Ministero della Salute

Servizio di Pubblica Utilità 1500

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

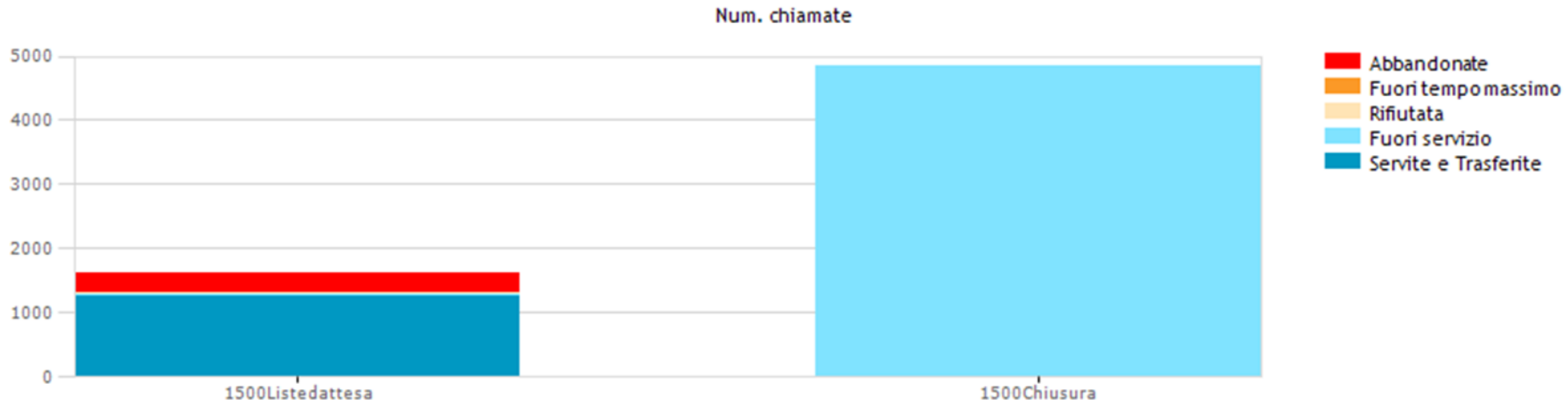
Prestazioni segnalate di controllo (tab. n. 16) 47

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

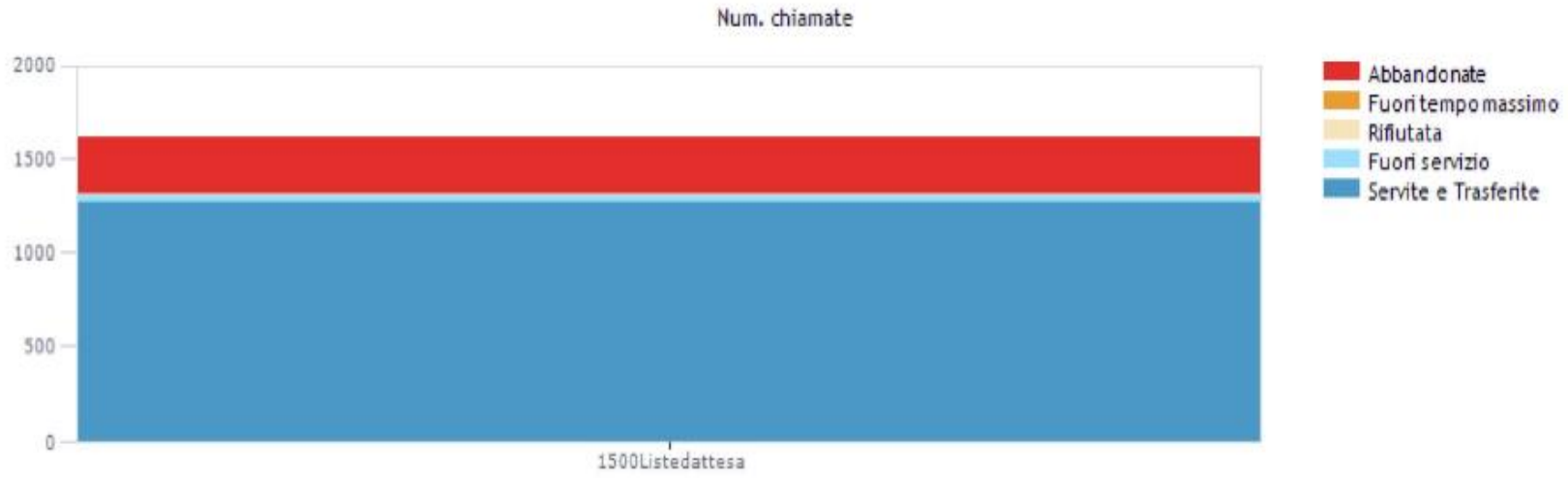
Intervallo di tempo 08/10/2018 - 31/12/2018



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

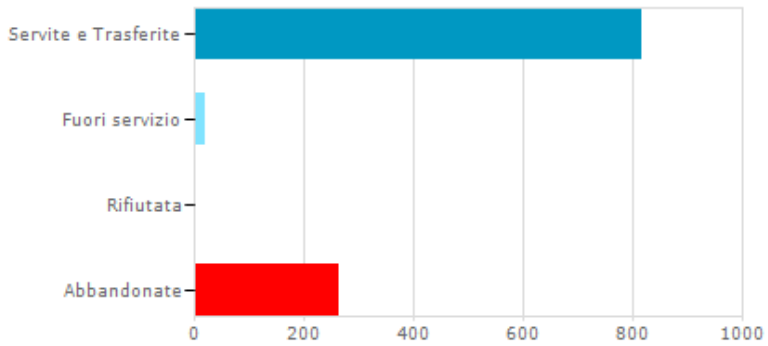
Intervallo di tempo 08/10/2018 - 31/12/2018 – mese ottobre, novembre e dicembre

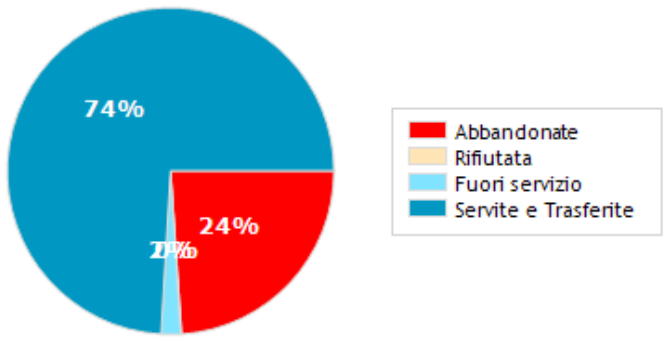


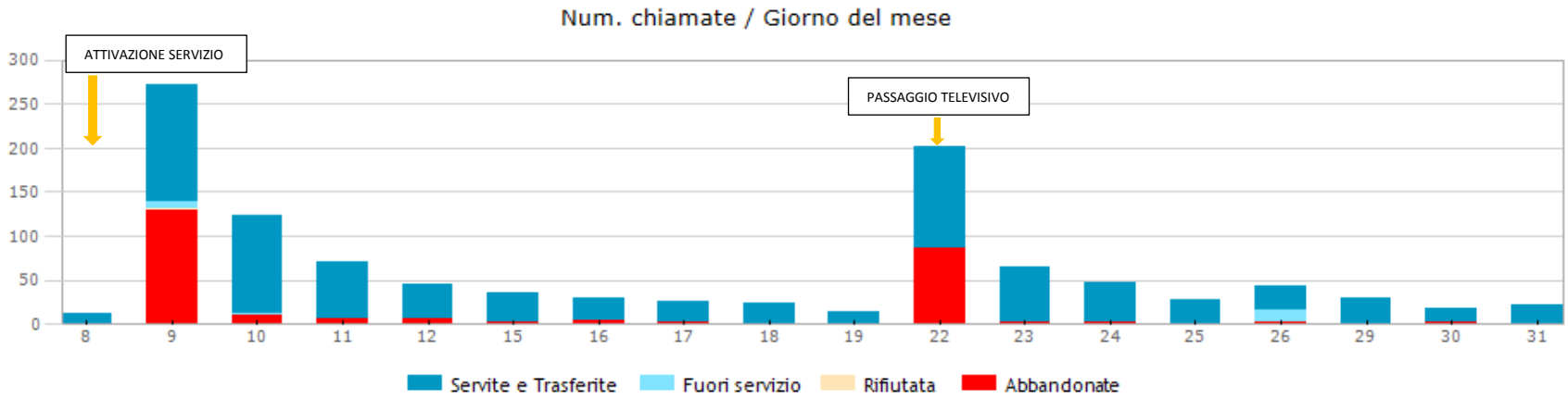
Coda	Totale	Servite e Trasferite	Fuori servizio	Rifiutate	Fuori tempo massimo	Abbandonate	N.Massimo ch. in coda	Attesa in coda (servite)		Attesa in coda (abbandonate)		Tempo di conversaz.	
								Media	Massimo	Media	Massimo	Media	Massimo
1500Listedattesa	1617	1269	50	1	0	297	48	00:01:12	00:26:44	00:03:10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

