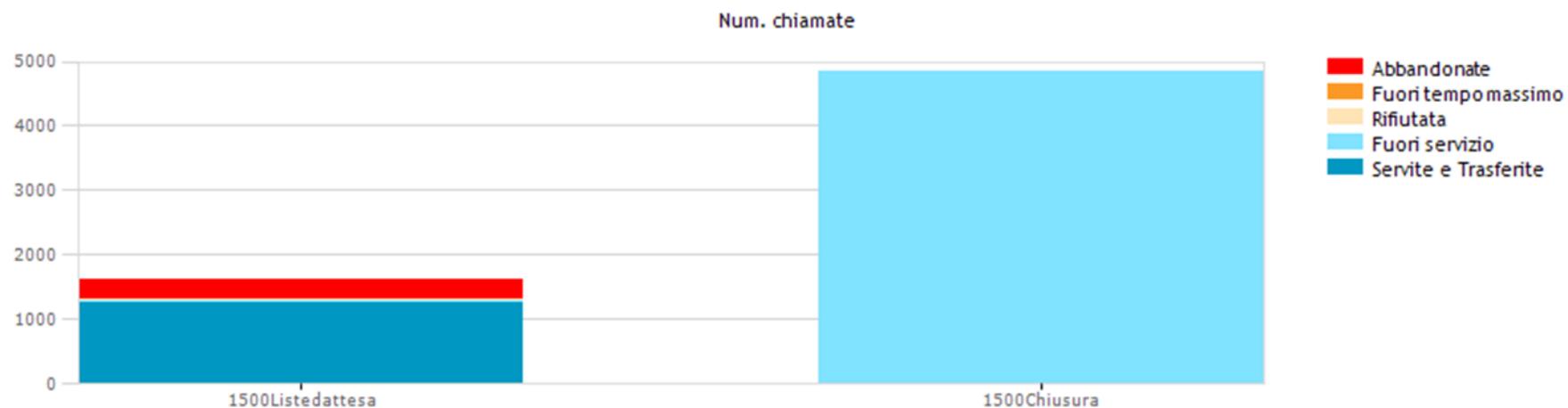


Disservizi CUP per Regioni e ASL (tab. n. 13)	43
Prestazioni del PNGLA per cui il cittadino ha chiamato (tab. n. 14)	44
Prestazioni segnalate di primo accesso (tab. n. 15)	46
Prestazioni segnalate di controllo (tab. n. 16)	47
Prestazioni del PNGLA segnalate per blocco liste di attesa (tab. n. 17)	48
Prestazioni non PNGLA segnalate per blocco liste di attesa (tab. n. 18)	50



Volume totale di chiamate: liste di attesa

Intervallo di tempo 08/10/2018 - 31/12/2018

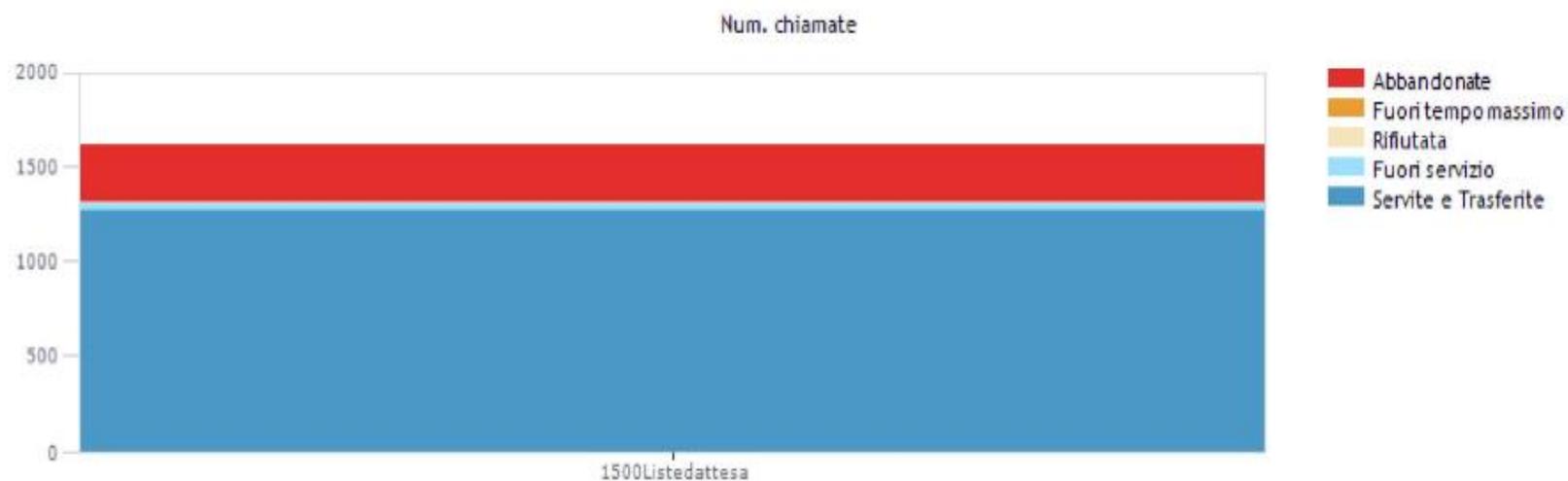


Coda	Totale	Servite e Trasferite	Fuori servizio	Rifiutate	Fuori tempo massimo	Abbandonate	N. Massimo ch. in coda	Attesa in coda (servite)		Attesa in coda (abbandonate)		Tempo di conversaz.	
								Media	Massimo	Media	Massimo	Media	Massimo
1500Listedattesa	1617	1269	50	1	0	297	48	00:01:12	00:26:44	00:03:10	00:25:50	00:08:40	01:17:30
1500Chiusura	4857	0	4857	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Totale	6474	1269	4907	1	0	297		00:01:12	00:26:44	00:03:10	00:25:50	00:08:40	01:17:30



Volume di chiamate: liste attesa

Intervallo di tempo 08/10/2018 - 31/12/2018 – mese ottobre, novembre e dicembre

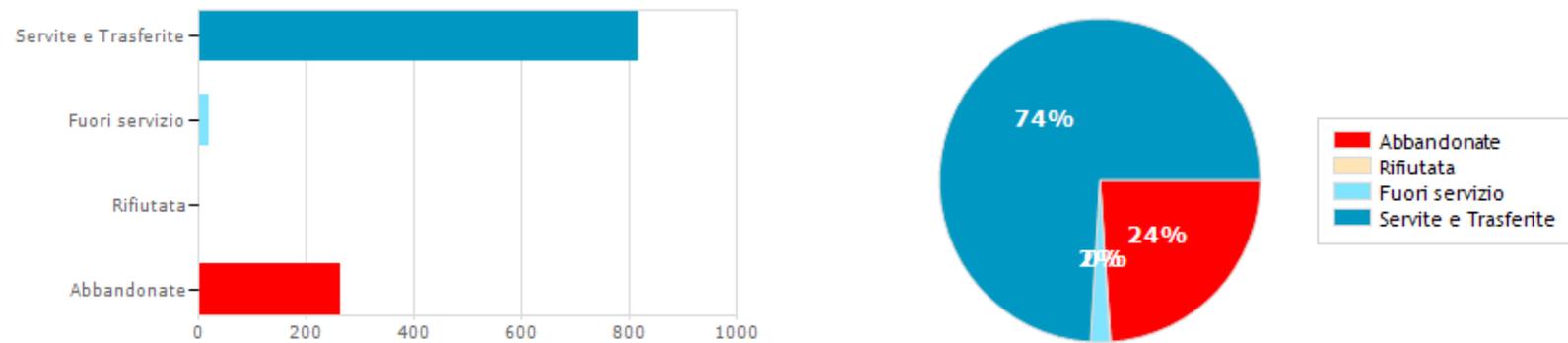


Coda	Totale	Servite e Trasferite	Fuori servizio	Rifiutate	Fuori tempo massimo	Abbandonate	N. Massimo ch. in coda	Attesa in coda (servite)		Attesa in coda (abbandonate)		Tempo di conversaz.	
								Media	Massimo	Media	Massimo	Media	Massimo
1500Listedattesa	1617	1269	50	1	0	297	48	00:01:12	00:26:44	00:03:10	00:25:50	00:08:40	01:17:30
Totale	1617	1269	50	1	0	297		00:01:12	00:26:44	00:03:10	00:25:50	00:08:40	01:17:30

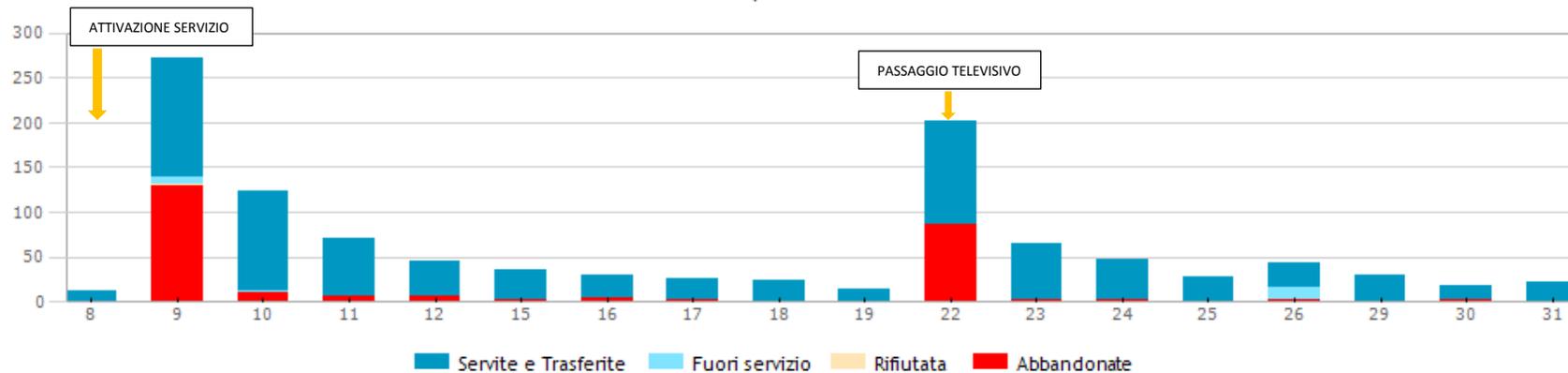


Andamento chiamate: liste attesa

Intervallo di tempo 08/10/2018 - 31/10/2018 – mese ottobre



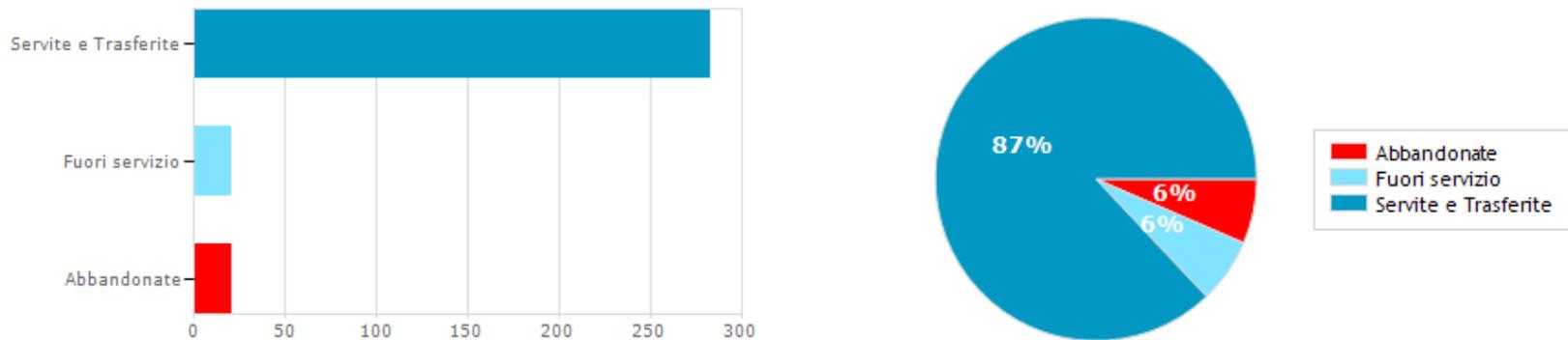
Num. chiamate / Giorno del mese



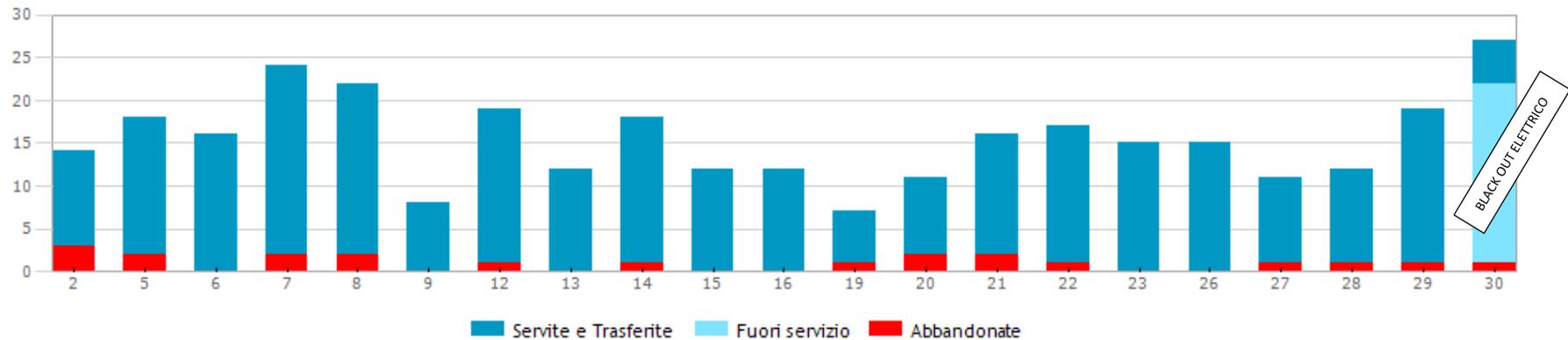


Andamento chiamate: liste attesa

Intervallo di tempo 01/11/2018 - 30/11/2018 – mese novembre



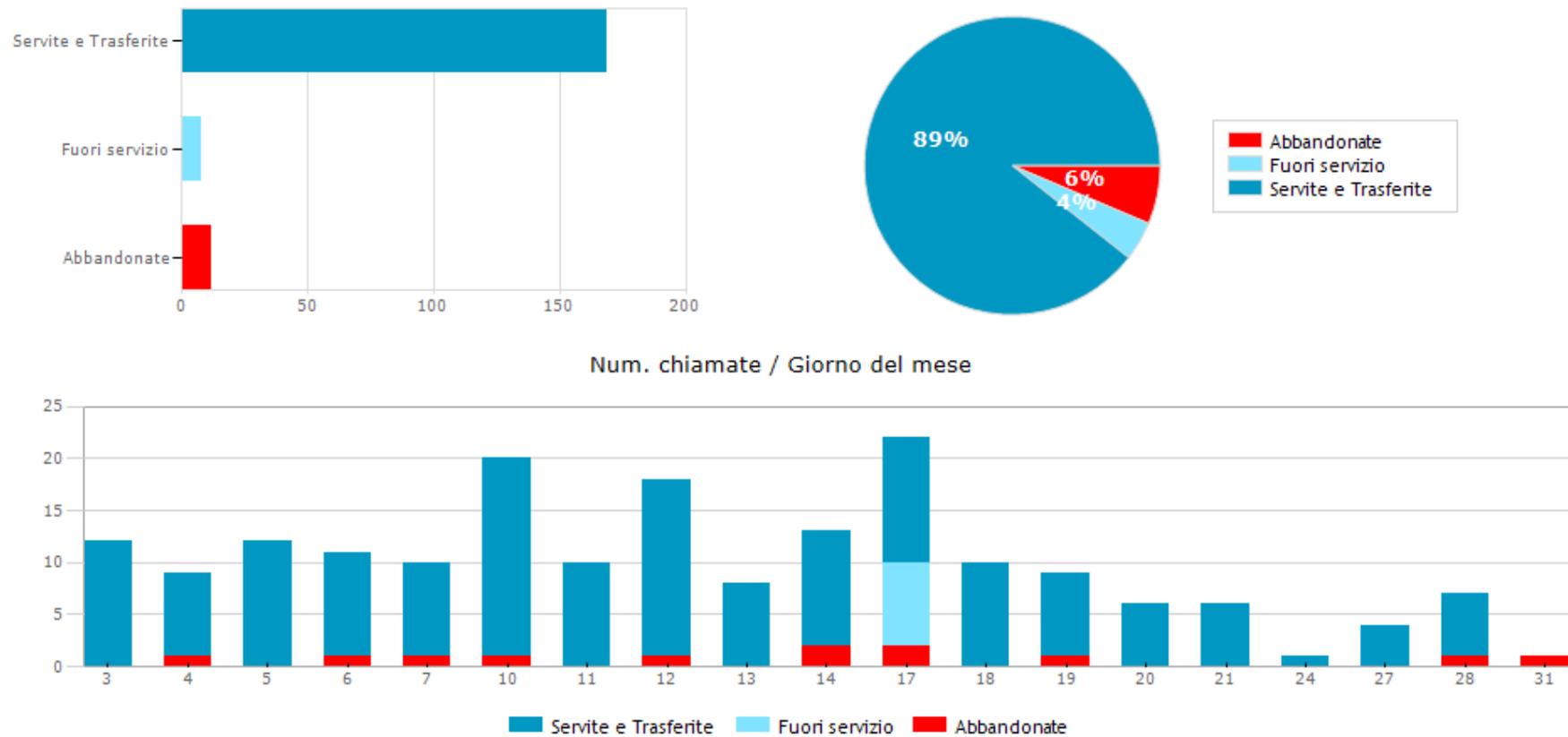
Num. chiamate / Giorno del mese





Andamento chiamate: liste attesa

Intervallo di tempo 01/12/2018 - 31/12/2018 – mese dicembre





NOTE

Quanto di seguito riportato è frutto dell'ascolto e del riferito da parte dei cittadini che si sono rivolti al numero di pubblica utilità 1500 e della conseguente analisi del "sentiment" e del percepito.¹

Circa **1600** sono state le telefonate raccolte dal 1500 sul tema delle liste di attesa dal giorno di attivazione del servizio, 8 ottobre, al 31 dicembre, in orario di operatività (dalle ore 10.00 alle ore 16.00).

Circa **6500** sono i cittadini che hanno contattato il servizio nell'arco delle 24 ore, utilizzando le informazioni fornite dal messaggio della segreteria telefonica dopo la chiusura del servizio.

Il tempo medio di conversazione è stato circa **8,40 minuti**, il tempo massimo circa **1,17** ore. La complessità dell'argomento, l'esigenza di informazione e la richiesta di ascolto hanno caratterizzato le conversazioni, comportando a volte tempi insolitamente lunghi delle conversazioni.

Le donne si sono dimostrate più versatili alla telefonata, 57.0% delle chiamate.

Il cittadino, che si è rivolto al servizio, età media 64 anni (min.18 max. 90), ha raccontato le proprie esperienze e in quota significativa quelle di altri.

Le telefonate sono giunte, in ordine decrescente, dalle regioni: Lazio (24%), Lombardia (13%), Campania (8.6%), Sicilia (8.0%) e Toscana (7.8%) e Puglia (6%).

Statisticamente irrilevanti le chiamate dal Trentino Alto Adige e dalla Valle d'Aosta (2 telefonate per regione).

La maggior parte dei cittadini (59% delle telefonate) si è lamentata per i tempi di erogazione² delle prestazioni: Lazio 24.0%, Lombardia 13.0%, Campania 8.6%, Sicilia 8.0%, Toscana 7.8%, Puglia 6.0%.

Rilevante la richiesta di informazione sul PNGLA e sulla possibilità di ricorrere all'intramoenia pagando solo il ticket, 17% delle conversazioni.

Le segnalazioni sull'eccedenza dei tempi di erogazione hanno costituito il 12% degli argomenti affrontati dai cittadini: Lazio 25.3 %, Lombardia 10.5%, Campania 9.5 %, Puglia 8.4%, Sicilia ed Emilia Romagna 7.4 %.

Le segnalazioni sui disservizi dei CUP è risultata pari al 6.0%: Lazio 24.1%, Sicilia 20.7%, Lombardia 12.1%, Sardegna 10.3%, Toscana 6.9%, Campania Basilicata Puglia e Marche 5.2%.

Tra le 58 prestazioni del PNGLA, nelle telefonate, sono risultate maggiormente rappresentate: la visita oculistica 11.35%, l'ecografia addome 7.0%, la mammografia e la colonscopia 6.8%, la visita cardiologica 5.0 e la visita neurologica 4.5%.

Tra le 58 prestazioni del PNGLA di primo accesso sono risultate maggiormente rappresentate: la colonscopia 11.9%, l'ecografia dell'addome 8.7%, la visita oculistica 7.1%, la visita cardiologica 5.6%, l'esofago-gastro-duodeno-scopia la visita dermatologica e la mammografia 4.8%.

Tra le 58 prestazioni del PNGLA di controllo sono state oggetto di lamentela: la visita oculistica 12.1%, la mammografia 10.0%, la colonscopia 6.9%, la visita cardiologia e la visita neurologica 6.2%, l'ecografia addome 4.8%, l'ecografia capo e collo e l'ecografia della mammella e la visita endocrinologica 4.5%.

¹ L'ANALISI DEL SENTIMENTO O SENTIMENT ANALYSIS (MA ANCHE OPINION MINING) CONSISTE NELL'ANALISI LINGUISTICA COMPUTAZIONALE DELLE ESPERIENZE PERSONALI CHE I CITTADINI HANNO RIFERITO DURANTE LE CONVERSAZIONI TELEFONICHE SUL TEMA DELLE LISTE DI ATTESA IN SANITÀ. SI RIFERISCE ALL'ELABORAZIONE DEL LINGUAGGIO E ALL'ANALISI DEL CONTENUTO PER IDENTIFICARE ED ESTRARRE ED IDENTIFICARE INFORMAZIONI

² PER LAMENTELA SI INTENDE QUANDO IL CITTADINO NON È A CONOSCENZA DEI TEMPI PREVISTI DALLE CLASSI DI PRIORITÀ STABILITE DAL PNGLA, NON È A CONOSCENZA DELLE 58 PRESTAZIONI PER LE QUALI SONO STATE PREVISTE LE CLASSI DI PRIORITÀ, O NON È STATO INDICATO DAL MEDICO SE LA PRESTAZIONE È DI PRIMO ACCESSO O SE SI TRATTA DI CONTROLLO, OPPURE SE LA LAMENTELA AVVIENE PER ERRATA PERCEZIONE DELL'URGENZA.



Le regioni e ASL maggiormente segnalate per eccedenza dei tempi di erogazione delle prestazioni di primo accesso, sono risultate: Lazio 22.4% (RM 2, RM 1 e Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini), Lombardia 11.2% (ATS della città metropolitana di Milano, ATS della Brianza, ASST Papa Giovanni XXIII), Campania 9.7% (ASL Napoli 3 sud, ASL Napoli 1 centro, Azienda Ospedale G. Rummo), Sicilia 9.7% (ASP Catania, ASP Palermo, ASP Ragusa), Emilia Romagna 8.3% (AUSL Bologna, Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna, AUSL di Ferrara).

Le regioni e ASL, segnalate per le prestazioni di controllo, sono risultate: Lazio 25.4% (Policlinico Umberto I, RM 2, Frosinone, Latina,), Sicilia 10.1% (ASP Catania, ASP Messina, Azienda Ospedaliera Universitaria P. Giaccone, ASP Caltanissetta), Lombardia 10.1% (ATS della città metropolitana di Milano, ATS della ASST Papa Giovanni XXIII, ASST Spedali Civili di Brescia, ASST Fatebenefratelli Sacco), Toscana 8.1% (Azienda USL Toscana centro, Azienda USL Toscana nord ovest, Azienda USL Toscana sud est).

Le regioni e ASL maggiormente segnalate per le prestazioni non comprese nel PNGLA sono risultate: Toscana 16.1% (Azienda USL Toscana Centro), Lazio 13,0% (Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Tor Vergata, Frosinone, ASL RM1), Sardegna 9.7% (Azienda per la tutela della Salute), Abruzzo 9.7 (Lanciano Vasto Chieti, ASL Pescara).

Osservazioni

I cittadini della regione Lazio, popolazione residente 5,898 milioni di abitanti al 31 dicembre 2017, che si sono rivolti al numero di pubblica utilità sono risultati i più numerosi: 24% delle telefonate. Il dato appare ancora più rilevante se confrontato alle telefonate effettuate dai cittadini della regione Lombardia, 10 milioni di abitanti nel 2017, che ha rappresentato il 13% delle chiamate.

Se si prendono in considerazione le città di provenienza delle telefonate si osserva che il dato è correlato al numero di abitanti. Infatti il 59% delle telefonate provenienti dal Lazio è stata effettuata dai cittadini di Roma (2,873 milioni di abitanti nel 2017).

Anche il dato della Lombardia risulta correlato con la popolazione residente. Infatti solo il 22% delle telefonate provenienti da questa regione è stato effettuato da Milano (1,352 milioni di residenti nel 2017) il rimanente 78% proviene dall'hinterland milanese e dalle province della regione.

Ad una prima analisi del contenuto delle conversazioni risulta significativa la percentuale di lamentele.

Questo dato mette in evidenza la necessità di informazione sulle modalità di fruizione dei servizi di specialistica ambulatoriale, sulle modalità di prenotazione, sul ruolo del CUP, sul significato del Piano Nazionale di Governo delle Liste di attesa del quale quasi nessuna delle persone che si sono rivolte al 1500 era a conoscenza.

Solo una piccola percentuale di cittadini che ha chiamato il 1500, ha riferito di accedere ai siti istituzionali, regionali, aziendali per informarsi ed ha riferito che le informazioni presenti sui siti web delle ASL non risultano complete, chiare ed efficaci.

Tale carenza di informazioni e la mancanza di ascolto e tutoraggio del cittadino paziente ai vari livelli territoriali (MMG- CUP- Sportello ASL- Ospedale) ha contribuito a creare una erronea percezione verso l'urgenza delle prestazioni con classe di priorità programmata.

D'altra parte risultano eclatanti i casi nei quali l'attesa per effettuare indagini con questa classe di priorità assume tempi "biblici" ad esempio: ecografia addome (controllo) presso ASL RM 1 poliambulatorio via Lampedusa (un anno di attesa); mammografia (controllo) ASL Monza Brianza superiore ad un anno.

Se vengono prese in considerazione le segnalazioni per l'eccedenza dei tempi di erogazione delle prestazioni di primo accesso, si osserva che provengono dalla regione Lazio (22.4%), prevalentemente da Roma e riguardano le ASL RM 2, RM 1 e Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini.

La Asl RM 2 risulta al primo posto per le segnalazioni, popolazione residente di circa 1,300,000 abitanti, pari al 45% della popolazione complessiva del Comune; segue la ASL RM 1, popolazione residente di circa 1.046.862, pari al 36,4% della popolazione complessiva residente nel Comune;



La Lombardia con il 11.2% delle segnalazioni che provengono prevalentemente dalla ATS della città metropolitana di Milano segue al secondo posto

La Campania con il 10% delle segnalazioni si colloca al terzo posto, popolazione residente 5.839.084 di poco inferiore a quella del Lazio. Il 55% delle telefonate ha segnalato le ASL di Napoli (ASL 3 sud, ASL 1 centro, ASL 2 nord).

Agli ultimi posti, con 0.5% delle segnalazioni sull'eccedenza dei tempi di erogazione delle prestazioni di primo accesso, risultano le regioni Trentino Alto Adige e Valle d'Aosta.

Una possibile interpretazione del dato analitico potrebbe essere individuata nella soddisfazione del cittadino del Trentino che non sente il bisogno di segnalare o nelle iniziative intraprese dalla regione quali: i RAO e i controlli incrociati sui medici che fanno la prescrizione e sugli specialisti che poi effettuano la visita.

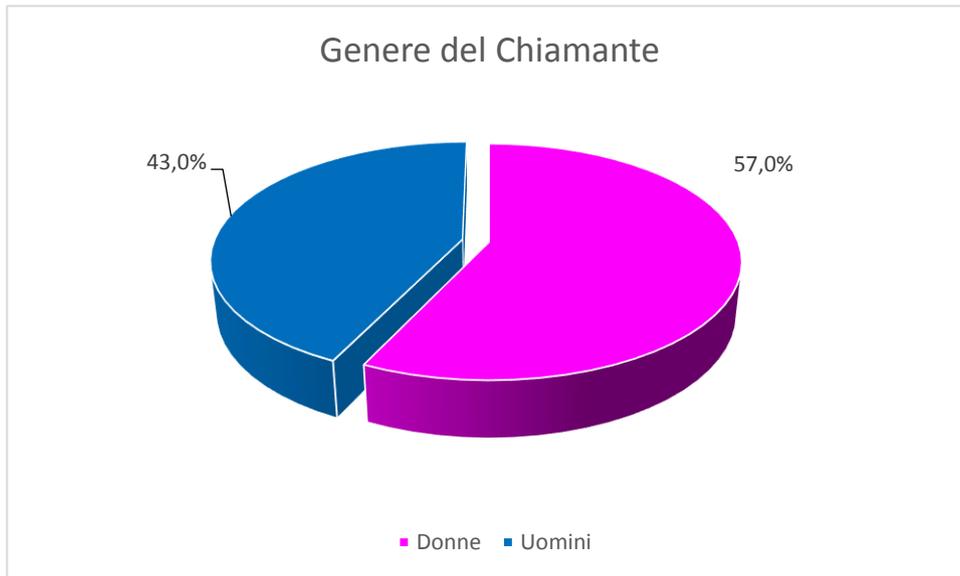
Nel Rapporto 2018 sulla "misura delle performance dei Servizi Sanitari Regionali", presentato al Senato della Repubblica dal CREA, Consorzio per la ricerca economica applicata in sanità dell'Università di Roma Tor Vergata, il Trentino sembrerebbe avere la sanità migliore d'Italia. Nel Rapporto la Provincia autonoma di Trento guida il gruppo "dell'eccellenza".

Infine, da quanto rappresentato dai cittadini, è emerso che le prescrizioni non riportano sempre la indicazione di primo accesso o controllo e se di primo accesso non viene indicata la classe di priorità che viene a volte indicata per i controlli.