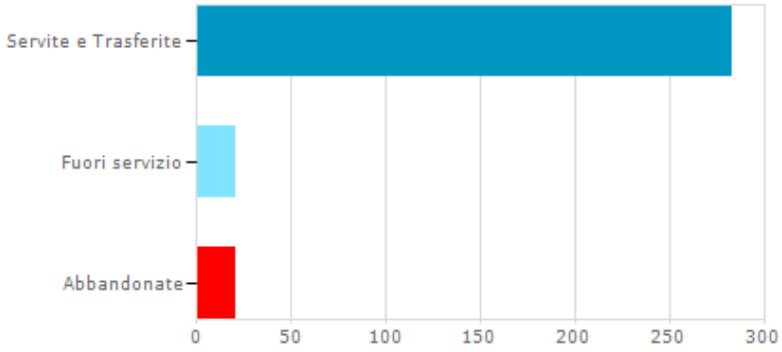


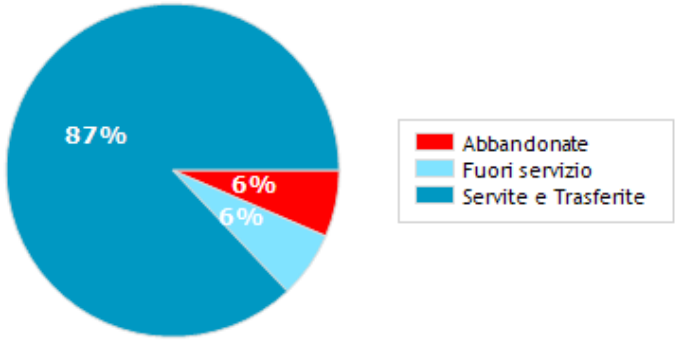


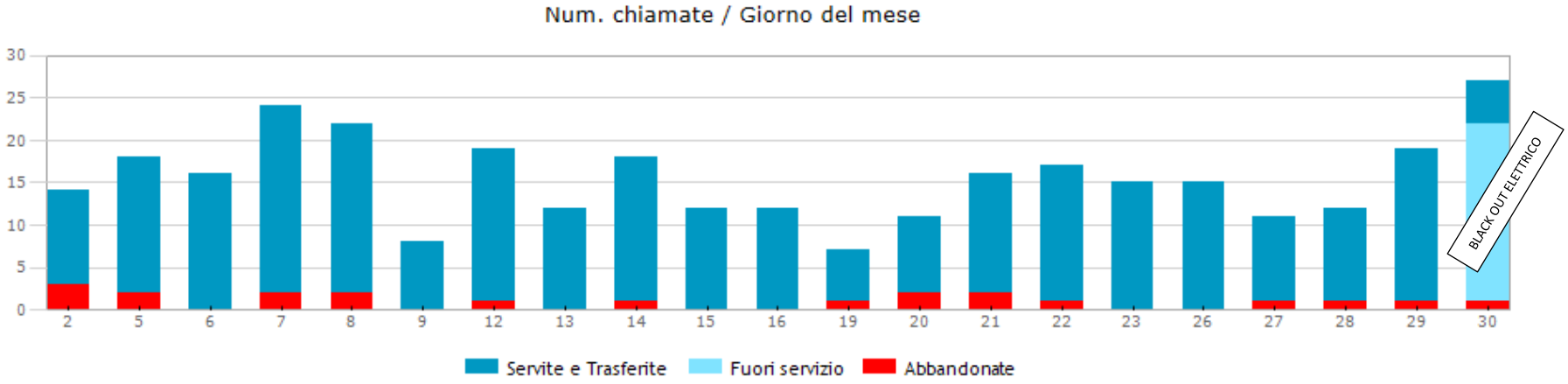


Andamento chiamate: liste attesa

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

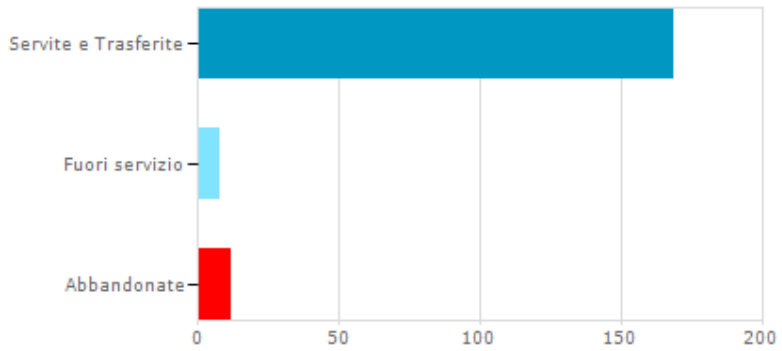


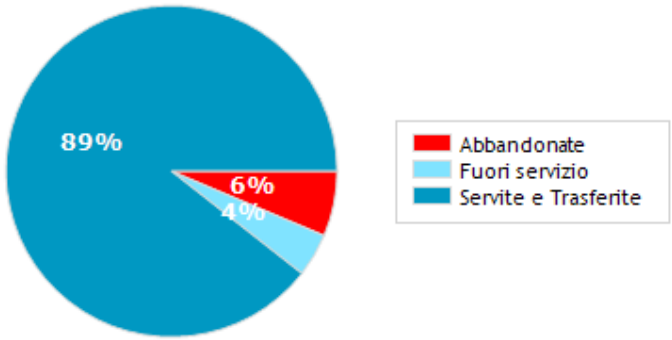


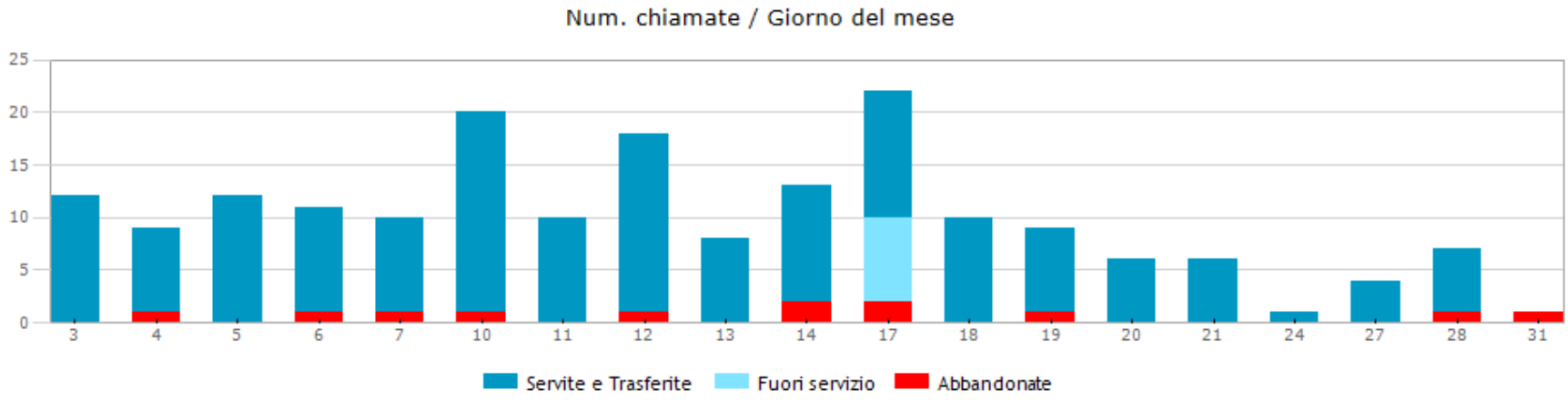


Andamento chiamate: liste attesa

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 erogazione[2] 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).