Genere del chiamante

Grafico n. 1



Risposta alla domanda per chi chiama

Tab. n. 1

Chiama per	
Se stesso	70,7%
Altri	29,3%

Età del chiamante

Tab. n. 2

Età minima	18
Età massima	90
Età media	64



Regioni Italia per Popolazione

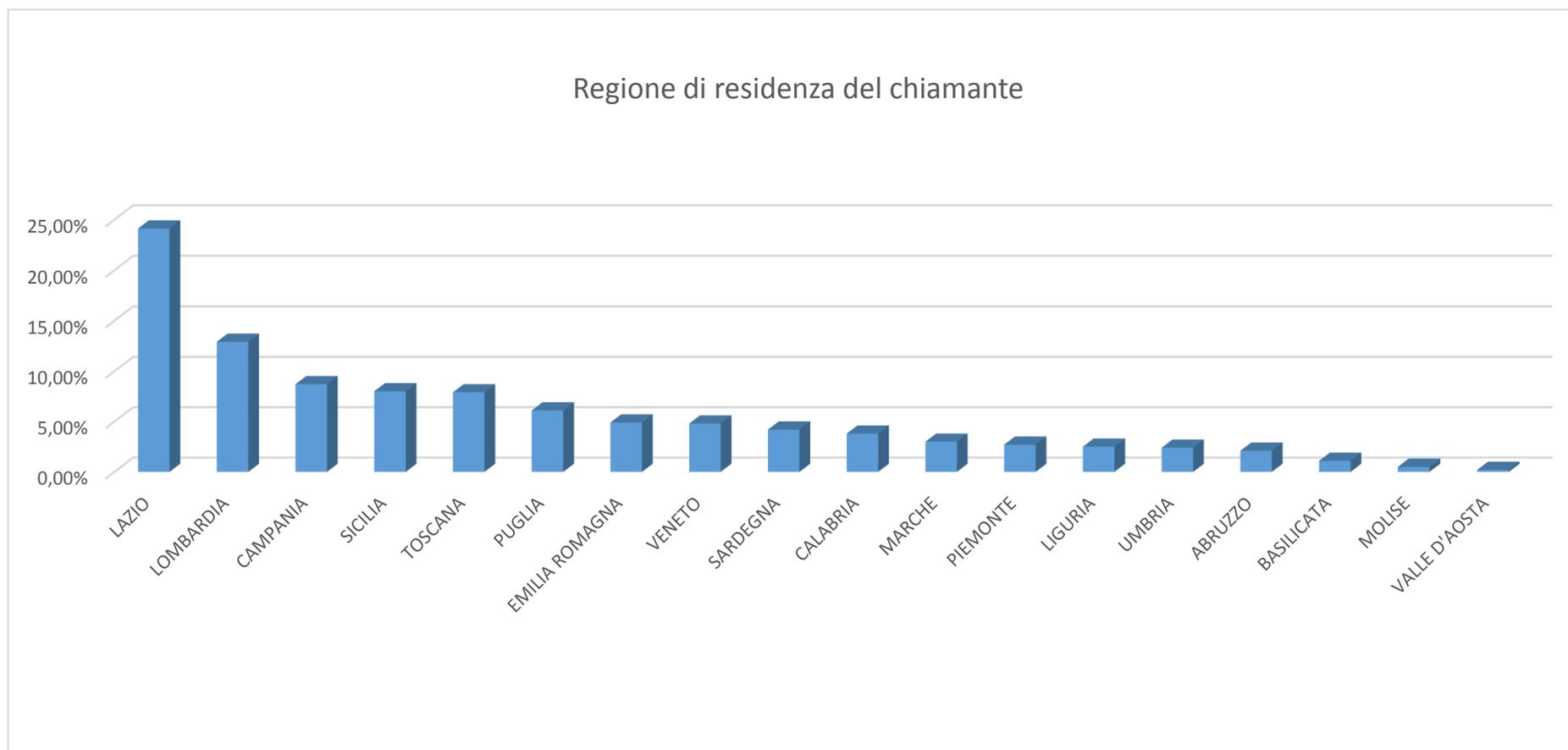
Classifica delle regioni italiane per numero di abitanti, dalle più grandi alle più piccole, ordinate per popolazione residente. La regione più popolata d'Italia è la **Lombardia** che conta un numero di residenti quasi doppio rispetto al Lazio, che la segue in classifica. All'ultimo posto troviamo la piccola Valle d'Aosta.

Pos	Regione	Residenti	%Italia	Numero Comuni	Numero Province
1	Lombardia	10.018.806	16,5%	1.527	12
2	Lazio	5.898.124	9,7%	378	5
3	Campania	5.839.084	9,6%	550	5
4	Sicilia	5.056.641	8,3%	390	9
5	Veneto	4.907.529	8,1%	576	7
6	Emilia-Romagna	4.448.841	7,3%	334	9
7	Piemonte	4.392.526	7,2%	1.202	8
8	Puglia	4.063.888	6,7%	258	6
9	Toscana	3.742.437	6,2%	279	10
10	Calabria	1.965.128	3,2%	409	5
11	Sardegna	1.653.135	2,7%	377	8
12	Liguria	1.565.307	2,6%	235	4
13	Marche	1.538.055	2,5%	236	5
14	Abruzzo	1.322.247	2,2%	305	4
15	Friuli-Venezia Giulia	1.217.872	2,0%	216	4
16	Trentino-Alto Adige	1.062.860	1,8%	293	2
17	Umbria	888.908	1,5%	92	2
18	Basilicata	570.365	0,9%	131	2
19	Molise	310.449	0,5%	136	2
20	Valle d'Aosta	126.883	0,2%	74	1
	Totale	60.589.085		7.998	110



Regione di residenza del chiamante

Grafico n. 2





Regione e Comune di residenza del chiamante - Tab. n. 3

LAZIO	241	23,86%	LODI	4	3,10%
ROMA	142	58,92%	BRESCIA	3	2,33%
ZAGAROLO	9	3,73%	DESIO	3	2,33%
APRILIA	9	3,73%	CINISELLO BALSAMO	3	2,33%
LATINA	8	3,32%	RHO	3	2,33%
FROSINONE	7	2,90%	COMO	3	2,33%
GUIDONIA MONTECELIO	6	2,49%	MARNATE	3	2,33%
CASSINO	6	2,49%	PERO	2	1,55%
VITERBO	6	2,49%	TREZZO SULL'ADDA	2	1,55%
RIETI	5	2,07%	SESTO CALENDE	2	1,55%
POMEZIA	4	1,66%	CARUGATE	2	1,55%
SORA	4	1,66%	BOLLATE	2	1,55%
TIVOLI	3	1,24%	CREMONA	2	1,55%
FORMIA	2	0,83%	CAPRIATE SAN GERVASIO	2	1,55%
SANT'ELIA FIUMERAPIDO	2	0,83%	BRESSO	2	1,55%
COLLEFERRO	2	0,83%	SONDRIO	2	1,55%
LANUVIO	2	0,83%	ISEO	2	1,55%
NETTUNO	2	0,83%	VOGHERA	2	1,55%
LADISPOLI	2	0,83%	LEGNANO	2	1,55%
MINTURNO	2	0,83%	BOVISIO-MASCIAGO	2	1,55%
CIVITAVECCHIA	1	0,41%	MAGENTA	2	1,55%
FARA IN SABINA	1	0,41%	PADERNO DUGNANO	2	1,55%
STIMIGLIANO	1	0,41%	LISSONE	1	0,78%
BORGOROSE	1	0,41%	VELLEZZO BELLINI	1	0,78%
ARDEA	1	0,41%	SORESINA	1	0,78%
CERRETO LAZIALE	1	0,41%	LOMAZZO	1	0,78%
CANALE MONTERANO	1	0,41%	LIMBIATE	1	0,78%
PESCOSOLIDO	1	0,41%	CARONNO VARESINO	1	0,78%
TERRACINA	1	0,41%	SEVESO	1	0,78%
CERVETERI	1	0,41%	MARIANO COMENSE	1	0,78%
VALMONTONE	1	0,41%	LAINATE	1	0,78%
GAETA	1	0,41%	ABBIATEGRASSO	1	0,78%
FIUMICINO	1	0,41%	ERBA	1	0,78%
ANAGNI	1	0,41%	CANTU'	1	0,78%
ALATRI	1	0,41%	SAN MARTINO SICCOMARIO	1	0,78%
MONTEROTONDO	1	0,41%	CANZO	1	0,78%
MANZIANA	1	0,41%	CANEGRATE	1	0,78%
MONTECOMPATRI	1	0,41%	OSSAGO LODIGIANO	1	0,78%
			ALBANO SANT'ALESSANDRO	1	0,78%
LOMBARDIA	129	12,77%	SESTO SAN GIOVANNI	1	0,78%
MILANO	28	21,71%	TREVILOLO	1	0,78%
BERGAMO	6	4,65%	SARONNO	1	0,78%
MONZA	4	3,10%	VALMOREA	1	0,78%
GARBAGNATE MILANESE	4	3,10%	ARCORE	1	0,78%



Regione e Comune di residenza del chiamante - Tab. n. 3

BORNO	1	0,78%	PAGANI	1	1,15%
RANICA	1	0,78%	VOLLA	1	1,15%
STRADELLA	1	0,78%			
FILIGHERA	1	0,78%	CASAVATORE	1	1,15%
MACHERIO	1	0,78%	ALTAVILLA SILENTINA	1	1,15%
SAN GIULIANO MILANESE	1	0,78%	AFRAGOLA	1	1,15%
VARESE	1	0,78%	SAN GIORGIO A CREMANO	1	1,15%
SANTO STEFANO TICINO	1	0,78%	POZZUOLI	1	1,15%
ABBADIA LARIANA	1	0,78%	ACERRA	1	1,15%
SEDRIANO	1	0,78%	CASERTA	1	1,15%
CARONA	1	0,78%			
CARNATE	1	0,78%			
PAVIA	1	0,78%			
CAMPANIA	87	8,61%	SICILIA	80	7,92%
NAPOLI	26	29,89%	CATANIA	16	20,00%
CASORIA	4	4,60%	PALERMO	11	13,75%
MARANO DI NAPOLI	3	3,45%	MESSINA	8	10,00%
GIUGLIANO IN CAMPANIA	3	3,45%	CALTANISSETTA	4	5,00%
BENEVENTO	3	3,45%	SIRACUSA	4	5,00%
S. BARTOLOMEO IN GALDO	3	3,45%	GRAMMICHELE	3	3,75%
AVELLINO	3	3,45%	CASTELLANA SICULA	3	3,75%
SCISCIANO	2	2,30%	GAGGI	3	3,75%
QUARTO	2	2,30%	BAGHERIA	2	2,50%
ISCHIA	2	2,30%	RIPOSTO	2	2,50%
ERCOLANO	2	2,30%	MONTEROSSO ALMO	2	2,50%
CASELLE IN PITTARI	2	2,30%	CASTELTERMINI	2	2,50%
NOLA	2	2,30%	MISILMERI	2	2,50%
VILLARICCA	2	2,30%	RANDAZZO	1	1,25%
POMIGLIANO D'ARCO	2	2,30%	SAN PIETRO CLARENZA	1	1,25%
PONTECAGNANO FAIANO	2	2,30%	BRONTE	1	1,25%
SESSA AURUNCA	2	2,30%	BOLOGNETTA	1	1,25%
MADDALONI	2	2,30%	VITTORIA	1	1,25%
SCAFATI	1	1,15%	AGRIGENTO	1	1,25%
EBOLI	1	1,15%	GIARRE	1	1,25%
SANTA MARIA A VICO	1	1,15%	FRANCAVILLA DI SICILIA	1	1,25%
MERCATO SAN SEVERINO	1	1,15%	ROCCAVALDINA	1	1,25%
BACOLI	1	1,15%	BORGETTO	1	1,25%
MUGNANO DI NAPOLI	1	1,15%	GRAVINA DI CATANIA	1	1,25%
CAIVANO	1	1,15%	PARTINICO	1	1,25%
CALVIZZANO	1	1,15%	MARSALA	1	1,25%
AVERSA	1	1,15%	PATTI	1	1,25%
CARDITO	1	1,15%	MILAZZO	1	1,25%
TORRE ANNUNZIATA	1	1,15%	PRIOLO GARGALLO	1	1,25%
			MAZARA DEL VALLO	1	1,25%
			RAGUSA	1	1,25%



Regione e Comune di residenza del chiamante - Tab. n. 3

TOSCANA		79	7,82%		
FIRENZE	18	22,78%		TERLIZZI	1 1,64%
EMPOLI	6	7,59%		MOLA DI BARI	1 1,64%
LIVORNO	6	7,59%		CAROVIGNO	1 1,64%
PRATO	6	7,59%		CAPURSO	1 1,64%
LUCCA	4	5,06%		FOGGIA	1 1,64%
PISA	4	5,06%		MONTEIASI	1 1,64%
CAMPIGLIA MARITTIMA	4	5,06%		CAROSINO	1 1,64%
SIENA	4	5,06%		SAN GIOVANNI ROTONDO	1 1,64%
FIESOLE	3	3,80%		CORATO	1 1,64%
ORBETELLO	3	3,80%			
VIAREGGIO	2	2,53%		EMILIA ROMAGNA	49 4,85%
AREZZO	2	2,53%		BOLOGNA	9 18,37%
BAGNO A RIPOLI	2	2,53%		RIMINI	5 10,20%
CECINA	2	2,53%		FORLI'	5 10,20%
TORRITA DI SIENA	1	1,27%		REGGIO NELL'EMILIA	4 8,16%
SANTA MARIA A MONTE	1	1,27%		FERRARA	3 6,12%
PIOMBINO	1	1,27%		PIACENZA	3 6,12%
CAPANNOLI	1	1,27%		CESENA	3 6,12%
GROSSETO	1	1,27%		RAVENNA	2 4,08%
MONTECATINI-TERME	1	1,27%		PARMA	2 4,08%
MASSA	1	1,27%		CASALECCHIO DI RENO	2 4,08%
SESTO FIORENTINO	1	1,27%		SAN GIORGIO DI PIANO	2 4,08%
BORGO SAN LORENZO	1	1,27%		IMOLA	2 4,08%
POGGIBONSI	1	1,27%		SAN LAZZARO DI SAVENA	1 2,04%
FUCECCHIO	1	1,27%		GUASTALLA	1 2,04%
PONTEDERA	1	1,27%		VERUCCHIO	1 2,04%
GAMBASSI TERME	1	1,27%		GUALTIERI	1 2,04%
				FIDENZA	1 2,04%
PUGLIA	61	6,04%		LAGOSANTO	1 2,04%
BARI	16	26,23%		OSTELLATO	1 2,04%
BRINDISI	11	18,03%			
LECCE	5	8,20%		VENETO	48 4,75%
RUFFANO	2	3,28%		VERONA	9 18,75%
GALATINA	2	3,28%		VENEZIA	4 8,33%
MOLFETTA	2	3,28%		TREVISO	4 8,33%
TARANTO	2	3,28%		RONCO ALL'ADIGE	3 6,25%
CASAMASSIMA	2	3,28%		VIGONOVO	3 6,25%
CISTERNINO	2	3,28%		CEREA	3 6,25%
MARTINA FRANCA	2	3,28%		VICENZA	3 6,25%
BARLETTA	1	1,64%		LEGNAGO	2 4,17%
BITETTO	1	1,64%		PADOVA	2 4,17%
OSTUNI	1	1,64%		ALBIGNASEGO	2 4,17%
CERIGNOLA	1	1,64%		NOVENTA PADOVANA	1 2,08%
TREPUZZI	1	1,64%		ZEVIO	1 2,08%
ALBEROBELLO	1	1,64%		BASSANO DEL GRAPPA	1 2,08%



Regione e Comune di residenza del chiamante - Tab. n. 3

ADRIA	1	2,08%	SAN PIETRO A MAIDA	1	2,63%
SAN BIAGIO DI CALLALTA	1	2,08%	SIDERNO	1	2,63%
CASTELFRANCO VENETO	1	2,08%	SOVERATO	1	2,63%
OPPEANO	1	2,08%	BOVA MARINA	1	2,63%
MONTEBELLO VICENTINO	1	2,08%	TIRIOLO	1	2,63%
MAROSTICA	1	2,08%			
MONTICELLO CONTE OTTO	1	2,08%	MARCHE	30	2,97%
VILLAFRANCA DI VERONA	1	2,08%			
			MONTEGIORGIO	5	16,67%
PIEVE DI SOLIGO	1	2,08%	MACERATA	4	13,33%
BADIA CALAVENA	1	2,08%	FILOTTRANO	3	10,00%
			ANCONA	3	10,00%
SARDEGNA	42	4,16%	FERMO	2	6,67%
SASSARI	8	19,05%	MONTEFELCINO	2	6,67%
CAGLIARI	8	19,05%	PESARO	2	6,67%
NUORO	5	11,90%	FRONTONE	2	6,67%
LA MADDALENA	2	4,76%	SENIGALLIA	2	6,67%
BUDONI	2	4,76%	ASCOLI PICENO	1	3,33%
OROSEI	2	4,76%	S BENEDETTO DEL TRONTO	1	3,33%
ARZACHENA	2	4,76%	FABRIANO	1	3,33%
OZIERI	1	2,38%	MONTECOSARO	1	3,33%
ORISTANO	1	2,38%	JESI	1	3,33%
NEONELI	1	2,38%			
CARBONIA	1	2,38%	PIEMONTE	27	2,67%
SILLIUS	1	2,38%	TORINO	8	29,63%
PORTO TORRES	1	2,38%	VERCELLI	3	11,11%
TEMPIO PAUSANIA	1	2,38%	BORGOMANERO	2	7,41%
QUARTUCCIU	1	2,38%	MONCALIERI	2	7,41%
ALGHERO	1	2,38%	NOVARA	2	7,41%
SANT'ANTIOCO	1	2,38%	ALESSANDRIA	2	7,41%
ASSEMINI	1	2,38%	CHIOMONTE	1	3,70%
GUSPINI	1	2,38%	CAMBURZANO	1	3,70%
PUTIFIGARI	1	2,38%	BIELLA	1	3,70%
			SAN MAURIZIO CANAVESE	1	3,70%
CALABRIA	38	3,76%	IVREA	1	3,70%
COSENZA	10	26,32%	CHIVASSO	1	3,70%
REGGIO DI CALABRIA	10	26,32%	TORTONA	1	3,70%
OLIVADI	2	5,26%	ROSSANA	1	3,70%
CATANZARO	2	5,26%			
VIBO VALENTIA	2	5,26%	LIGURIA	25	2,48%
CORIGLIANO CALABRO	2	5,26%	GENOVA	8	32,00%
ROSSANO	2	5,26%	LA SPEZIA	3	12,00%
PAOLA	1	2,63%	ALBENGA	3	12,00%
VILLA SAN GIOVANNI	1	2,63%	SAVONA	2	8,00%
RIZZICONI	1	2,63%	FINALE LIGURE	2	8,00%