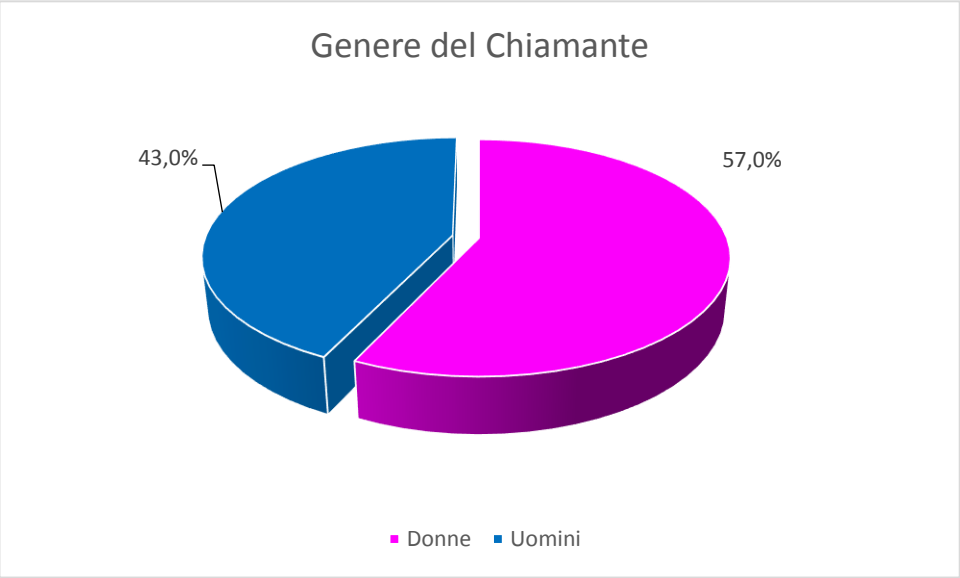
Osservazioni

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

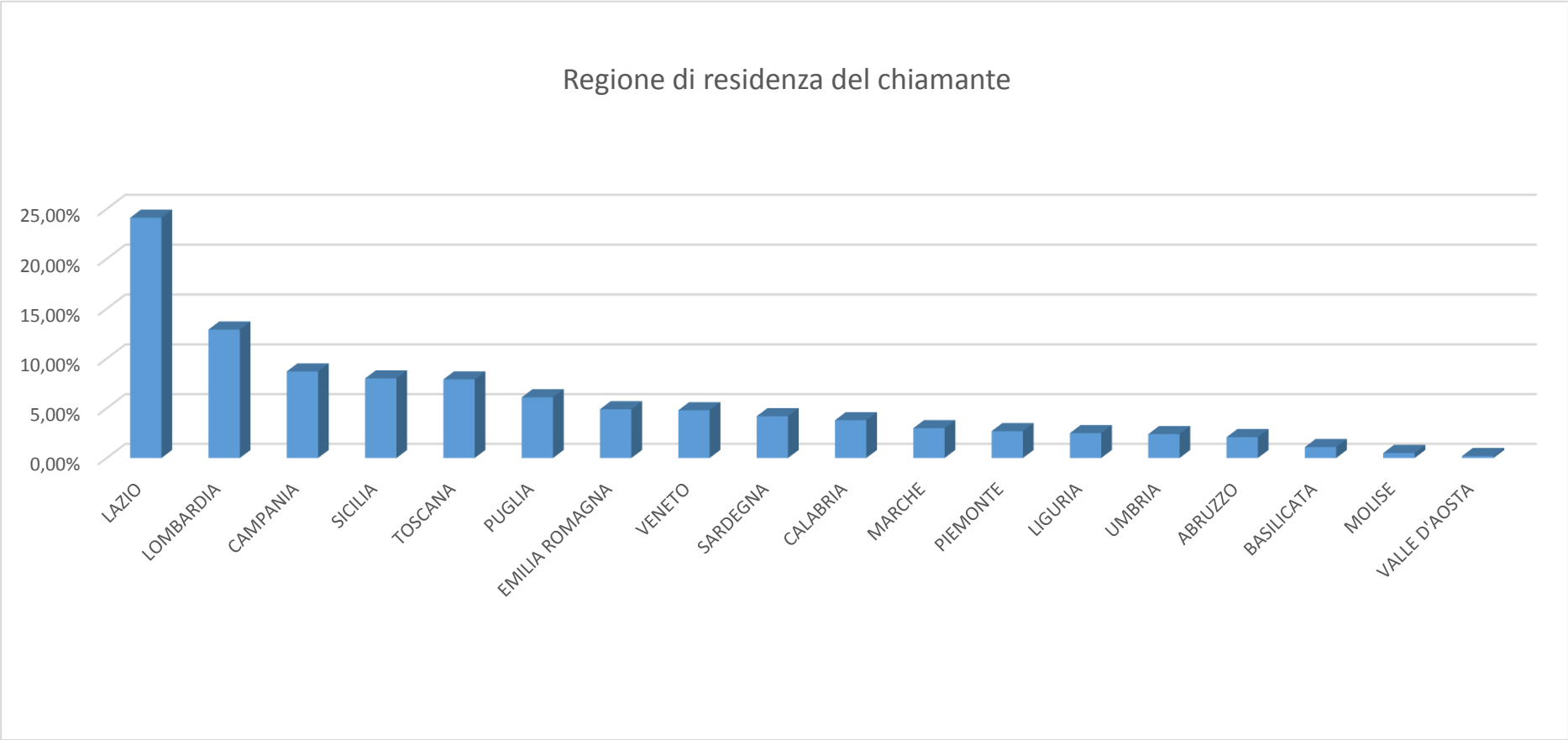
Regioni Italia per Popolazione

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

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

BORNO	1	0,78%
RANICA	1	0,78%
STRADELLA	1	0,78%
FILIGHERA	1	0,78%
MACHERIO	1	0,78%
SAN GIULIANO MILANESE	1	0,78%
VARESE	1	0,78%
SANTO STEFANO TICINO	1	0,78%
ABBADIA LARIANA	1	0,78%
SEDRIANO	1	0,78%
CARONA	1	0,78%
CARNATE	1	0,78%
PAVIA	1	0,78%
CAMPANIA	**87**	**8,61%**
NAPOLI	26	29,89%
CASORIA	4	4,60%
MARANO DI NAPOLI	3	3,45%
GIUGLIANO IN CAMPANIA	3	3,45%
BENEVENTO	3	3,45%
S. BARTOLOMEO IN GALDO	3	3,45%
AVELLINO	3	3,45%
SCISCIANO	2	2,30%
QUARTO	2	2,30%
ISCHIA	2	2,30%
ERCOLANO	2	2,30%
CASELLE IN PITTARI	2	2,30%
NOLA	2	2,30%
VILLARICCA	2	2,30%
POMIGLIANO D'ARCO	2	2,30%
PONTECAGNANO FAIANO	2	2,30%
SESSA AURUNCA	2	2,30%
MADDALONI	2	2,30%
SCAFATI	1	1,15%
EBOLI	1	1,15%
SANTA MARIA A VICO	1	1,15%
MERCATO SAN SEVERINO	1	1,15%
BACOLI	1	1,15%
MUGNANO DI NAPOLI	1	1,15%
CAIVANO	1	1,15%
CALVIZZANO	1	1,15%
AVERSA	1	1,15%
CARDITO	1	1,15%
TORRE ANNUNZIATA	1	1,15%
PAGANI	1	1,15%
VOLLA	1	1,15%
CASAVATORE	1	1,15%
ALTAVILLA SILENTINA	1	1,15%
AFRAGOLA	1	1,15%
SAN GIORGIO A CREMANO	1	1,15%
POZZUOLI	1	1,15%
ACERRA	1	1,15%
CASERTA	1	1,15%
SICILIA	**80**	**7,92%**
CATANIA	16	20,00%
PALERMO	11	13,75%
MESSINA	8	10,00%
CALTANISSETTA	4	5,00%
SIRACUSA	4	5,00%
GRAMMICHELE	3	3,75%
CASTELLANA SICULA	3	3,75%
GAGGI	3	3,75%
BAGHERIA	2	2,50%
RIPOSTO	2	2,50%
MONTEROSSO ALMO	2	2,50%
CASTELTERMINI	2	2,50%
MISILMERI	2	2,50%
RANDAZZO	1	1,25%
SAN PIETRO CLARENZA	1	1,25%
BRONTE	1	1,25%
BOLOGNETTA	1	1,25%
VITTORIA	1	1,25%
AGRIGENTO	1	1,25%
GIARRE	1	1,25%
FRANCAVILLA DI SICILIA	1	1,25%
ROCCAVALDINA	1	1,25%
BORGETTO	1	1,25%
GRAVINA DI CATANIA	1	1,25%
PARTINICO	1	1,25%
MARSALA	1	1,25%
PATTI	1	1,25%
MILAZZO	1	1,25%
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%
EMPOLI	6	7,59%
LIVORNO	6	7,59%
PRATO	6	7,59%
LUCCA	4	5,06%
PISA	4	5,06%
CAMPIGLIA MARITTIMA	4	5,06%
SIENA	4	5,06%
FIESOLE	3	3,80%
ORBETELLO	3	3,80%
VIAREGGIO	2	2,53%
AREZZO	2	2,53%
BAGNO A RIPOLI	2	2,53%
CECINA	2	2,53%
TORRITA DI SIENA	1	1,27%
SANTA MARIA A MONTE	1	1,27%
PIOMBINO	1	1,27%
CAPANNOLI	1	1,27%
GROSSETO	1	1,27%
MONTECATINI-TERME	1	1,27%
MASSA	1	1,27%
SESTO FIORENTINO	1	1,27%
BORGO SAN LORENZO	1	1,27%
POGGIBONSI	1	1,27%
FUCECCHIO	1	1,27%
PONTEDERA	1	1,27%
GAMBASSI TERME	1	1,27%
PUGLIA	**61**	**6,04%**
BARI	16	26,23%
BRINDISI	11	18,03%
LECCE	5	8,20%
RUFFANO	2	3,28%
GALATINA	2	3,28%
MOLFETTA	2	3,28%
TARANTO	2	3,28%
CASAMASSIMA	2	3,28%
CISTERNINO	2	3,28%
MARTINA FRANCA	2	3,28%
BARLETTA	1	1,64%
BITETTO	1	1,64%
OSTUNI	1	1,64%
CERIGNOLA	1	1,64%
TREPUZZI	1	1,64%
ALBEROBELLO	1	1,64%
TERLIZZI	1	1,64%
MOLA DI BARI	1	1,64%
CAROVIGNO	1	1,64%
CAPURSO	1	1,64%
FOGGIA	1	1,64%
MONTEIASI	1	1,64%
CAROSINO	1	1,64%
SAN GIOVANNI ROTONDO	1	1,64%
CORATO	1	1,64%
EMILIA ROMAGNA	**49**	**4,85%**
BOLOGNA	9	18,37%
RIMINI	5	10,20%
FORLI'	5	10,20%
REGGIO NELL'EMILIA	4	8,16%
FERRARA	3	6,12%
PIACENZA	3	6,12%
CESENA	3	6,12%
RAVENNA	2	4,08%
PARMA	2	4,08%
CASALECCHIO DI RENO	2	4,08%
SAN GIORGIO DI PIANO	2	4,08%
IMOLA	2	4,08%
SAN LAZZARO DI SAVENA	1	2,04%
GUASTALLA	1	2,04%
VERUCCHIO	1	2,04%
GUALTIERI	1	2,04%
FIDENZA	1	2,04%
LAGOSANTO	1	2,04%
OSTELLATO	1	2,04%
VENETO	**48**	**4,75%**
VERONA	9	18,75%
VENEZIA	4	8,33%
TREVISO	4	8,33%
RONCO ALL'ADIGE	3	6,25%
VIGONOVO	3	6,25%
CEREA	3	6,25%
VICENZA	3	6,25%
LEGNAGO	2	4,17%
PADOVA	2	4,17%
ALBIGNASEGO	2	4,17%
NOVENTA PADOVANA	1	2,08%
ZEVIO	1	2,08%
BASSANO DEL GRAPPA	1	2,08%

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

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

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

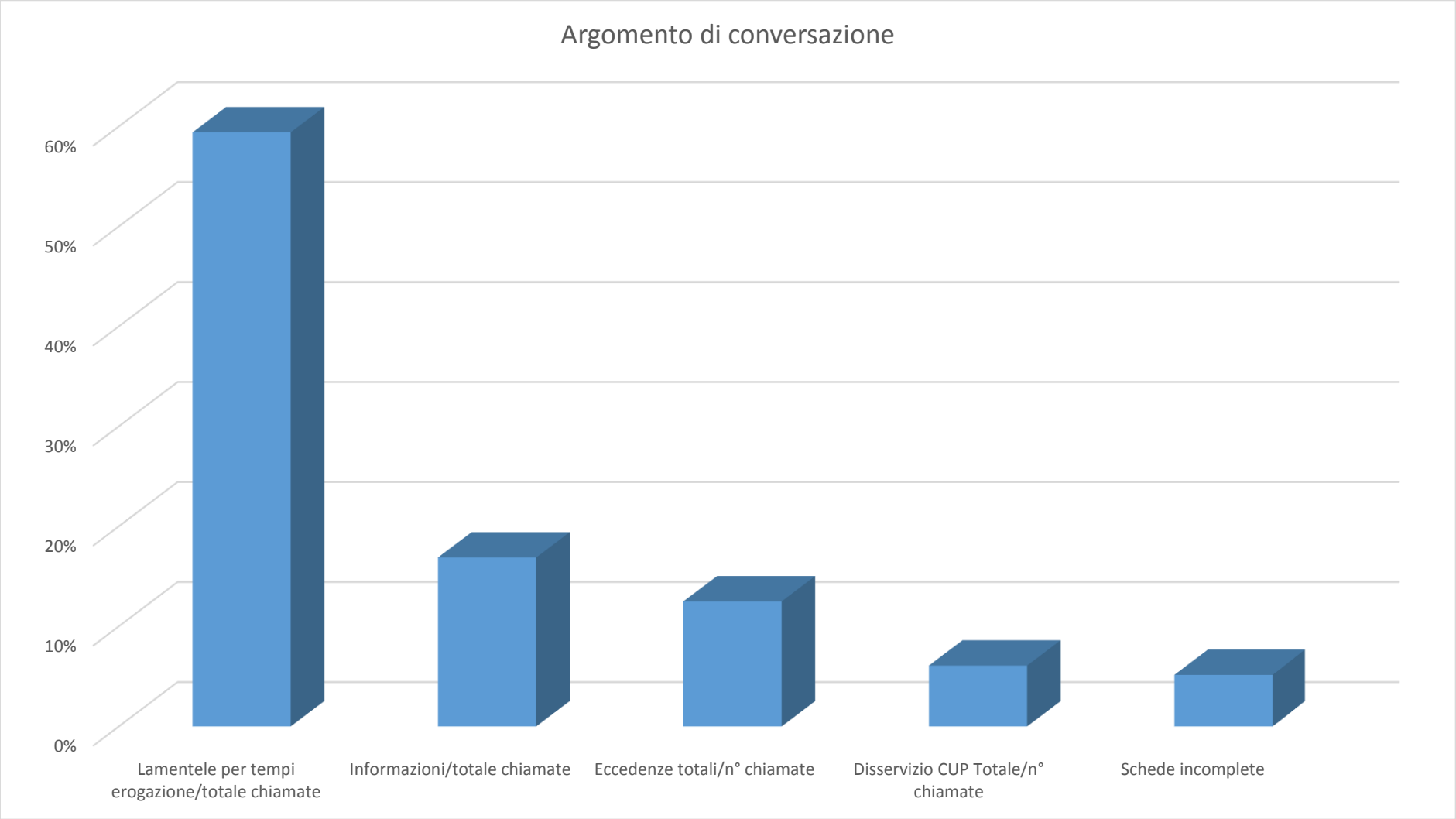
AVEGNO	2	8,00%
IMPERIA	2	8,00%
NOLI	1	4,00%
CHIAVARI	1	4,00%
SAN REMO	1	4,00%
UMBRIA	**24**	**2,38%**
FOLIGNO	8	33,33%
PERUGIA	3	12,50%
SPOLETO	3	12,50%
TERNI	2	8,33%
CITTA' DI CASTELLO	2	8,33%
CITERNA	2	8,33%
ARRONE	1	4,17%
ASSISI	1	4,17%
AMELIA	1	4,17%
GIOVE	1	4,17%
ABRUZZO	**21**	**2,08%**
PESCARA	5	23,81%
FRANCAVILLA AL MARE	4	19,05%
TERAMO	2	9,52%
PENNE	2	9,52%
GIULIANOVA	2	9,52%
ORTONA	2	9,52%
CARAMANICO TERME	1	4,76%
L'AQUILA	1	4,76%
MOSCUFO	1	4,76%
ATRI	1	4,76%
BASILICATA	**11**	**1,09%**
POTENZA	7	63,64%
LAGONEGRO	1	9,09%
VENOSA	1	9,09%
MELFI	1	9,09%
POLICORO	1	9,09%
FRIULI VENEZIA GIULIA	**9**	**0,89%**
UDINE	5	55,56%
GRADO	1	11,11%
PORDENONE	1	11,11%
MONFALCONE	1	11,11%
TRIESTE	1	11,11%
MOLISE	**5**	**0,50%**
ISERNIA	4	80,00%
CAMPOBASSO	1	20,00%
PROV. AUTON. TRENTO	**2**	**0,20%**
TRENTO	2	100,00%
VALLE D'AOSTA	**2**	**0,20%**
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%**
ROMA 2	71	29,46%
ROMA 1	48	19,92%
ROMA 3	24	9,96%
ROMA 5	23	9,54%
LATINA	23	9,54%
FROSINONE	22	9,13%
ROMA 6	10	4,15%
RIETI	8	3,32%
VITERBO	6	2,49%
ROMA 4	6	2,49%
LOMBARDIA	**129**	**12,77%**
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	66	51,16%
ATS DELL'INSUBRIA	17	13,18%
ATS DELLA BRIANZA	16	12,40%
ATS DI BERGAMO	12	9,30%
ATS DI PAVIA	7	5,43%
ATS DI BRESCIA	5	3,88%
ATS DELLA MONTAGNA	3	2,33%
ATS DELLA VAL PADANA	3	2,33%
CAMPANIA	**87**	**8,61%**
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	26	29,89%
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	25	28,74%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	11	12,64%
A.S.L. SALERNO	9	10,34%
A.S.L. CASERTA	7	8,05%
A.S.L. BENEVENTO	6	6,90%
A.S.L. AVELLINO	3	3,45%
SICILIA	**80**	**7,92%**
ASP CATANIA	26	32,50%
ASP PALERMO	21	26,25%
ASP MESSINA	15	18,75%
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%
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	27	34,18%
AUSL TOSCANA SUD-EST	12	15,19%
PUGLIA	**61**	**6,04%**
ASL BA	26	42,62%
ASL BR	15	24,59%
ASL LE	10	16,39%
ASL TA	6	9,84%
ASL FG	3	4,92%
ASL BT	1	1,64%
EMILIA ROMAGNA	**49**	**4,85%**
AUSL DELLA ROMAGNA	16	32,65%
AUSL BOLOGNA	14	28,57%
AUSL REGGIO EMILIA	6	12,24%
AZIENDA USL FERRARA	5	10,20%
AZIENDA USL PIACENZA	3	6,12%
AZIENDA USL PARMA	3	6,12%
AZIENDA USL IMOLA	2	4,08%
VENETO	**48**	**4,75%**
ULSS 9 SCALIGERA	21	43,75%
ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	7	14,58%
ULSS 3 SERENISSIMA	7	14,58%
ULSS 8 BERICA	5	10,42%
ULSS 6 EUGANEA	5	10,42%
ULSS 7 PEDEMONTANA	2	4,17%
ULSS 5 POLESANA	1	2,08%
SARDEGNA	**42**	**4,16%**
AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE	42	100,00%
CALABRIA	**38**	**3,76%**
A.S.P. COSENZA	15	39,47%
A.S.P. REGGIO CALABRIA	14	36,84%
A.S.P. CATANZARO	7	18,42%
A.S.P. VIBO VALENTIA	2	5,26%
MARCHE	**30**	**2,97%**
ASUR	30	100,00%