Regione e Comune di residenza del chiamante - Tab. n. 3

AVEGNO	2	8,00%	MOSCUFO	1	4,76%
IMPERIA	2	8,00%	ATRI	1	4,76%
NOLI	1	4,00%			
CHIAVARI	1	4,00%			
SAN REMO	1	4,00%			
UMBRIA	24	2,38%	BASILICATA	11	1,09%
FOLIGNO	8	33,33%	POTENZA	7	63,64%
PERUGIA	3	12,50%	LAGONEGRO	1	9,09%
SPOLETO	3	12,50%	VENOSA	1	9,09%
TERNI	2	8,33%	MELFI	1	9,09%
CITTA' DI CASTELLO	2	8,33%	POLICORO	1	9,09%
CITERNA	2	8,33%			
ARRONE	1	4,17%	FRIULI VENEZIA GIULIA	9	0,89%
ASSISI	1	4,17%	UDINE	5	55,56%
AMELIA	1	4,17%	GRADO	1	11,11%
GIOVE	1	4,17%	PORDENONE	1	11,11%
			MONFALCONE	1	11,11%
			TRIESTE	1	11,11%
ABRUZZO	21	2,08%	MOLISE	5	0,50%
PESCARA	5	23,81%	ISERNIA	4	80,00%
FRANCAVILLA AL MARE	4	19,05%	CAMPOBASSO	1	20,00%
TERAMO	2	9,52%			
PENNE	2	9,52%	PROV. AUTON. TRENTO	2	0,20%
GIULIANOVA	2	9,52%	TRENTO	2	100,00%
ORTONA	2	9,52%			
CARAMANICO TERME	1	4,76%	VALLE D'AOSTA	2	0,20%
L'AQUILA	1	4,76%	AOSTA	2	100,00%



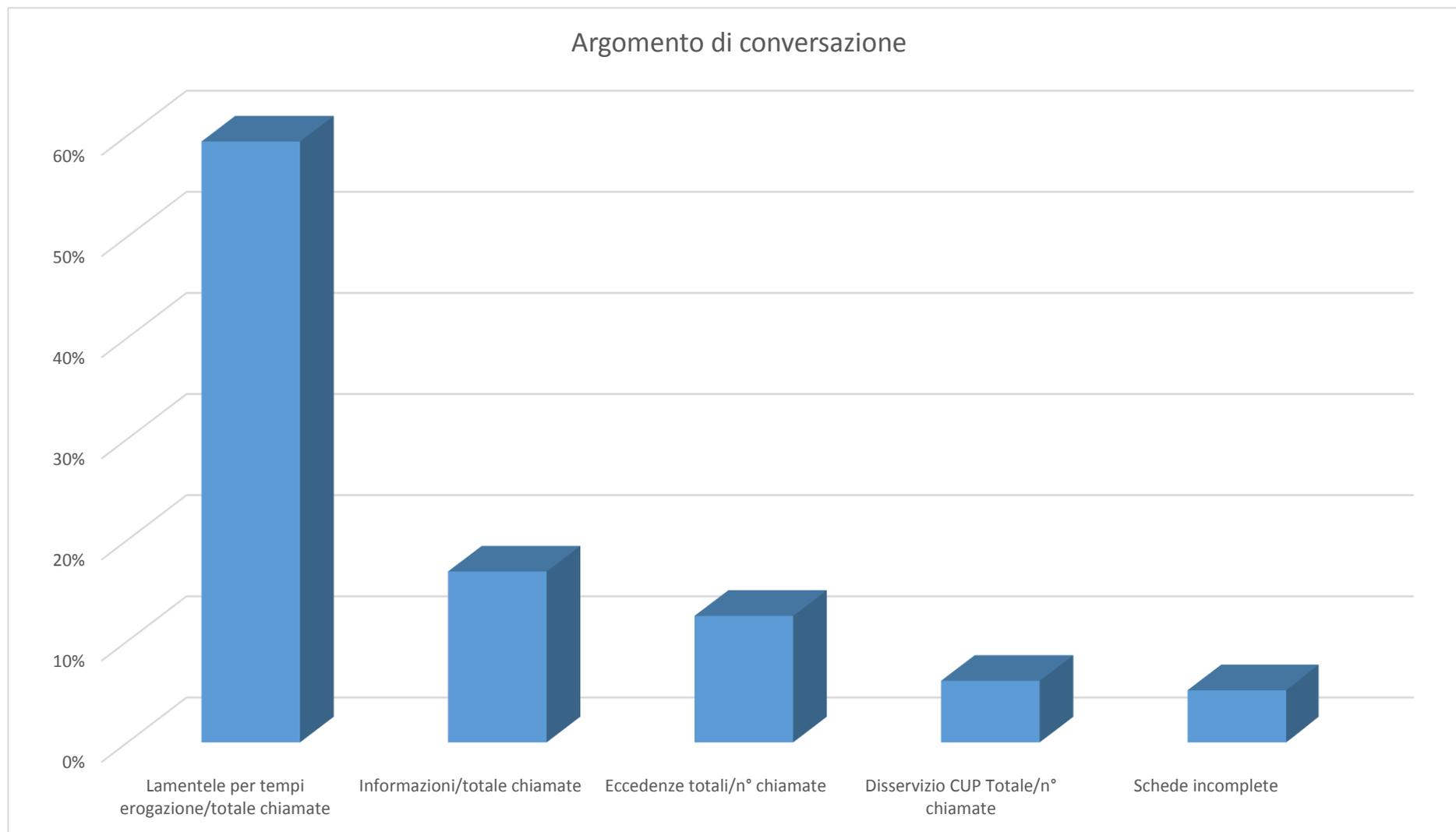
Argomenti di conversazione - Tab. n.4

Lamentele per tempi erogazione/totale chiamate	59%
Informazioni/totale chiamate	17%
Informazioni PNGLA/totale informazioni	89%
Informazioni sito-format/totale informazioni	4%
Informazioni intramoenia/totale informazioni	8%
Eccedenze totali/n° chiamate	12%
Eccedenza entro 1 mese/totale eccedenze	16%
Eccedenza tra 1 e 3 mesi/totale eccedenze	15%
Eccedenza tra 3 e 6 mesi/totale eccedenze	14%
Eccedenza tra 6 e 12 mesi/totale eccedenze	32%
Eccedenza oltre 12 mesi/totale eccedenze	24%
Disservizio CUP Totale/n° chiamate	6%
Disservizio CUP nessuna risposta/Totale disservizio CUP	63%
Disservizio CUP linea occupata/Totale disservizio CUP	38%
Schede incomplete	5%



Argomento di conversazione

Grafico n. 3





Regione di iscrizione e ASL di assistenza del chiamante - Tab. n. 5

LAZIO	241	23,86%	AUSL TOSCANA NORD-OVEST	27	34,18%
ROMA 2	71	29,46%	AUSL TOSCANA SUD-EST	12	15,19%
ROMA 1	48	19,92%	PUGLIA	61	6,04%
ROMA 3	24	9,96%	ASL BA	26	42,62%
ROMA 5	23	9,54%	ASL BR	15	24,59%
LATINA	23	9,54%	ASL LE	10	16,39%
FROSINONE	22	9,13%	ASL TA	6	9,84%
ROMA 6	10	4,15%	ASL FG	3	4,92%
RIETI	8	3,32%	ASL BT	1	1,64%
VITERBO	6	2,49%	EMILIA ROMAGNA	49	4,85%
ROMA 4	6	2,49%	AUSL DELLA ROMAGNA	16	32,65%
LOMBARDIA	129	12,77%	AUSL BOLOGNA	14	28,57%
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	66	51,16%	AUSL REGGIO EMILIA	6	12,24%
ATS DELL'INSUBRIA	17	13,18%	AZIENDA USL FERRARA	5	10,20%
ATS DELLA BRIANZA	16	12,40%	AZIENDA USL PIACENZA	3	6,12%
ATS DI BERGAMO	12	9,30%	AZIENDA USL PARMA	3	6,12%
ATS DI BERGAMO	12	9,30%	AZIENDA USL IMOLA	2	4,08%
ATS DI PAVIA	7	5,43%	VENETO	48	4,75%
ATS DI BRESCIA	5	3,88%	ULSS 9 SCALIGERA	21	43,75%
ATS DELLA MONTAGNA	3	2,33%	ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	7	14,58%
ATS DELLA VAL PADANA	3	2,33%	ULSS 3 SERENISSIMA	7	14,58%
CAMPANIA	87	8,61%	ULSS 8 BERICA	5	10,42%
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	26	29,89%	ULSS 6 EUGANEA	5	10,42%
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	25	28,74%	ULSS 7 PEDEMONTANA	2	4,17%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	11	12,64%	ULSS 5 POLESANA	1	2,08%
A.S.L. SALERNO	9	10,34%	SARDEGNA	42	4,16%
A.S.L. CASERTA	7	8,05%	AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE	42	100,00%
A.S.L. BENEVENTO	6	6,90%	CALABRIA	38	3,76%
A.S.L. AVELLINO	3	3,45%	A.S.P. COSENZA	15	39,47%
SICILIA	80	7,92%	A.S.P. REGGIO CALABRIA	14	36,84%
ASP CATANIA	26	32,50%	A.S.P. CATANZARO	7	18,42%
ASP PALERMO	21	26,25%	A.S.P. VIBO VALENTIA	2	5,26%
ASP MESSINA	15	18,75%	MARCHE	30	2,97%
ASP SIRACUSA	5	6,25%	ASUR	30	100,00%
ASP SIRACUSA	5	6,25%			
ASP CALTANISSETTA	4	5,00%			
ASP RAGUSA	4	5,00%			
ASP AGRIGENTO	3	3,75%			
ASP DI TRAPANI	2	2,50%			
TOSCANA	79	7,82%			
AUSL TOSCANA CENTRO	40	50,63%			



Regione di iscrizione e ASL di assistenza del chiamante - Tab. n. 5

PIEMONTE	27	2,67%	TRENTO	2	0,20%
ASL CITTA' DI TORINO	8	29,63%	Azienda Provinciale per i		
ASL NOVARA	4	14,81%	Servizi Sanitari	2	100,00%
ASL ALESSANDRIA	3	11,11%			
ASL VERCELLI	3	11,11%	VALLE D'AOSTA	2	0,20%
ASL TO4	3	11,11%	AUSL VALLE D'AOSTA	2	100,00%
ASL BIELLA	2	7,41%			
ASL TO5	2	7,41%			
ASL TO3	1	3,70%			
ASL CN1	1	3,70%			
LIGURIA	25	2,48%			
ASL GENOVESE	10	40,00%			
ASL SAVONESE	8	32,00%			
ASL SPEZZINO	3	12,00%			
ASL IMPERIESE	3	12,00%			
ASL CHIAVARESE	1	4,00%			
UMBRIA	24	2,38%			
AUSL 2 UMBRIA	16	66,67%			
AUSL 1 UMBRIA	8	33,33%			
ABRUZZO	21	2,08%			
ASL PESCARA	9	42,86%			
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	6	28,57%			
ASL TERAMO	5	23,81%			
ASL AVEZZANO-SULMONA-L'AQUILA	1	4,76%			
BASILICATA	11	1,09%			
ASP, ASL DI POTENZA	10	90,91%			
ASM, ALS DI MATERA	1	9,09%			
FRIULI VENEZIA GIULIA	9	0,89%			
Azienda Sanitaria Univ. Integrata di UDINE	5	55,56%			
Azienda per l'Assistenza Sanitaria BASSA FRIULANA - ISONTINA	2	22,22%			
Azienda Sanitaria Univ. Integrata di TRIESTE	1	11,11%			
MOLISE	5	0,50%			
Azienda Sanitaria Regionale del Molise	5	100,00%			



Regione e Comune di erogazione delle prestazioni - Tab. n. 6

LAZIO	130	23,94%		
ROMA	95	73,08%	VALMOREA	1 1,85%
FROSINONE	6	4,62%	COMO	1 1,85%
CASSINO	4	3,08%	OSSAGO LODIGIANO	1 1,85%
GUIDONIA MONTECELIO	3	2,31%	ABBIATEGRASSO	1 1,85%
LATINA	3	2,31%	LIMBIATE	1 1,85%
TIVOLI	2	1,54%		
APRILIA	2	1,54%	SICILIA	50 9,21%
COLLEFERRO	2	1,54%	CATANIA	11 22,00%
CIVITAVECCHIA	1	0,77%	PALERMO	8 16,00%
NETTUNO	1	0,77%	MESSINA	4 8,00%
LADISPOLI	1	0,77%	CALTANISSETTA	4 8,00%
CANALE MONTERANO	1	0,77%	CASTELLANA SICULA	3 6,00%
POMEZIA	1	0,77%	SIRACUSA	2 4,00%
CERVETERI	1	0,77%	CALTAGIRONE	2 4,00%
RIETI	1	0,77%	AGRIGENTO	2 4,00%
FORMIA	1	0,77%	MILAZZO	2 4,00%
SORA	1	0,77%	ROCCAVALDINA	1 2,00%
VALMONTONE	1	0,77%	RANDAZZO	1 2,00%
ARDEA	1	0,77%	TAORMINA	1 2,00%
ALATRI	1	0,77%	FRANCAVILLA DI SICILIA	1 2,00%
GAETA	1	0,77%	RAGUSA	1 2,00%
			MISILMERI	1 2,00%
LOMBARDIA	54	9,94%	MAZARA DEL VALLO	1 2,00%
MILANO	17	31,48%	GRAVINA DI CATANIA	1 2,00%
BERGAMO	9	16,67%	VITTORIA	1 2,00%
MONZA	3	5,56%	PARTINICO	1 2,00%
MAGENTA	2	3,70%	BORGETTO	1 2,00%
PAVIA	2	3,70%	PRIOLO GARGALLO	1 2,00%
BRESCIA	2	3,70%		
SONDRIO	2	3,70%	CAMPANIA	43 7,92%
BRESSO	2	3,70%	NAPOLI	15 34,88%
ISEO	2	3,70%	POLLENA TROCCHIA	4 9,30%
SESTO SAN GIOVANNI	1	1,85%	BENEVENTO	4 9,30%
VIMERCATE	1	1,85%	MADDALONI	2 4,65%
TREZZO SULL'ADDA	1	1,85%	MARANO DI NAPOLI	2 4,65%
PARABIAGO	1	1,85%	CASORIA	2 4,65%
DESIO	1	1,85%	CARDITO	1 2,33%
ARCORE	1	1,85%	MERCATO SAN SEVERINO	1 2,33%
GARBAGNATE MILANESE	1	1,85%	BATTIPAGLIA	1 2,33%
CARUGATE	1	1,85%	SOMMA VESUVIANA	1 2,33%



Regione e Comune di erogazione delle prestazioni - Tab. n. 6

			SARDEGNA	33	6,08%
AFRAGOLA	1	2,33%	NUORO	7	21,21%
VILLARICCA	1	2,33%	SASSARI	6	18,18%
SCAFATI	1	2,33%	CAGLIARI	5	15,15%
AVELLINO	1	2,33%	SINISCOLA	2	6,06%
TORRE ANNUNZIATA	1	2,33%	CARBONIA	2	6,06%
CAVA DE' TIRRENI	1	2,33%	OLBIA	2	6,06%
VOLLA	1	2,33%	MONSERRATO	2	6,06%
ERCOLANO	1	2,33%	ARZACHENA	2	6,06%
ACERRA	1	2,33%	NEONELI	1	3,03%
GIUGLIANO IN CAMPANIA	1	2,33%	SILIUS	1	3,03%
			ALGHERO	1	3,03%
			GUSPINI	1	3,03%
			TEMPIO PAUSANIA	1	3,03%
TOSCANA	41	7,55%	EMILIA ROMAGNA	30	5,52%
FIRENZE	15	36,59%	BOLOGNA	9	30,00%
LIVORNO	5	12,20%	FORLI'	4	13,33%
PISA	3	7,32%	PARMA	3	10,00%
PRATO	3	7,32%	FERRARA	2	6,67%
PONTEREDERA	2	4,88%	CESENA	2	6,67%
SIENA	2	4,88%	GUASTALLA	1	3,33%
EMPOLI	2	4,88%	SAN GIOVANNI IN PERSICETO	1	3,33%
LUCCA	2	4,88%	RIMINI	1	3,33%
AREZZO	2	4,88%	SAN LAZZARO DI SAVENA	1	3,33%
MASSA	1	2,44%	IMOLA	1	3,33%
MONTECATINI-TERME	1	2,44%	SASSUOLO	1	3,33%
BORGO SAN LORENZO	1	2,44%	VERUCCHIO	1	3,33%
SANTA MARIA A MONTE	1	2,44%	ARGENTA	1	3,33%
PIOMBINO	1	2,44%	RAVENNA	1	3,33%
			PIACENZA	1	3,33%
PUGLIA	36	6,63%	CALABRIA	19	3,50%
BARI	12	33,33%	REGGIO DI CALABRIA	8	42,11%
LECCE	6	16,67%	COSENZA	5	26,32%
BRINDISI	5	13,89%	CATANZARO	2	10,53%
MARTINA FRANCA	2	5,56%	VIBO VALENTIA	1	5,26%
GALATINA	2	5,56%	CORIGLIANO CALABRO	1	5,26%
TARANTO	1	2,78%	POLISTENA	1	5,26%
MOLFETTA	1	2,78%	LAMEZIA TERME	1	5,26%
CORATO	1	2,78%			
ALBEROBELLO	1	2,78%	VENETO	17	3,13%
POLIGNANO A MARE	1	2,78%			
CASAMASSIMA	1	2,78%			
GROTTAGLIE	1	2,78%			
CERIGNOLA	1	2,78%			
MOLA DI BARI	1	2,78%			



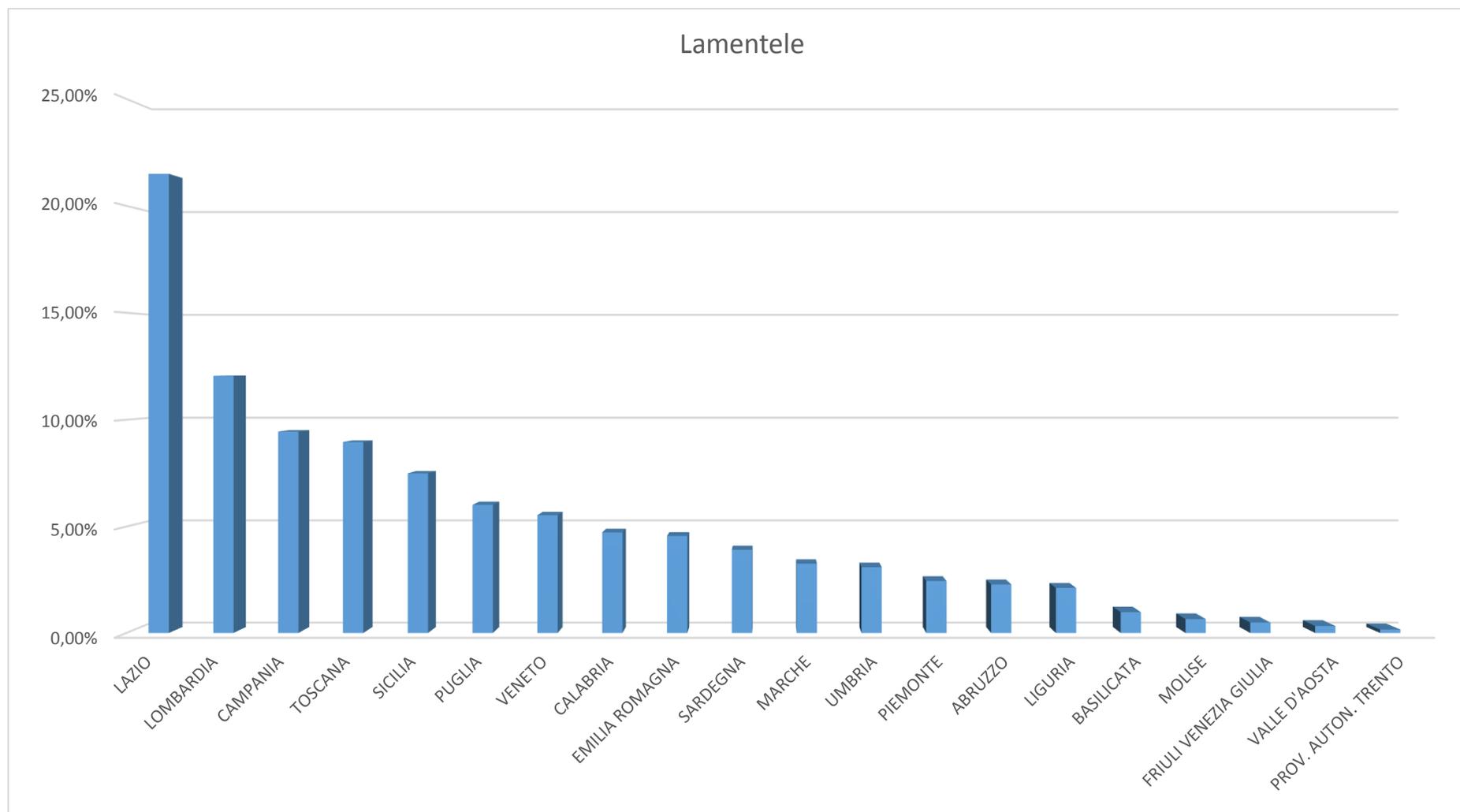
Regione e Comune di erogazione delle prestazioni - Tab. n° 6

VERONA	4	23,53%	ORTONA	3	23,08%
VENEZIA	2	11,76%	FRANCAVILLA AL MARE	2	15,38%
LEGNAGO	2	11,76%	SAN VALENTINO IN ABRUZZO CITERIORE	1	7,69%
VICENZA	2	11,76%	TERAMO	1	7,69%
PADOVA	2	11,76%	MOSCUFO	1	7,69%
MONTEBELLO VICENTINO	1	5,88%	L'AQUILA	1	7,69%
SAN BIAGIO DI CALLALTA	1	5,88%			
BASSANO DEL GRAPPA	1	5,88%	UMBRIA	10	1,84%
CASTELFRANCO VENETO	1	5,88%	FOLIGNO	3	30,00%
DOLO	1	5,88%	PERUGIA	2	20,00%
			CITTA' DI CASTELLO	1	10,00%
MARCHE	17	3,13%	SPOLETO	1	10,00%
CASTELFIDARDO	4	23,53%	TERNI	1	10,00%
JESI	3	17,65%	ARRONE	1	10,00%
MACERATA	2	11,76%	GIOVE	1	10,00%
FERMO	2	11,76%			
CIVITANOVA MARCHE	2	11,76%	BASILICATA	7	1,29%
ASCOLI PICENO	1	5,88%	POTENZA	4	57,14%
ANCONA	1	5,88%	VENOSA	1	14,29%
MONTEGIORGIO	1	5,88%	MATERA	1	14,29%
FABRIANO	1	5,88%	PISTICCI	1	14,29%
PIEMONTE	16	2,95%	FRIULI VENEZIA GIULIA	7	1,29%
TORINO	5	31,25%	UDINE	3	42,86%
VERCELLI	3	18,75%	GRADO	1	14,29%
ALESSANDRIA	3	18,75%	POLCENIGO	1	14,29%
NOVARA	2	12,50%	MONFALCONE	1	14,29%
IVREA	1	6,25%	TRIESTE	1	14,29%
PONDERANO	1	6,25%			
ROSSANA	1	6,25%	TRENTO	2	0,37%
			PERGINE VALSUGANA	1	50,00%
LIGURIA	15	2,76%	TRENTO	1	50,00%
GENOVA	7	46,67%			
LA SPEZIA	3	20,00%	MOLISE	2	0,37%
RECCO	1	6,67%	ISERNIA	2	100,00%
PIETRA LIGURE	1	6,67%			
FINALE LIGURE	1	6,67%	VALLE D'AOSTA	1	0,18%
AVEGNO	1	6,67%	AOSTA	1	100,00%
ALBENGA	1	6,67%			
ABRUZZO	13	2,39%			
PESCARA	4	30,77%			



Percentuale di lamentele per Regione

Grafico n. 4





Percentuale di lamentele per regioni ed ASL - Tab. n. 7

LAZIO	132	21,50%	ASP DI TRAPANI	1	2,17%
ROMA 2	40	30,30%	ASP SIRACUSA	1	2,17%
ROMA 1	24	18,18%	PUGLIA	37	6,03%
ROMA 5	15	11,36%	ASL BA	13	35,14%
FROSINONE	14	10,61%	ASL BR	12	32,43%
LATINA	13	9,85%	ASL LE	5	13,51%
ROMA 3	10	7,58%	ASL TA	4	10,81%
ROMA 6	5	3,79%	ASL FG	2	5,41%
ROMA 4	4	3,03%	ASL BT	1	2,70%
RIETI	4	3,03%	VENETO	34	5,54%
VITERBO	3	2,27%	ULSS 9 SCALIGERA	16	47,06%
LOMBARDIA	74	12,05%	ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	5	14,71%
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	40	54,05%	ULSS 3 SERENISSIMA	4	11,76%
ATS DELL'INSUBRIA	11	14,86%	ULSS 6 EUGANEA	4	11,76%
ATS DELLA BRIANZA	10	13,51%	ULSS 8 BERICA	2	5,88%
ATS DI PAVIA	4	5,41%	ULSS 7 PEDEMONTANA	2	5,88%
ATS DI BERGAMO	3	4,05%	ULSS 5 POLESANA	1	2,94%
ATS DI BRESCIA	2	2,70%	CALABRIA	29	4,72%
ATS DELLA MONTAGNA	2	2,70%	A.S.P. COSENZA	12	41,38%
ATS DELLA VAL PADANA	2	2,70%	A.S.P. REGGIO CALABRIA	10	34,48%
CAMPANIA	58	9,45%	A.S.P. CATANZARO	5	17,24%
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	16	27,59%	A.S.P. VIBO VALENTIA	2	6,90%
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	16	27,59%	EMILIA ROMAGNA	28	4,56%
A.S.L. SALERNO	9	15,52%	AUSL BOLOGNA	10	35,71%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	9	15,52%	AUSL REGGIO EMILIA	5	17,86%
A.S.L. CASERTA	6	10,34%	AUSL DELLA ROMAGNA	4	14,29%
A.S.L. AVELLINO	2	3,45%	AUSL PARMA	3	10,71%
TOSCANA	55	8,96%	AUSL FERRARA	3	10,71%
AUSL TOSCANA CENTRO	28	50,91%	AUSL IMOLA	2	7,14%
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	18	32,73%	AUSL PIACENZA	1	3,57%
AUSL TOSCANA SUD-EST	9	16,36%	SARDEGNA	24	3,91%
SICILIA	46	7,49%	AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE	24	100,00%
ASP CATANIA	19	41,30%	MARCHE	20	3,26%
ASP PALERMO	10	21,74%	ASUR	20	100,00%
ASP MESSINA	5	10,87%	UMBRIA	19	3,09%
ASP CALTANISSETTA	4	8,70%			
ASP RAGUSA	4	8,70%			
ASP. AGRIGENTO	2	4,35%			

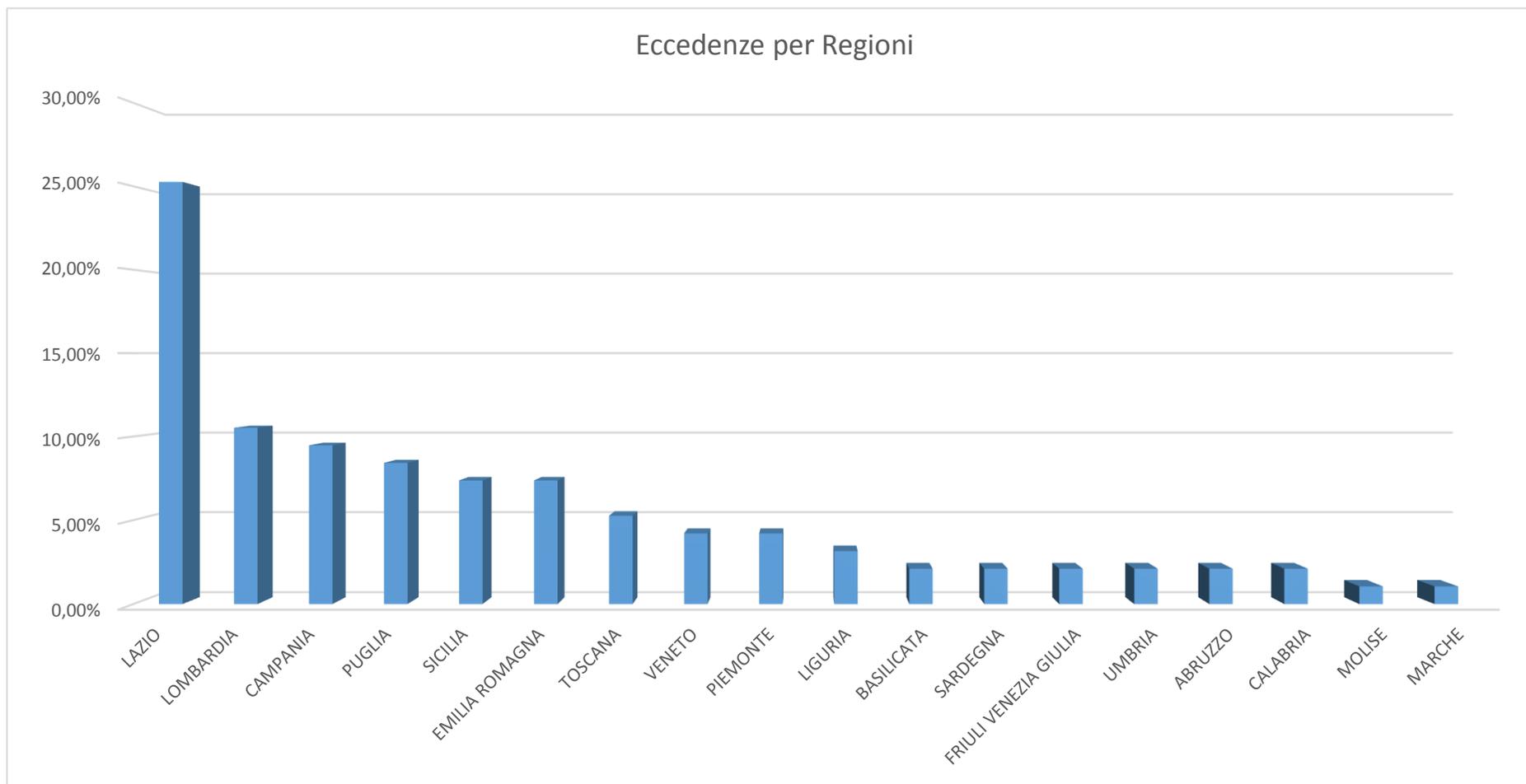


Percentuale di lamentele per regioni ed ASL - Tab. n. 7

AUSL 2 UMBRIA	12	63,16%	ASL IMPERIESE	1	7,69%
AUSL 1 UMBRIA	7	36,84%			
PIEMONTE	15	2,44%	BASILICATA	6	0,98%
ASL CITTA' DI TORINO	5	33,33%	ASP, AZIENDA SANITARIA LOCALE DI POTENZA	5	83,33%
ASL ALESSANDRIA	3	20,00%	ASM, AZIENDA SANITARIA LOCALE DI MATERA	1	16,67%
ASL BIELLA	2	13,33%			
ASL VERCELLI	2	13,33%	MOLISE	4	0,65%
ASL TO4	1	6,67%	ASREM	4	100,00%
ASL NOVARA	1	6,67%			
ASL CN1	1	6,67%	FRIULI VENEZIA GIULIA	3	0,49%
ABRUZZO	14	2,28%	ASUI DI UDINE	1	33,33%
ASL PESCARA	6	42,86%	FRIULI OCCIDENTALE	1	33,33%
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	5	35,71%	BASSA FRIULANA - ISONTINA	1	33,33%
ASL TERAMO	3	21,43%			
LIGURIA	13	2,12%	VALLE D'AOSTA	2	0,33%
ASL GENOVESE	6	46,15%	AUSL VALLE D'AOSTA	2	100,00%
ASL SAVONESE	4	30,77%			
ASL CHIAVARESE	1	7,69%	TRENTO	1	0,16%
ASL SPEZZINO	1	7,69%	Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	1	100,00%