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

PIEMONTE	**27**	**2,67%**
ASL CITTA' DI TORINO	8	29,63%
ASL NOVARA	4	14,81%
ASL ALESSANDRIA	3	11,11%
ASL VERCELLI	3	11,11%
ASL TO4	3	11,11%
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%
TRENTO	**2**	**0,20%**
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	2	100,00%
VALLE D'AOSTA	**2**	**0,20%**
AUSL VALLE D'AOSTA	2	100,00%

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

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

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

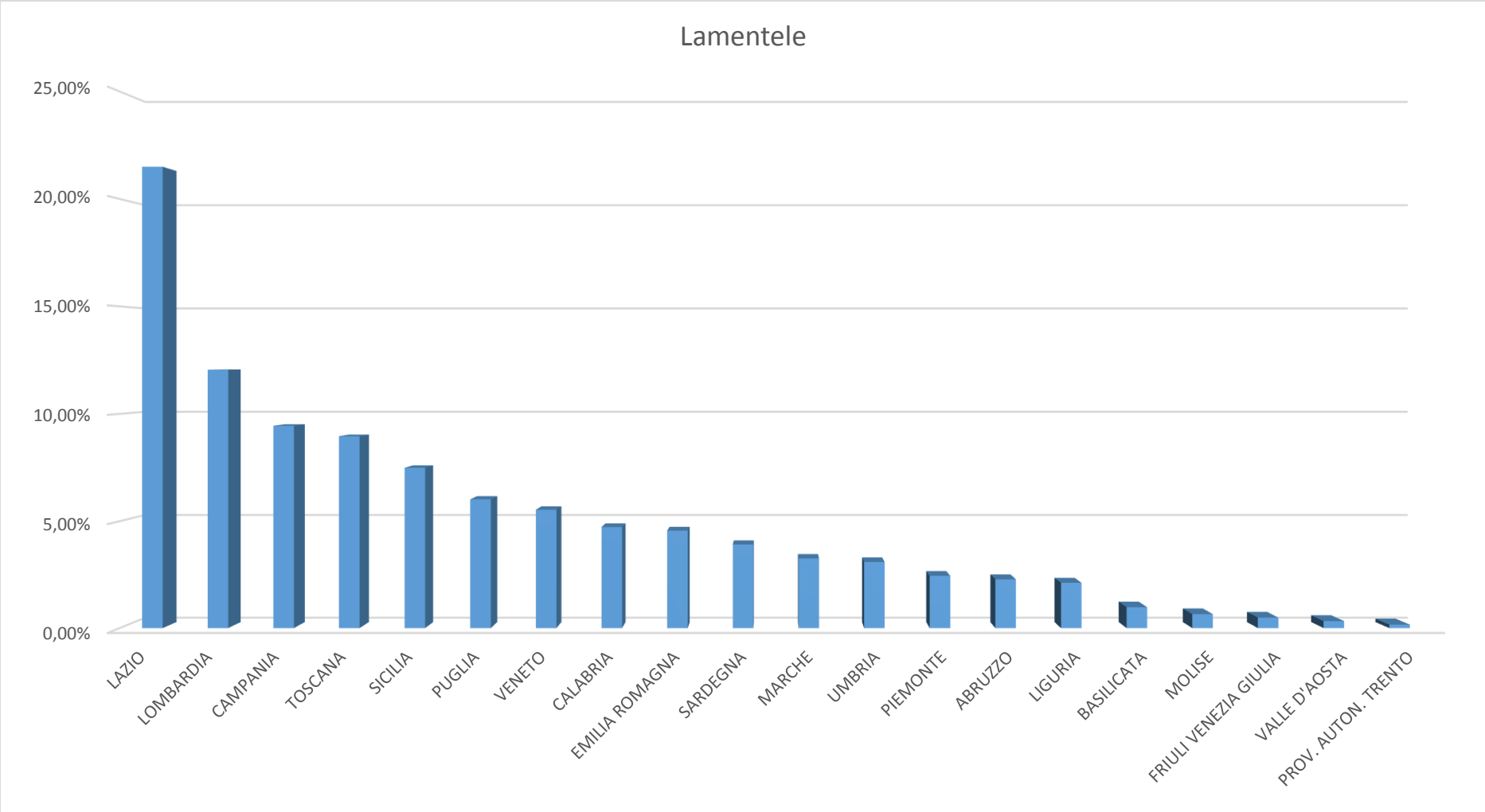
AFRAGOLA	1	2,33%
VILLARICCA	1	2,33%
SCAFATI	1	2,33%
AVELLINO	1	2,33%
TORRE ANNUNZIATA	1	2,33%
CAVA DE' TIRRENI	1	2,33%
VOLLA	1	2,33%
ERCOLANO	1	2,33%
ACERRA	1	2,33%
GIUGLIANO IN CAMPANIA	1	2,33%
TOSCANA	**41**	**7,55%**
FIRENZE	15	36,59%
LIVORNO	5	12,20%
PISA	3	7,32%
PRATO	3	7,32%
PONTEDERA	2	4,88%
SIENA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

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

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

Percentuale di lamentele per Regione

Grafico n. 4



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

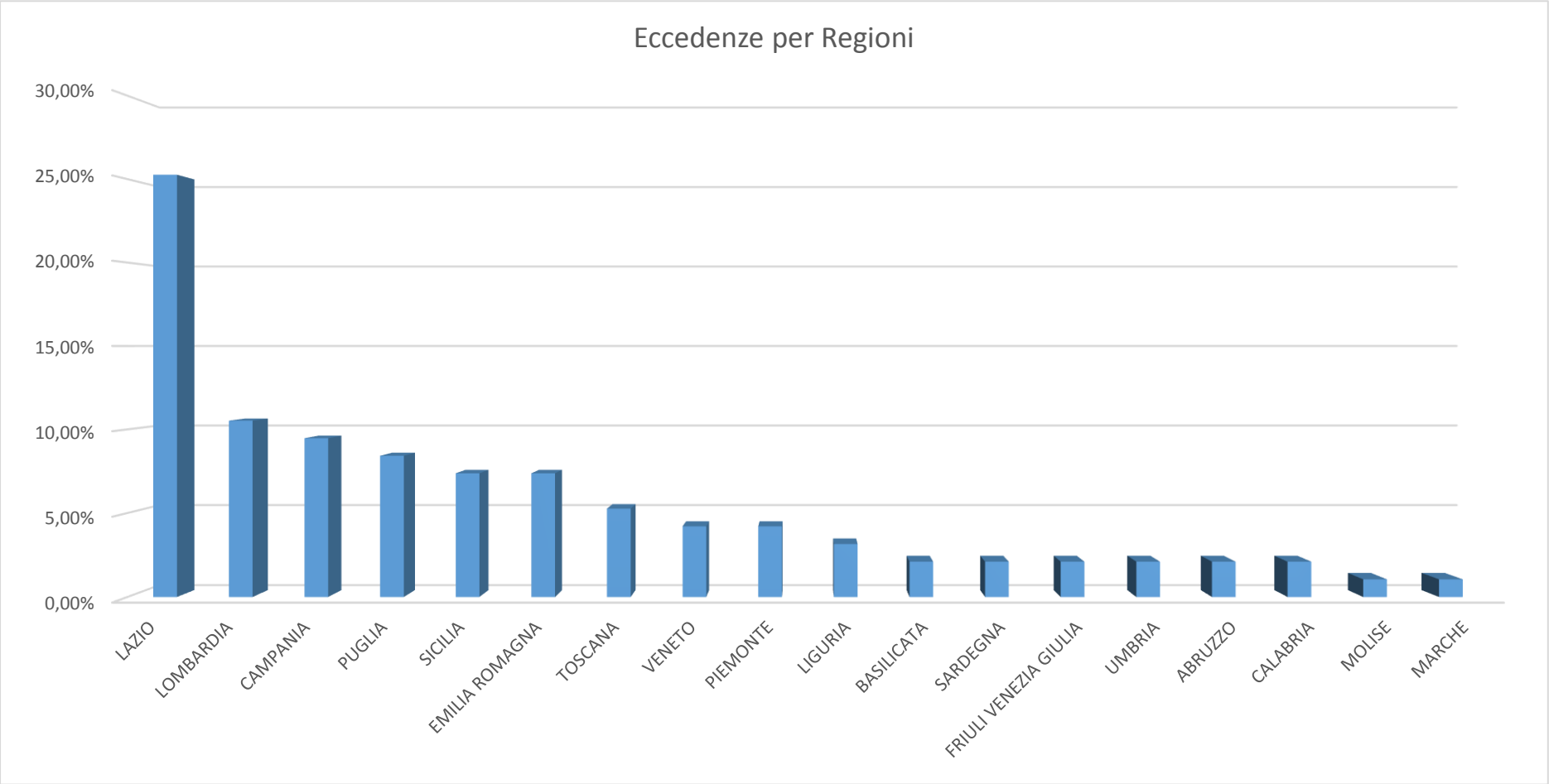
LAZIO	**132**	**21,50%**
ROMA 2	40	30,30%
ROMA 1	24	18,18%
ROMA 5	15	11,36%
FROSINONE	14	10,61%
LATINA	13	9,85%
ROMA 3	10	7,58%
ROMA 6	5	3,79%
ROMA 4	4	3,03%
RIETI	4	3,03%
VITERBO	3	2,27%
LOMBARDIA	**74**	**12,05%**
ATS DELLA CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	40	54,05%
ATS DELL'INSUBRIA	11	14,86%
ATS DELLA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