Eccedenze dei tempi di erogazione per Regioni

Grafico n. 5

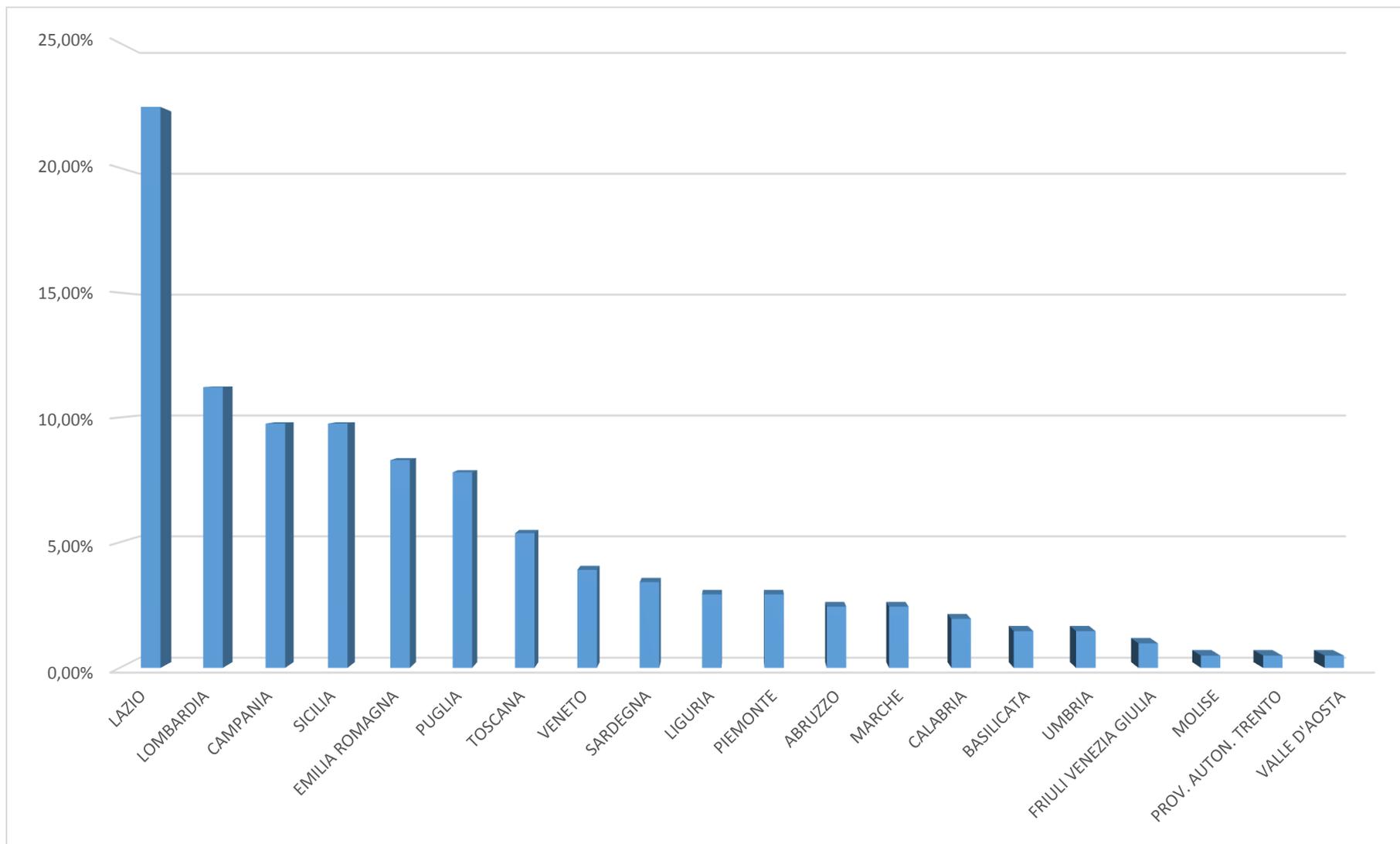




Eccedenze dei tempi di erogazione per Regioni e ASL - Tab. n. 8

LAZIO	24	25,26%	PIEMONTE	4	4,21%
ROMA 1	10	41,67%	ASL NOVARA	2	50,00%
ROMA 2	6	25,00%	ASL TO3	1	25,00%
ROMA 5	2	8,33%	ASL TO4	1	25,00%
FROSINONE	2	8,33%			
LATINA	1	4,17%	VENETO	4	4,21%
ROMA 3	1	4,17%	ULSS 8 BERICA	2	50,00%
ROMA 4	1	4,17%	ULSS 9 SCALIGERA	1	25,00%
VITERBO	1	4,17%	ULSS 3 SERENISSIMA	1	25,00%
LOMBARDIA	10	10,53%			
ATS DI MILANO	7	70,00%	LIGURIA	3	3,16%
ATS DELLA BRIANZA	2	20,00%	ASL SAVONESE	1	33,33%
ATS DI PAVIA	1	10,00%	ASL SPEZZINO	1	33,33%
			ASL IMPERIESE	1	33,33%
CAMPANIA	9	9,47%			
A.S.L. BENEVENTO	4	44,44%	CALABRIA	2	2,11%
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	2	22,22%	ASP CATANZARO	1	50,00%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	1	11,11%	ASP REGGIO CALABRIA	1	50,00%
A.S.L. CASERTA	1	11,11%			
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	1	11,11%	SARDEGNA	2	2,11%
			ATS	2	100,00%
PUGLIA	8	8,42%			
ASL BA	5	62,50%	BASILICATA	2	2,11%
ASL BR	1	12,50%	ASP, ASL DI POTENZA	2	100,00%
ASL TA	1	12,50%			
ASL LE	1	12,50%	FRIULI VENEZIA GIULIA	2	2,11%
			ASUI DI UDINE	2	100,00%
SICILIA	7	7,37%			
ASP SIRACUSA	2	28,57%	UMBRIA	2	2,11%
ASP PALERMO	2	28,57%	AUSL 2 UMBRIA	2	100,00%
ASP CATANIA	2	28,57%			
ASP MESSINA	1	14,29%	ABRUZZO	2	2,11%
			ASL PESCARA	1	50,00%
EMILIA ROMAGNA	7	7,37%	ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	1	50,00%
AUSL DELLA ROMAGNA	5	71,43%			
AUSL BOLOGNA	2	28,57%	MARCHE	1	1,05%
			ASUR	1	100,00%
TOSCANA	5	5,26%			
AUSL TOSCANA CENTRO	3	60,00%	MOLISE	1	1,05%
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	2	40,00%	ASREM	1	100,00%

Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso - Grafico n. 6





Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso – Tab. n. 9

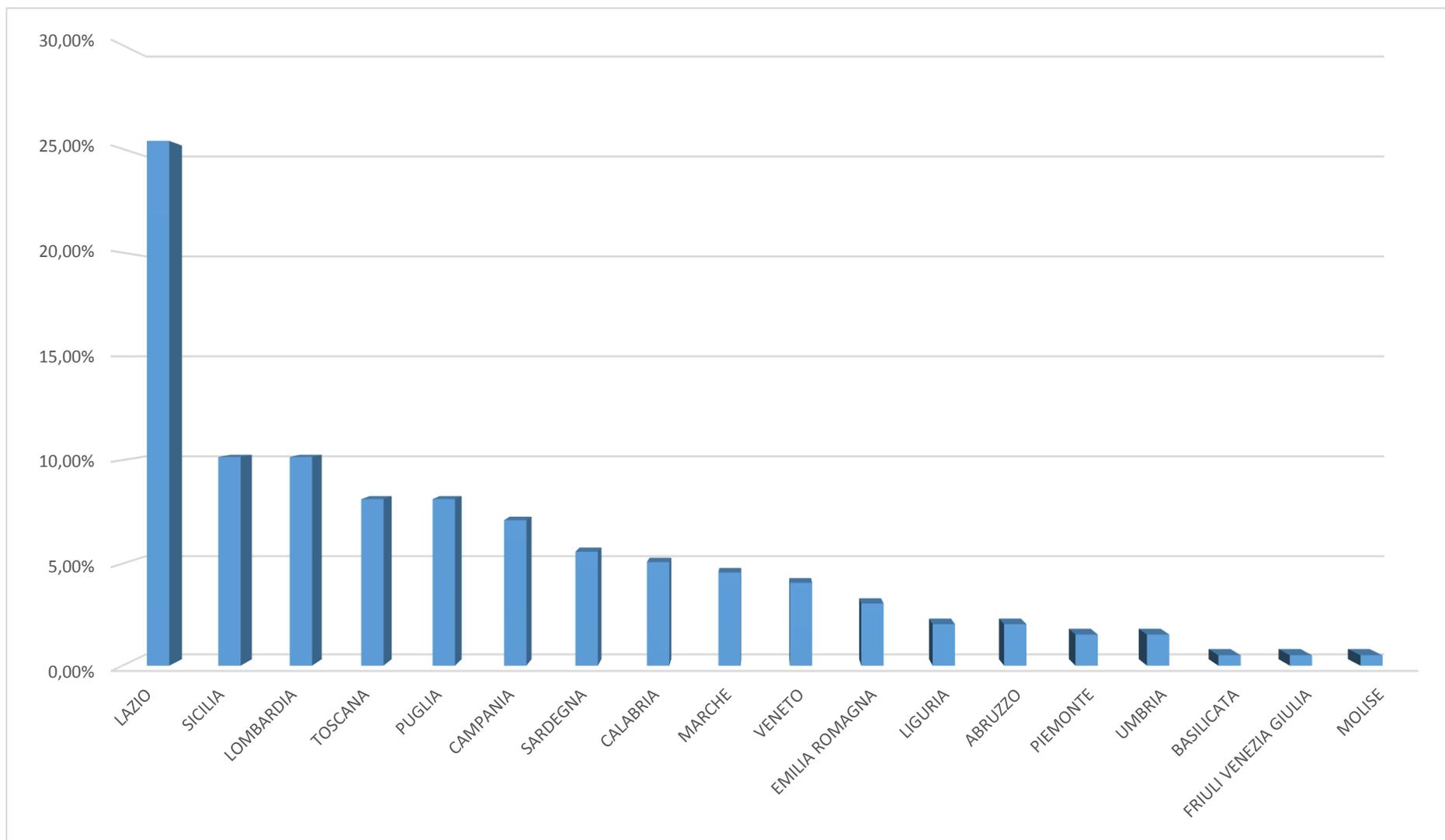
LAZIO	46	22,44%		
ROMA 2	11	23,91%	ASP RAGUSA	2 10,00%
ROMA 1	11	23,91%	ASP AGRIGENTO	2 10,00%
AZ.OSP.SAN CAMILLO-FORLANINI	8	17,39%	ASP MESSINA	2 10,00%
FROSINONE	4	8,70%	AZ.OSP.UNIV.P.GIACCONE	1 5,00%
ROMA 5	3	6,52%	AOU POLICLINICO – V. EMANUELE	1 5,00%
ROMA 3	3	6,52%	ASP DI TRAPANI	1 5,00%
ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI	2	4,35%	ASP CALTANISSETTA	1 5,00%
LATINA	1	2,17%	Osp. Riuniti VILLA SOFIA CERVELLO	1 5,00%
ROMA 6	1	2,17%		
POLICLINICO U. I	1	2,17%	EMILIA ROMAGNA	17 8,29%
ROMA 4	1	2,17%	AUSL BOLOGNA	5 29,41%
			AOU DI BOLOGNA	4 23,53%
LOMBARDIA	23	11,22%	AUSL FERRARA	3 17,65%
ATS DI MILANO	4	17,39%	AUSL DELLA ROMAGNA	2 11,76%
ATS DELLA BRIANZA	3	13,04%	AUSL PARMA	1 5,88%
ASST PAPA GIOVANNI XXIII	3	13,04%	AOU DI PARMA	1 5,88%
ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	2	8,70%	AUSL MODENA	1 5,88%
ATS DI BERGAMO	2	8,70%		
ASST DI MONZA	2	8,70%	PUGLIA	16 7,80%
ASST RHODENSE	1	4,35%	ASL BA	4 25,00%
POLICLINICO S. MATTEO - PAVIA	1	4,35%	ASL BR	4 25,00%
ATS DELLA MONTAGNA	1	4,35%	ASL LE	3 18,75%
ATS DELL'INSUBRIA	1	4,35%	ASL TA	2 12,50%
ASST SANTI PAOLO E CARLO	1	4,35%	AOU CONS. POLICLINICO BARI	2 12,50%
ASST NORD MILANO	1	4,35%	ASL FG	1 6,25%
ATS DI PAVIA	1	4,35%		
			TOSCANA	11 5,37%
CAMPANIA	20	9,76%	AUSL TOSCANA NORD-OVEST	5 45,45%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	7	35,00%	AUSL TOSCANA CENTRO	5 45,45%
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	3	15,00%	AOU PISANA	1 9,09%
AZIENDA OSPEDALE `G.RUMMO`	3	15,00%		
A.S.L. CASERTA	2	10,00%	VENETO	8 3,90%
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	1	5,00%	ULSS N. 8 BERICA	3 37,50%
AZIENDA OSPEDALIERA DEI COLLI	1	5,00%	ULSS N. 9 SCALIGERA	2 25,00%
AZIENDA OSPEDALIERA			IOV	1 12,50%
UNIVERSITARIA VANVITELLI	1	5,00%	ULSS N. 3 SERENISSIMA	1 12,50%
A.S.L. SALERNO	1	5,00%	AOU INTEGRATA VERONA	1 12,50%
A.S.L. BENEVENTO	1	5,00%		
			SARDEGNA	7 3,41%
SICILIA	20	9,76%	ATS	6 85,71%
ASP CATANIA	5	25,00%	AOU di SASSARI	1 14,29%
ASP PALERMO	4	20,00%		



Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso – Tab. n. 9

LIGURIA	6	2,93%	TRENTO	1	0,49%
ASL GENOVESE	4	66,67%	Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	1	100,00%
ASL SPEZZINO	1	16,67%			
ASL SAVONESE	1	16,67%	VALLE D'AOSTA	1	0,49%
PIEMONTE	6	2,93%	AUSL VALLE D'AOSTA	1	100,00%
AO NOVARA E GALLIATE	2	33,33%			
ASL ALESSANDRIA	1	16,67%			
ASL TO4	1	16,67%			
ASL CITTA' DI TORINO	1	16,67%			
ASL CN1	1	16,67%			
ABRUZZO	5	2,44%			
ASL PESCARA	3	60,00%			
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	2	40,00%			
MARCHE	5	2,44%			
ASUR	5	100,00%			
CALABRIA	4	1,95%			
AO BIANCHI-MELACRINO-MORELLI	2	50,00%			
ASP REGGIO CALABRIA	1	25,00%			
AO PUGLIESE DE LELLIS	1	25,00%			
BASILICATA	3	1,46%			
ASP, ASL DI POTENZA	2	66,67%			
ASM, ASL DI MATERA	1	33,33%			
UMBRIA	3	1,46%			
AUSL 2 UMBRIA	3	100,00%			
FRIULI VENEZIA GIULIA	2	0,98%			
ASUI DI UDINE	2	100,00%			
MOLISE	1	0,49%			
ASREM	1	100,00%			