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

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

Eccedenze dei tempi di erogazione per Regioni

Grafico n. 5

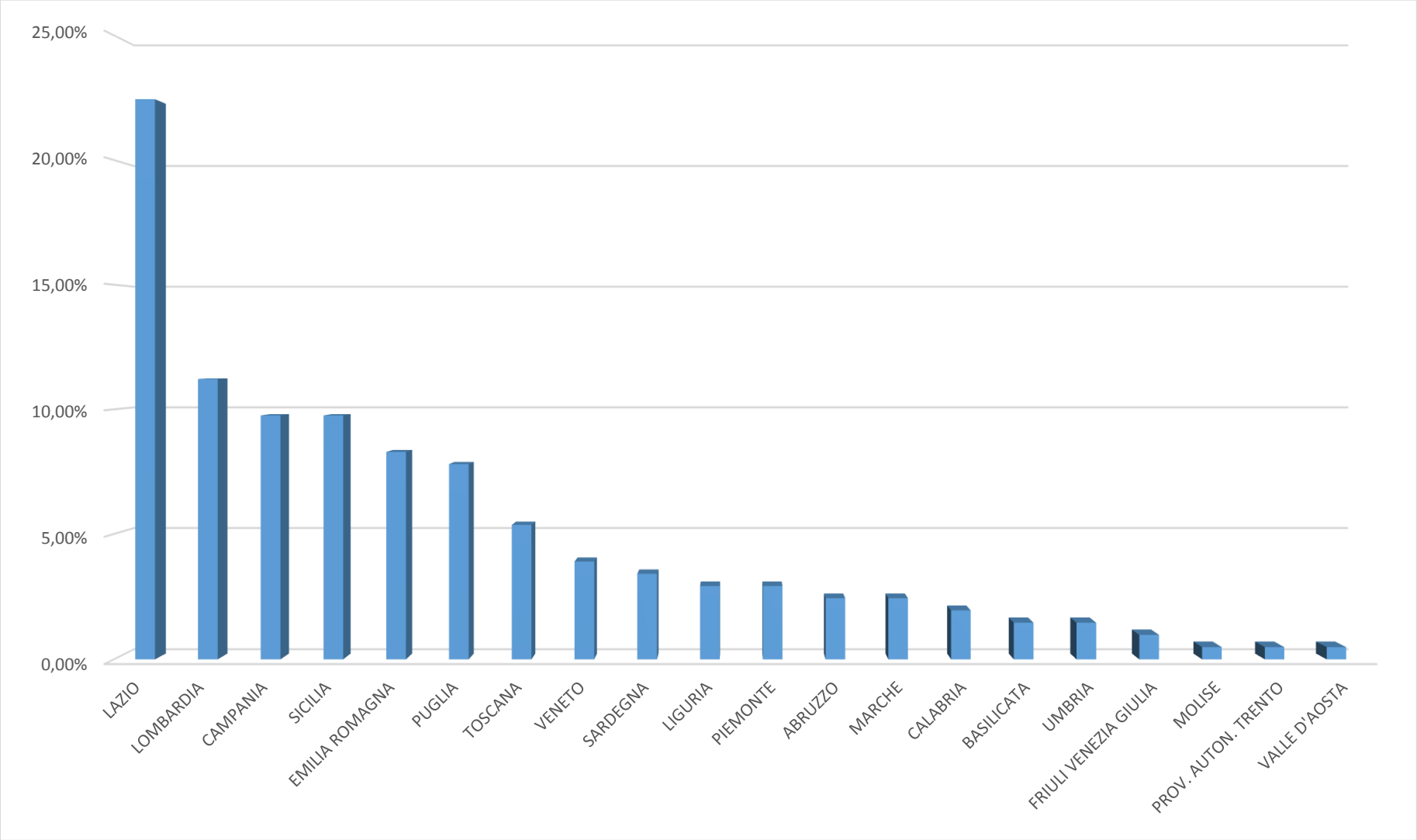


Eccedenze dei tempi di erogazione per Regioni e ASL - Tab. n. 8

LAZIO	**24**	**25,26%**
ROMA 1	10	41,67%
ROMA 2	6	25,00%
ROMA 5	2	8,33%
FROSINONE	2	8,33%
LATINA	1	4,17%
ROMA 3	1	4,17%
ROMA 4	1	4,17%
VITERBO	1	4,17%
LOMBARDIA	**10**	**10,53%**
ATS DI MILANO	7	70,00%
ATS DELLA BRIANZA	2	20,00%
ATS DI PAVIA	1	10,00%
CAMPANIA	**9**	**9,47%**
A.S.L. BENEVENTO	4	44,44%
A.S.L. NAPOLI 1 CENTRO	2	22,22%
A.S.L. NAPOLI 3 SUD	1	11,11%
A.S.L. CASERTA	1	11,11%
A.S.L. NAPOLI 2 NORD	1	11,11%
PUGLIA	**8**	**8,42%**
ASL BA	5	62,50%
ASL BR	1	12,50%
ASL TA	1	12,50%
ASL LE	1	12,50%
SICILIA	**7**	**7,37%**
ASP SIRACUSA	2	28,57%
ASP PALERMO	2	28,57%
ASP CATANIA	2	28,57%
ASP MESSINA	1	14,29%
EMILIA ROMAGNA	**7**	**7,37%**
AUSL DELLA ROMAGNA	5	71,43%
AUSL BOLOGNA	2	28,57%
TOSCANA	**5**	**5,26%**
AUSL TOSCANA CENTRO	3	60,00%
AUSL TOSCANA NORD-OVEST	2	40,00%

PIEMONTE	**4**	**4,21%**
ASL NOVARA	2	50,00%
ASL TO3	1	25,00%
ASL TO4	1	25,00%
VENETO	**4**	**4,21%**
ULSS 8 BERICA	2	50,00%
ULSS 9 SCALIGERA	1	25,00%
ULSS 3 SERENISSIMA	1	25,00%
LIGURIA	**3**	**3,16%**
ASL SAVONESE	1	33,33%
ASL SPEZZINO	1	33,33%
ASL IMPERIESE	1	33,33%
CALABRIA	**2**	**2,11%**
ASP CATANZARO	1	50,00%
ASP REGGIO CALABRIA	1	50,00%
SARDEGNA	**2**	**2,11%**
ATS	2	100,00%
BASILICATA	**2**	**2,11%**
ASP, ASL DI POTENZA	2	100,00%
FRIULI VENEZIA GIULIA	**2**	**2,11%**
ASUI DI UDINE	2	100,00%
UMBRIA	**2**	**2,11%**
AUSL 2 UMBRIA	2	100,00%
ABRUZZO	**2**	**2,11%**
ASL PESCARA	1	50,00%
ASL LANCIANO-VASTO-CHIETI	1	50,00%
MARCHE	**1**	**1,05%**
ASUR	1	100,00%
MOLISE	**1**	**1,05%**
ASREM	1	100,00%

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



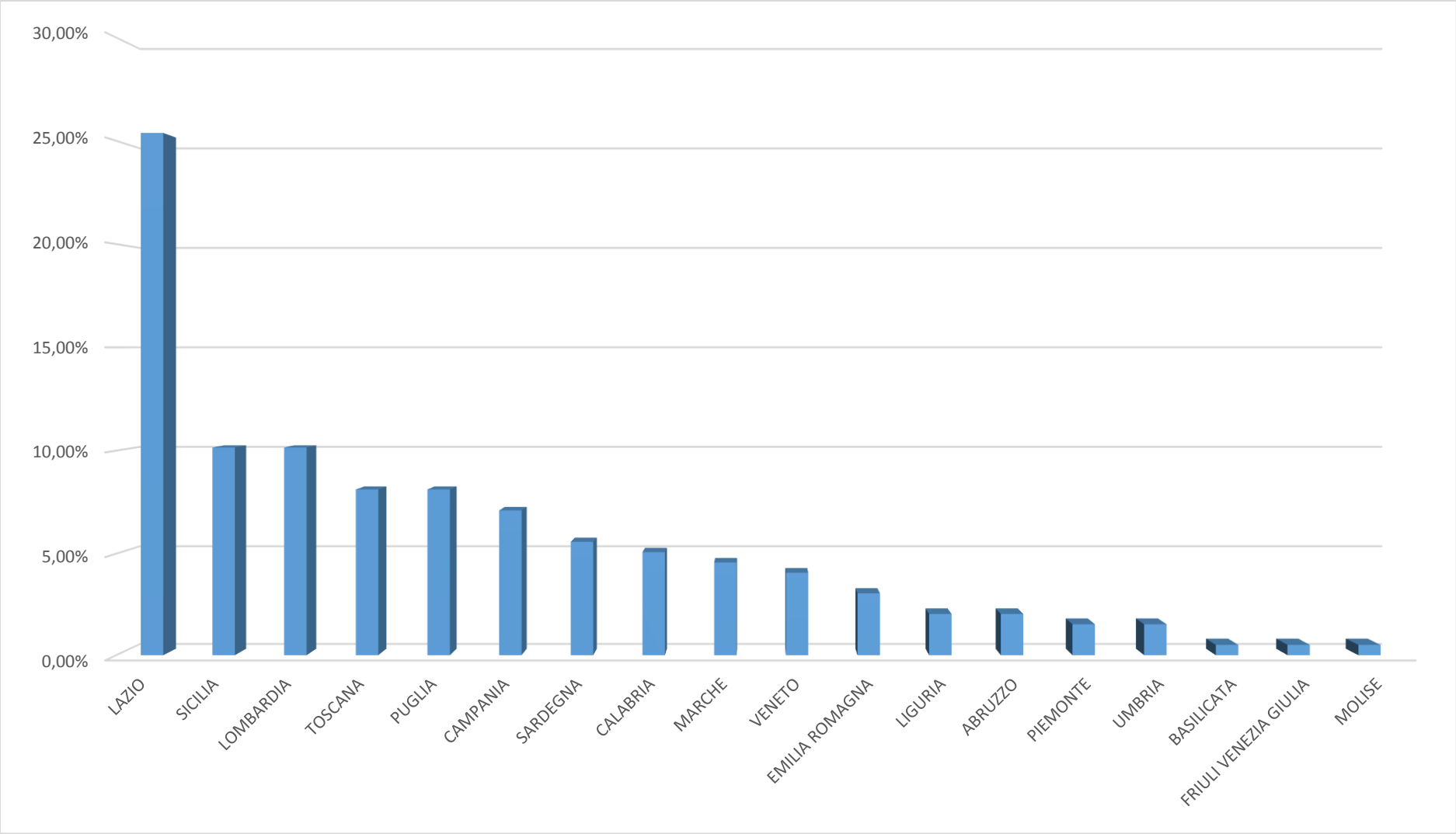
Percentuale di segnalazioni per prestazioni di primo accesso – Tab. n. 9

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

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

LIGURIA	**6**	**2,93%**
ASL GENOVESE	4	66,67%
ASL SPEZZINO	1	16,67%
ASL SAVONESE	1	16,67%
PIEMONTE	**6**	**2,93%**
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%
TRENTO	**1**	**0,49%**
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	1	100,00%
VALLE D'AOSTA	**1**	**0,49%**
AUSL VALLE D'AOSTA	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

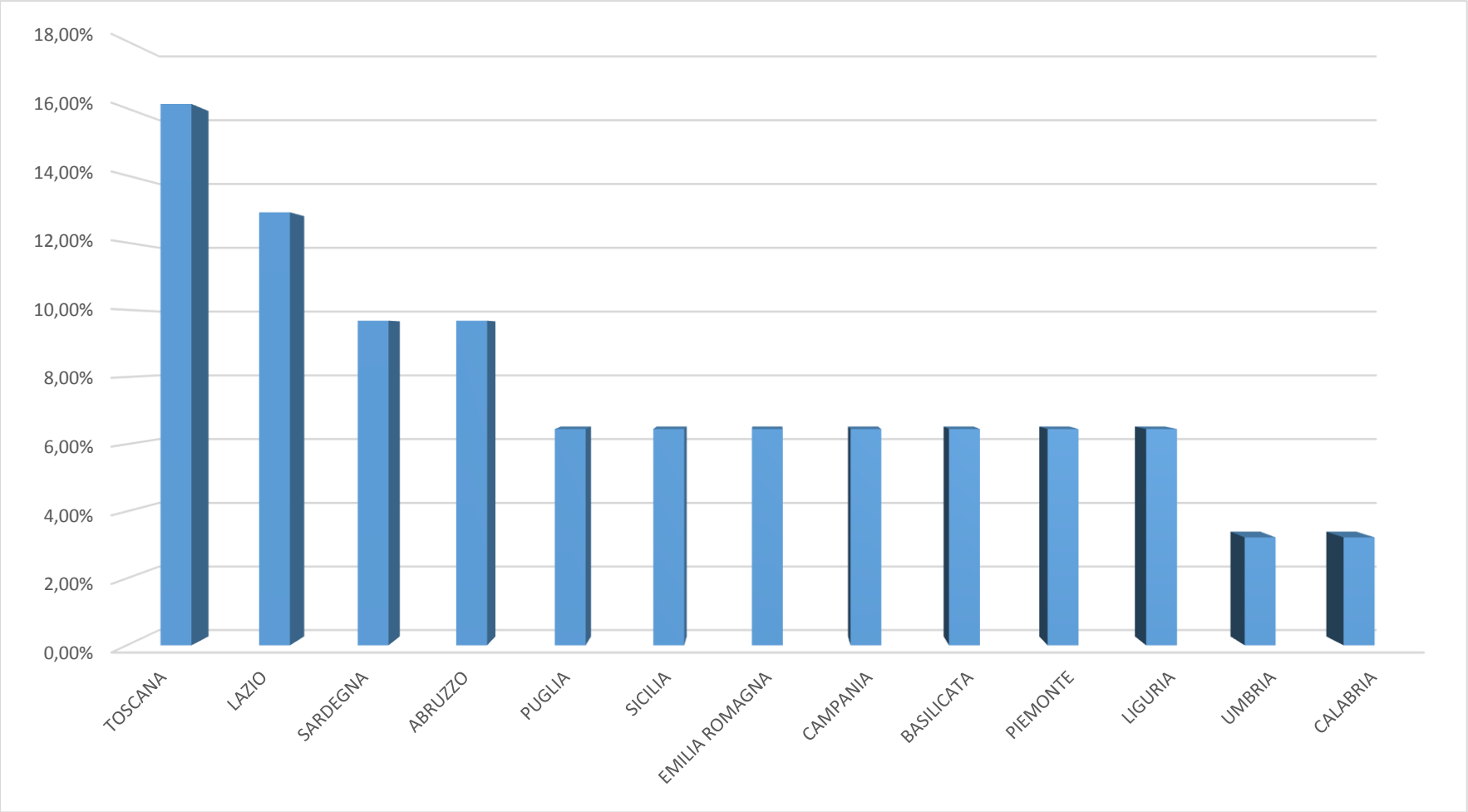
LAZIO	**50**	**25,38%**
POLICLINICO U. I	11	22,00%
ROMA 2	9	18,00%
FROSINONE	7	14,00%
LATINA	6	12,00%
ROMA 1	4	8,00%
AOU POLICLINICO TOR VERGATA	4	8,00%
ROMA 5	2	4,00%
AO SAN CAMILLO-FORLANINI	2	4,00%
AO S.GIOVANNI/ADDOLORATA ROMA	1	2,00%
ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI	1	2,00%
RIETI	1	2,00%
AO SANT`ANDREA	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

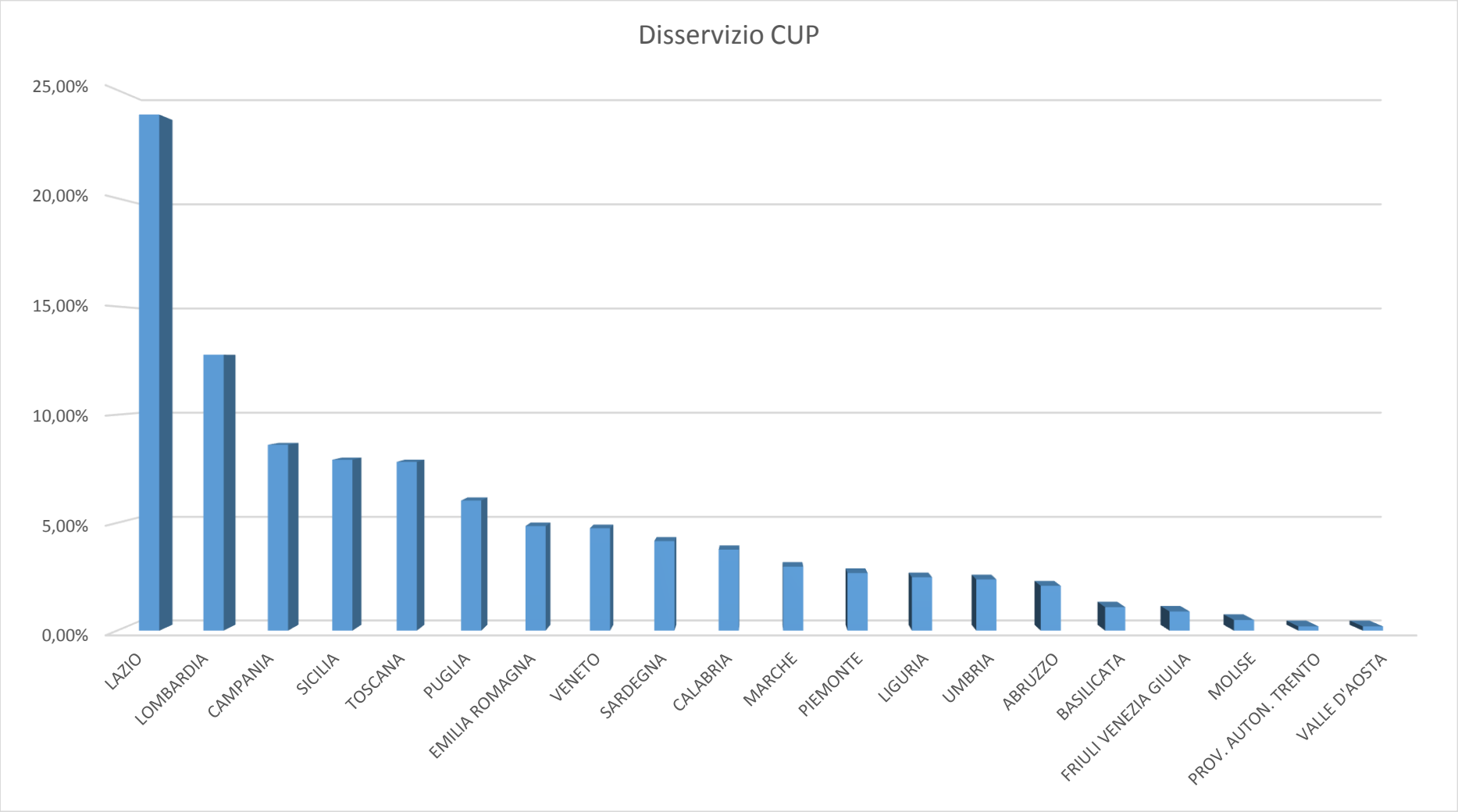
Lazio	**64**	**29,63%**
Roma	36	56,25%
ASL Frosinone	10	15,63%
ASL Latina	6	9,38%
ASL Roma 5	2	3,13%
ASL Roma 1	2	3,13%
ASL Roma 2	2	3,13%
ASL Viterbo	2	3,13%
Rieti	1	1,56%
ASL Roma 3	1	1,56%
ASL Rieti	1	1,56%
Lombardia	**23**	**10,65%**
ATS Brianza	3	13,04%
ATS Bergamo	3	13,04%
ATS Insubria	3	13,04%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

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

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 fisiatrica	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 fisiatrica	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 otorinolaringoiatrica	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; 19 TC senza e con contrasto Addome completo	2	1,46%
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, 29 Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici, 30 Ecocolordoppler dei vasi periferici	1	0,73%
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%