Percentuale di segnalazioni per prestazioni di controllo per Regioni - Grafico n. 7



Percentuale di segnalazioni per prestazioni di controllo per Regioni – Tab. n. 10

LAZIO	50	25,38%		
POLICLINICO U. I	11	22,00%		
ROMA 2	9	18,00%		
FROSINONE	7	14,00%		
LATINA	6	12,00%		
ROMA 1	4	8,00%		
AOU POLICLINICO TOR VERGATA	4	8,00%		
ROMA 5	2	4,00%		
AO SAN CAMILLO-FORLANINI	2	4,00%		
AO S.GIOVANNI/ADDOLORATA ROMA	1	2,00%		
ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI	1	2,00%		
RIETI	1	2,00%		
AO SANT'ANDREA	1	2,00%		
ROMA 4	1	2,00%		
SICILIA	20	10,15%		
ASP CATANIA	5	25,00%		
ASP MESSINA	5	25,00%		
AZ.OSP.UNIV.P.GIACCONE	2	10,00%		
ASP CALTANISSETTA	2	10,00%		
AOU G. MARTINO	1	5,00%		
AO 'CIVICO-DI CRISTINA-	1	5,00%		
ASP SIRACUSA	1	5,00%		
ARNAS GARIBALDI	1	5,00%		
AOU POLICLINICO – V.EMANUELE	1	5,00%		
ASP PALERMO	1	5,00%		
LOMBARDIA	20	10,15%		
ATS DI MILANO	8	40,00%		
ASST PAPA GIOVANNI XXIII	4	20,00%		
ASST SPEDALI CIVILI DI BRESCIA	2	10,00%		
ASST FATEBENEFRATELLI SACCO	2	10,00%		
FOND.IRCCS IST.NAZ.				
NEUROLOGICO C.BESTA-M	2	10,00%		
ASST DI MONZA	1	5,00%		
ASST DI VIMERCATE	1	5,00%		
TOSCANA	16	8,12%		
AUSL TOSCANA CENTRO	8	50,00%		
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	4	25,00%		
AUSL TOSCANA SUD-EST	2	12,50%		
AOU PISANA	1	6,25%		
AOU CAREGGI	1	6,25%		
PUGLIA	16	8,12%		
ASL BA	7	43,75%		
AOU CONS. POLICLINICO BARI	4	25,00%		
ASL LE	4	25,00%		
ASL BR	1	6,25%		
CAMPANIA	14	7,11%		
ASL NAPOLI 2 NORD	7	50,00%		
ASL NAPOLI 1 CENTRO	2	14,29%		
AOU 'FEDERICO II' DI NAPOLI	2	14,29%		
AO DEI COLLI	1	7,14%		
ASL AVELLINO	1	7,14%		
ASL SALERNO	1	7,14%		
SARDEGNA	11	5,58%		
ATS	11	100,00%		
CALABRIA	10	5,08%		
AO BIANCHI-MELACRINO-MORELLI	5	50,00%		
ASP COSENZA	4	40,00%		
ASP CATANZARO	1	10,00%		
MARCHE	9	4,57%		
ASUR	9	100,00%		
VENETO	8	4,06%		
ULSS 9 SCALIGERA	3	37,50%		
ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	2	25,00%		
ULSS 7 PEDEMONTANA	1	12,50%		
ULSS 3 SERENISSIMA	1	12,50%		
ULSS 6 EUGANEA	1	12,50%		
EMILIA ROMAGNA	6	3,05%		
AUSL DELLA ROMAGNA	2	33,33%		
AUSL REGGIO EMILIA	1	16,67%		
AUSL IMOLA	1	16,67%		
AUSL BOLOGNA	1	16,67%		
AOU DI BOLOGNA	1	16,67%		
ABRUZZO	4	2,03%		
ASL PESCARA	2	50,00%		
ASL AVEZZANO-SULMONA-L'AQUILA	1	25,00%		
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	1	25,00%		



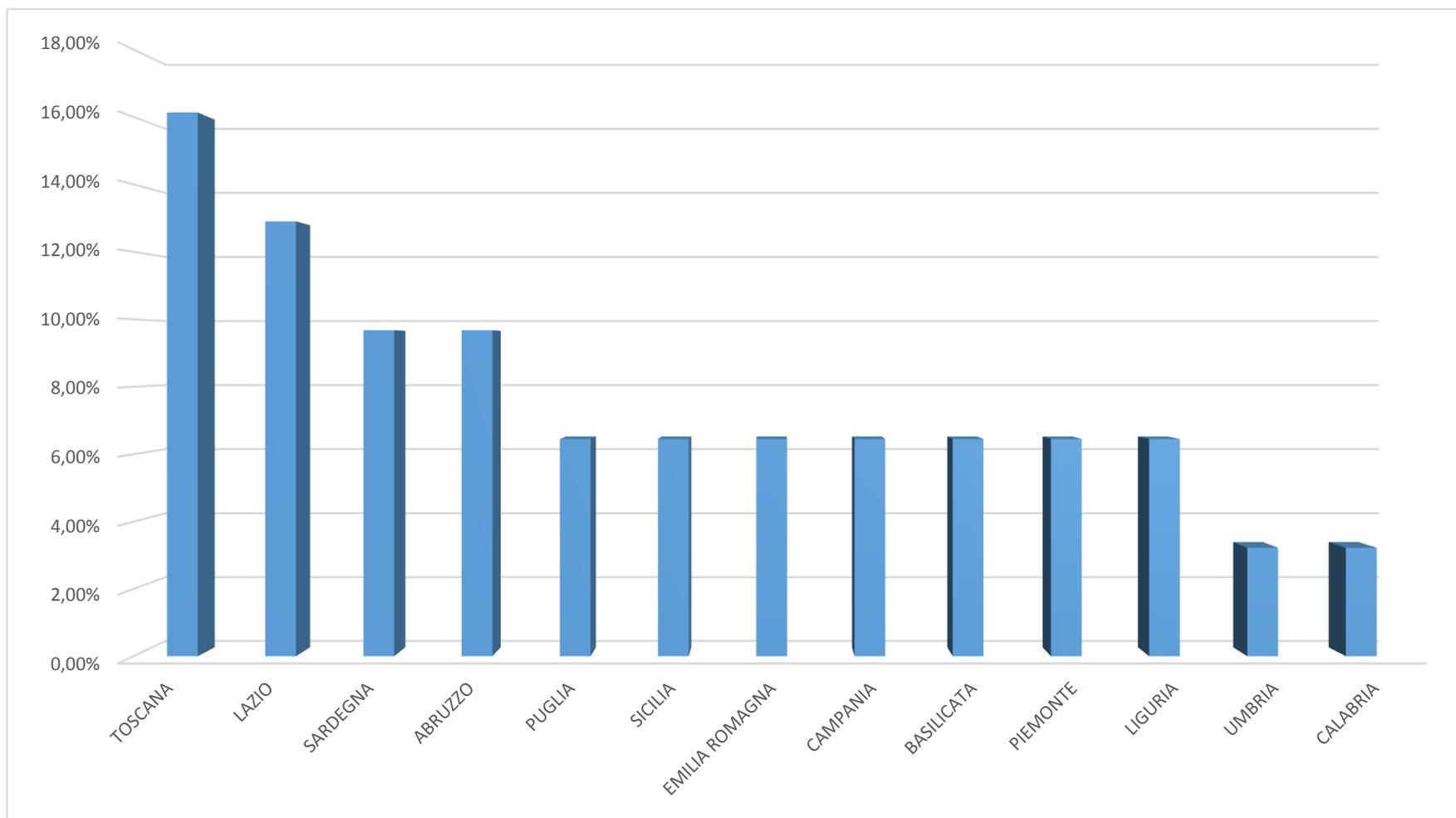
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di controllo per Regioni – Tab. n. 10

LIGURIA	4	2,03%
ASL SAVONESE	2	50,00%
ASL GENOVESE	2	50,00%
PIEMONTE	3	1,52%
ASL ALESSANDRIA	1	33,33%
AO MAURIZIANO UMBERTO I - TORINO	1	33,33%
ASL VERCELLI	1	33,33%
UMBRIA	3	1,52%
AUSL 1 UMBRIA	1	33,33%
AO DI PERUGIA	1	33,33%
AO 'S. MARIA' - TERNI	1	33,33%
FRIULI VENEZIA GIULIA	1	0,51%
ASS FRIULI OCCIDENTALE	1	100,00%
MOLISE	1	0,51%
ASREM	1	100,00%
BASILICATA	1	0,51%
AO REGIONALE 'S. CARLO'	1	100,00%



Percentuali di segnalazioni per prestazioni non PNGLA per Regioni

Grafico n. 8





Percentuale di segnalazioni per prestazioni non PNGLA per Regioni/ASL - Tab. n. 11

TOSCANA	5	16,13%
AZIENDA USL TOSCANA CENTRO	5	100,00%
LAZIO	4	12,90%
AZ. OSP. UNIV. POLICLINICO TOR VERGATA	2	50,00%
FROSINONE	1	25,00%
ROMA 1	1	25,00%
SARDEGNA	3	9,68%
AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE	3	100,00%
ABRUZZO	3	9,68%
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	2	66,67%
ASL PESCARA	1	33,33%
PUGLIA	2	6,45%
ASL TARANTO	2	100,00%
SICILIA	2	6,45%
ASP PALERMO	1	50,00%
ASP CALTANISSETTA	1	50,00%
EMILIA ROMAGNA	2	6,45%
AZIENDA USL DELLA ROMAGNA	2	100,00%
CAMPANIA	2	6,45%
AZIENDA OSPEDALIERA 'A. CARDARELLI'	1	50,00%
ASL SALERNO	1	50,00%
BASILICATA	2	6,45%
ASP, ASL DI POTENZA	1	50,00%
ASM, ASL DI MATERA	1	50,00%
PIEMONTE	2	6,45%
ASL VERCELLI	1	50,00%
ASL BIELLA	1	50,00%
LIGURIA	2	6,45%
ASL SPEZZINO	1	50,00%
ASL GENOVESE	1	50,00%
CALABRIA	1	3,23%
ASP COSENZA	1	100,00%
UMBRIA	1	3,23%
AUSL 2 UMBRIA	1	100,00%



Regioni e ASL segnalate per blocco Liste di attesa - Tab. n. 12

Lazio	64	29,63%	Sicilia	15	6,94%
Roma	36	56,25%	ASP Palermo	7	46,67%
ASL Frosinone	10	15,63%	ASP Catania	4	26,67%
ASL Latina	6	9,38%	ASP Ragusa	2	13,33%
ASL Roma 5	2	3,13%	Milazzo	1	6,67%
ASL Roma 1	2	3,13%	ASP Messina	1	6,67%
ASL Roma 2	2	3,13%			
ASL Viterbo	2	3,13%	Veneto	15	6,94%
Rieti	1	1,56%	ULSS 9 Scaligera	7	46,67%
ASL Roma 3	1	1,56%	ULSS 3	2	13,33%
ASL Rieti	1	1,56%	ULSS 5 Polesana	1	6,67%
			ULSS 2 Marca Trevigiana	1	6,67%
Lombardia	23	10,65%	ULSS 2 Marca Trevigiana	1	6,67%
ATS Brianza	3	13,04%	ULSS 6 Euganea	2	13,33%
ATS Bergamo	3	13,04%	ULSS 7 Pedemontana	1	6,67%
ATS Insubria	3	13,04%			
Rozzano Milano	3	13,04%	Toscana	12	5,56%
Milano	3	13,04%	USL Toscana Nord Ovest	4	33,33%
ATS Milano	2	8,70%	USL Toscana Sud Est	2	16,67%
ASST Rhodense	1	4,35%	ASF Firenze	2	16,67%
ASL Monza Brianza	1	4,35%	Livorno	1	8,33%
ASL RE	1	4,35%	Empoli	1	8,33%
ASST Valle Olona	1	4,35%	USL 7 Toscana	1	8,33%
ASL MI2 - Distretto 8	1	4,35%	USL Centro Toscana	1	8,33%
ASST Valtellina e Valchiavenna	1	4,35%			
			Emilia Romagna	12	5,56%
Puglia	16	7,41%	AUSL Bologna	6	50,00%
ASL Bari	6	37,50%	AUSL Reggio Emilia	3	25,00%
ASL Brindisi	6	37,50%	AUSL Ferrara	2	16,67%
ASL Lecce	2	12,50%	AUSL Parma	1	8,33%
ASL Taranto	2	12,50%			
			Marche	8	3,70%
Campania	16	7,41%	ASUR	6	75,00%
Napoli	6	37,50%	ASUR - Distretto Fabriano	1	12,50%
ASL Napoli 2 Nord	3	18,75%	ASUR - Distretto Civitan. M.	1	12,50%
ASL Caserta	2	12,50%			
ASL Napoli 2 Villaricca	1	6,25%	Calabria	7	3,24%
ASL Napoli 1	1	6,25%	ASP Reggio Calabria	4	57,14%
ASL Avellino 2	1	6,25%	ASP Cosenza	2	28,57%
ASL Benevento	1	6,25%	ASP Vibo Valentia	1	14,29%
ASL Salerno	1	6,25%			

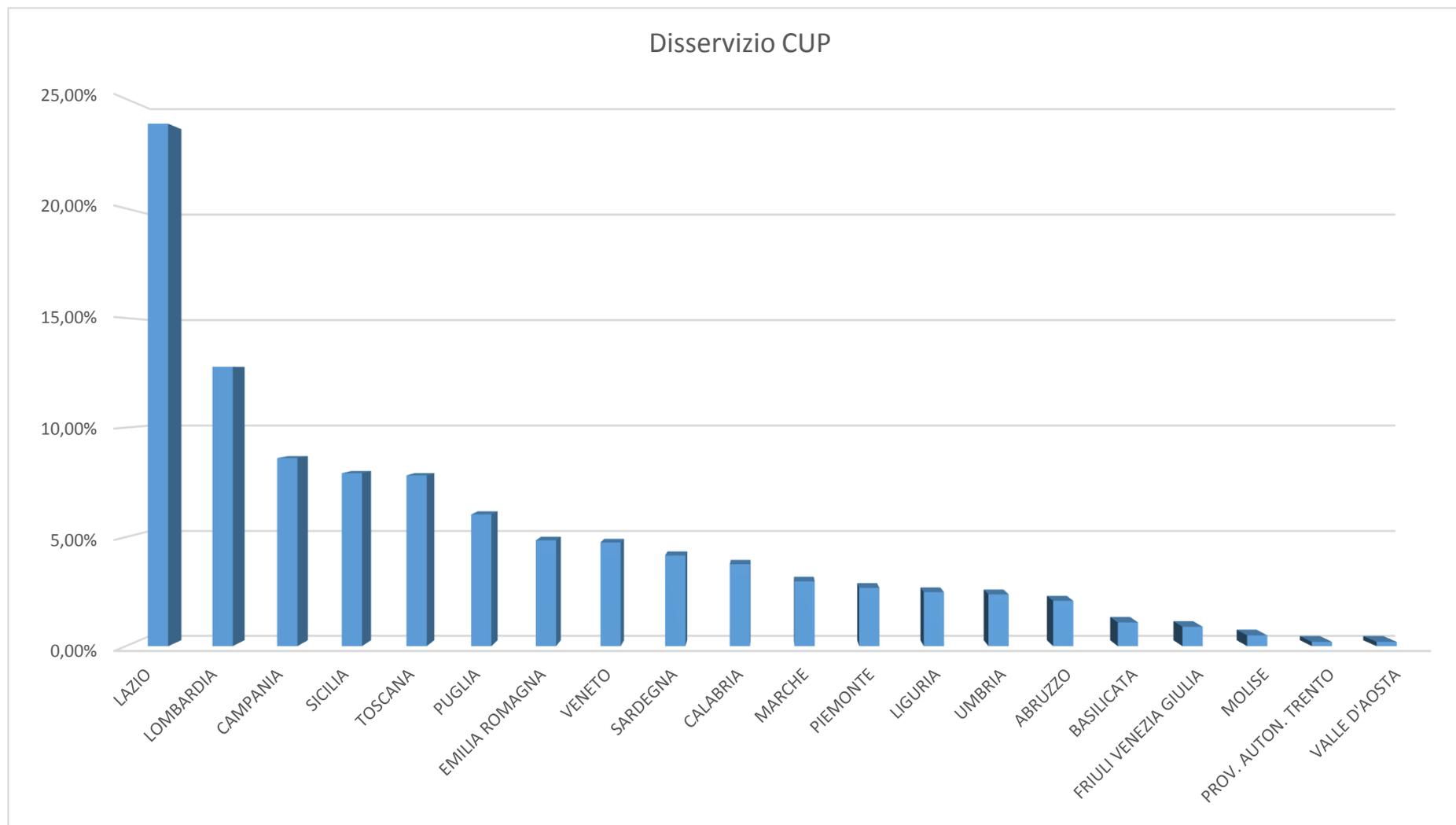


Regioni e ASL segnalate per blocco Liste di attesa - Tab. n. 12

Sardegna	6	2,78%
ASSL distretto di Sassari	3	50,00%
ASSL distretto di Cagliari	1	16,67%
ASSL distretto di Nuoro	1	16,67%
Piemonte	5	2,31%
ASL Cuneo	1	20,00%
ASL Alessandria	1	20,00%
ASL Torino	1	20,00%
ASL Torino 4 - Ciriè	1	20,00%
ASL Vercelli	1	20,00%
Umbria	3	1,39%
USL 2 Umbria	2	66,67%
USL 1 Umbria	1	33,33%
Molise	3	1,39%
ASREM	3	100,00%
Abruzzo	3	1,39%
ASL Avezzano – Sulmona - L’Aquila	1	33,33%
ASL Lanciano - Vasto - Chieti	1	33,33%
ASL di Pescara	1	33,33%
Basilicata	2	0,93%
ASP Basilicata	2	100,00%
Lombardia	2	0,93%
Milano	2	100,00%
Liguria	2	0,93%
ASL 3 Genova	2	100,00%
Friuli Venezia Giulia	2	0,93%
ULSS 7 Pedemontana	1	50,00%
ASUIUD	1	50,00%

Disservizi CUP per Regioni

Grafico n. 9





Disservizi CUP per Regioni e ASL - Tab. n. 13

LAZIO	14	24,14%	CAMPANIA	3	5,17%
ROMA 1	4	28,57%	ASL BENEVENTO	1	33,33%
ROMA 2	4	28,57%	ASL NAPOLI 2 NORD	1	33,33%
ROMA 6	2	14,29%	ASL NAPOLI 1 CENTRO	1	33,33%
RIETI	1	7,14%			
FROSINONE	1	7,14%	BASILICATA	3	5,17%
ROMA 5	1	7,14%	ASP, AZIENDA SANITARIA		
LATINA	1	7,14%	LOCALE DI POTENZA	3	100,00%
SICILIA	12	20,69%	PUGLIA	3	5,17%
ASP MESSINA	7	58,33%	ASL LE	2	66,67%
ASP CATANIA	3	25,00%	ASL BA	1	33,33%
ASP PALERMO	2	16,67%			
			MARCHE	3	5,17%
LOMBARDIA	7	12,07%	ASUR	3	100,00%
ATS DI MILANO	3	42,86%			
ATS DI BERGAMO	3	42,86%	VENETO	2	3,45%
ATS DELL'INSUBRIA	1	14,29%	ULSS 9 SCALIGERA	1	50,00%
			ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	1	50,00%
SARDEGNA	6	10,34%			
ATS	6	100,00%	EMILIA ROMAGNA	1	1,72%
			AUSL DELLA ROMAGNA	1	100,00%
TOSCANA	4	6,90%			
AUSL TOSCANA CENTRO	2	50,00%			
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	2	50,00%			



Prestazioni del PNGLA per cui il cittadino ha chiamato - Tab. n. 14

Visita oculistica	86	11,35%
Ecografia Addome	53	6,99%
Mammografia	52	6,86%
Colonscopia	52	6,86%
Visita cardiologica	38	5,01%
Visita neurologica	34	4,49%
Ecografia Capo e collo	29	3,83%
Visita endocrinologica	28	3,69%
Visita dermatologica	28	3,69%
Ecografia Mammella	26	3,43%
Ecocolordoppler cardiaca	22	2,90%
Elettrocardiogramma	20	2,64%
Visita fisiatrice	20	2,64%
Visita gastroenterologica	19	2,51%
Visita ortopedica	18	2,37%
Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici	17	2,24%
Visita pneumologica	16	2,11%
Visita urologica	16	2,11%
Esofagogastroduodenoscopia	16	2,11%
Visita otorinolaringoiatrica	13	1,72%
TC senza e con contrasto Addome completo	13	1,72%
TC senza e con contrasto Capo	12	1,58%
RMN Colonna vertebrale	11	1,45%
Spirometria	11	1,45%
RMN Cervello e tronco encefalico	11	1,45%
Ecocolordoppler dei vasi periferici	10	1,32%
RMN Muscoloscheletrica	9	1,19%
TC senza e con contrasto Torace	9	1,19%
Riparazione ernia inguinale	8	1,06%
Interventi chirurgici tumore Prostata	7	0,92%
Elettrocardiogramma da sforzo	7	0,92%
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	7	0,92%
Visita ginecologica	6	0,79%
RMN Pelvi, prostata e vescica	5	0,66%
TC senza e con contrasto Addome inferiore	4	0,53%
TC senza e con contrasto Addome superiore	4	0,53%
Visita chirurgia vascolare	3	0,40%
Audiometria	3	0,40%
Tonsillectomia	2	0,26%
Interventi chirurgici tumore Mammella	2	0,26%
Elettromiografia	2	0,26%
Visita oncologica	2	0,26%
TC senza e con contrasto Rachide e speco vertebrale	2	0,26%
Chemioterapia	1	0,13%



Prestazioni del PNGLA per cui il cittadino ha chiamato - Tab. n. 14

Intervento protesi d'anca	1	0,13%
Ecografia Ostetrica-Ginecologica	1	0,13%
Sigmoidoscopia con endoscopio flessibile	1	0,13%
Fondo Oculare	1	0,13%



Prestazioni segnalate di primo accesso - Tab. n. 15

Colonscopia	15	11,90%
Ecografia Addome	11	8,73%
Visita oculistica	9	7,14%
Visita cardiologica	7	5,56%
Visita dermatologica	6	4,76%
Esofagogastroduodenoscopia	6	4,76%
Mammografia	6	4,76%
Visita gastroenterologica	5	3,97%
Visita fisiatrica	5	3,97%
Elettrocardiogramma	5	3,97%
Ecocolordoppler cardiaca	5	3,97%
Ecocolordoppler dei vasi periferici	4	3,17%
Visita ortopedica	4	3,17%
Ecografia Capo e collo	4	3,17%
Visita endocrinologica	4	3,17%
TC senza e con contrasto Capo	4	3,17%
Visita otorinolaringoiatrica	3	2,38%
Interventi chirurgici tumore Prostata	3	2,38%
RMN Colonna vertebrale	2	1,59%
Visita neurologica	2	1,59%
Ecografia Mammella	2	1,59%
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	2	1,59%
Visita urologica	2	1,59%
RMN Cervello e tronco encefalico	2	1,59%
RMN Pelvi, prostata e vescica	2	1,59%
TC senza e con contrasto Addome superiore	1	0,79%
TC senza e con contrasto Addome inferiore	1	0,79%
TC senza e con contrasto Addome completo	1	0,79%
RMN Muscoloscheletrica	1	0,79%
Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici	1	0,79%
Visita pneumologica	1	0,79%
Totale complessivo	126	100,00%



Prestazioni segnalate di controllo - Tab. n. 16

Visita oculistica	35	12,07%
Mammografia	29	10,00%
Colonscopia	20	6,90%
Visita cardiologica	18	6,21%
Visita neurologica	18	6,21%
Ecografia Addome	14	4,83%
Visita endocrinologica	13	4,48%
Ecografia Capo e collo	13	4,48%
Ecografia Mammella	13	4,48%
Elettrocardiogramma	11	3,79%
Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici	10	3,45%
Visita dermatologica	9	3,10%
Ecocolordoppler cardiaca	9	3,10%
Visita pneumologica	8	2,76%
Visita urologica	6	2,07%
Visita ortopedica	5	1,72%
Elettrocardiogramma da sforzo	5	1,72%
Spirometria	5	1,72%
RMN Colonna vertebrale	4	1,38%
Ecocolordoppler dei vasi periferici	4	1,38%
Visita gastroenterologica	4	1,38%
TC senza e con contrasto Addome completo	4	1,38%
Esofagogastroduodenoscopia	3	1,03%
Visita fisiatrice	3	1,03%
Visita ginecologica	3	1,03%
RMN Cervello e tronco encefalico	3	1,03%
TC senza e con contrasto Torace	3	1,03%
Visita chirurgia vascolare	2	0,69%
Visita oncologica	2	0,69%
TC senza e con contrasto Rachide e speco vertebrale	2	0,69%
Visita otorinolaringoiatrice	2	0,69%
TC senza e con contrasto Capo	2	0,69%
RMN Muscoloscheletrica	2	0,69%
RMN Pelvi, prostata e vescica	1	0,34%
Ecografia Ostetrica-Ginecologica	1	0,34%
Fondo Oculare	1	0,34%
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	1	0,34%
Interventi chirurgici tumore Prostata	1	0,34%
Elettromiografia	1	0,34%
Totale complessivo	290	100,00%



Prestazioni del PNGLA segnalate per blocco liste di attesa – Tab. n. 17

34 Colonscopia	11	8,03%
5 Visita oculistica	10	7,30%
31 Ecografia Addome	9	6,57%
3 Visita endocrinologica	8	5,84%
15 Mammografia	7	5,11%
11 Visita fisiatrica	7	5,11%
32 Ecografia Mammella	6	4,38%
29 Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici	5	3,65%
36 Esofagogastroduodenoscopia	4	2,92%
10 Visita dermatologica	4	2,92%
12 Visita gastroenterologica	4	2,92%
1 Visita cardiologia	4	2,92%
26 RMN Colonna vertebrale	4	2,92%
23 RMN Cervello e tronco encefalico	3	2,19%
4 Visita neurologica	3	2,19%
38 Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	3	2,19%
14 Visita pneumologica	3	2,19%
14 Visita pneumologica, 41 Spirometria	3	2,19%
19 TC senza e con contrasto Addome completo	3	2,19%
27 Ecografia Capo e collo	3	2,19%
8 Visita otorinolaringoiatrica	2	1,46%
6 Visita ortopedica	2	1,46%
24 RMN Pelvi, prostata e vescica	2	1,46%
15 Mammografia, 32 Ecografia Mammella	2	1,46%
7 Visita ginecologica	2	1,46%
16 TC senza e con contrasto Torace;	2	1,46%
19 TC senza e con contrasto Addome completo		
25 RMN Muscoloscheletrica	2	1,46%
14 Visita pneumologica; 41 Spirometria	2	1,46%
3 Visita endocrinologica, 27 Ecografia Capo e collo	1	0,73%
50 Interventi chirurgici tumore Prostata	1	0,73%
24 RMN Pelvi, prostata e vescica, 25 RMN Muscoloscheletrica	1	0,73%
1 Visita cardiologia, 37 Elettrocardiogramma	1	0,73%
16 TC senza e con contrasto Torace	1	0,73%
2 Visita chirurgia vascolare	1	0,73%
1 Visita cardiologica	1	0,73%
20 TC senza e con contrasto Capo	1	0,73%
5 Visita oculistica, 7 Visita ginecologica	1	0,73%
27 Ecografia Capo e collo, 28 Ecocolordoppler cardiaca,	1	0,73%
29 Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici,		
30 Ecocolordoppler dei vasi periferici		
56 Intervento protesi d'anca	1	0,73%
39 Elettrocardiogramma da sforzo	1	0,73%



Prestazioni PNGLA segnalate per blocco liste di attesa - Tab. n° 17

6 Visita ortopedica, 25 RMN Muscoloscheletrica	1	0,73%
15 Mammografia; 32 Ecografia Mammella	1	0,73%
30 Ecocolordoppler dei vasi periferici	1	0,73%
40 Audiometria	1	0,73%
48 Riparazione ernia inguinale	1	0,73%



Prestazioni non PNGLA segnalate per blocco liste di attesa - Tab. n. 18

cataratta	3	4,48%
visita reumatologica	3	4,48%
visita geriatrica	2	2,99%
screening per trombofilia	2	2,99%
polisonnografia	2	2,99%
densitometria ossea	2	2,99%
visita allergologica	2	2,99%
visita andrologica	2	2,99%
RMN pancreatica	1	1,49%
laserterapia ginocchio	1	1,49%
controllo post chirurgia plastica	1	1,49%
cura per ernia del disco	1	1,49%
PET	1	1,49%
defecografia rx	1	1,49%
TAC collo piede	1	1,49%
asportazione nevo	1	1,49%
laringoscopia	1	1,49%
Ecografia cute per lipoma	1	1,49%
manometria anale	1	1,49%
Ecografia spalla	1	1,49%
PET TAC gengivale	1	1,49%
ecografia tiroidea	1	1,49%
cheratosi seborroica sopra l'occhio	1	1,49%
eco-muscolotendinea	1	1,49%
test coagulazione	1	1,49%
Eco tiroidea	1	1,49%
asportazione chirurgica di due nei	1	1,49%
Epi Daymap	1	1,49%
Laserterapia al ginocchio	1	1,49%
ernia iatale	1	1,49%
Litotripsia onde d'urto spalla	1	1,49%
Esami ematici	1	1,49%
MOC	1	1,49%
esami ematici specialistici	1	1,49%
PET -TAC alla gola	1	1,49%
infiltrazioni ginocchio	1	1,49%
asportazione cisti ovarica	1	1,49%
intervento al ginocchio Rotula)	1	1,49%
scintigrafia miocardica di perfusione	1	1,49%

Prestazioni non PNGLA segnalate per blocco liste di attesa - Tab. n. 18

intervento alla vescica per asportazione calcoli	1	1,49%
sospetta maculopatia	1	1,49%
biomicroscopia corneale	1	1,49%
TAC total body, con contrasto	1	1,49%
visita angiologica	1	1,49%
valvola mitralica	1	1,49%
visita di chirurgia plastica seno	1	1,49%
biopsia neoformazione cavo orale	1	1,49%
intervento chirurgico addome	1	1,49%
visita chirurgica (asportazione nevo + angioma)	1	1,49%
intervento per cataratta	1	1,49%
visita diabetologica	1	1,49%
intervento per cisti sottocutanea	1	1,49%
visita neurochirurgica	1	1,49%
visita neurochirurgica funzione spinale	1	1,49%
agoaspirato alla tiroide	1	1,49%
intervento per scoliosi	1	1,49%
intervento protesi al ginocchio	1	1,49%



Allegato n.2

Nota integrativa del Presidente del Comitato di Partecipazione, Sig.ra Adriana Amello

Il Comitato di Partecipazione spera che con il nuovo Piano Nazionale delle Liste di Attesa prenda il via un percorso di avvicinamento della sanità pubblica verso il cittadino che si aspetta da lungo tempo comportamenti uniformi rispondenti ai bisogni dei cittadini favorendo una maggiore trasparenza delle agende e più controllo dell'intramoenia.

Si chiede di sapere quante ore vengono utilizzate le grandi apparecchiature perché ci risulta delle criticità per quanto riguarda le "Risonanze Magnetiche" le "Ecografie Mammografie" "Endoscopie Digestive"(Programmate).

Si dovrebbe far confluire per maggiore trasparenza al Centro Unico di Prenotazione oltre le agende delle strutture sanitarie pubbliche anche le agende radiologiche dei privati convenzionati .

Per avere un grande miglioramento delle liste di attesa ridurre con efficacia il numero delle prestazioni inappropriate e dove è possibile per consentire contatti successivi collaborazione da parte MMG e dello specialista con l'ausilio della tecnologia di comunicazione quali la televisita e il teleconsulto, e per ultimo si potrebbe fare maggior ricorso all'attività aggiuntiva nel caso non si rispettino i tempi fissati per esami e visite.

Si ritiene necessario che AORMN si avvalga del contributo delle associazioni di volontariato per promuovere l'informazione e una corretta conoscenza delle modalità di accesso alle "Liste di Attesa"; nonché la possibilità di interagire con AORMN per attività di programmazione delle strategie sanitarie.
