



**I tempi di attesa nei siti web di Regioni
e Aziende Sanitarie:
la prospettiva del cittadino**

CONTENUTI

Sintesi del documento	4
1. I tempi di attesa e l'informazione per i cittadini	6
2. La ricognizione di Agenas	8
3. Navigando nei siti web delle Regioni	9
3.1. La diffusione dell'informazione sui tempi di attesa	10
3.2. Cosa possono sapere i cittadini.....	10
3.3. La prenotazione on line delle prestazioni sanitarie.....	16
4. Navigando nei siti web delle Aziende Sanitarie	17
4.1. Cosa possono sapere i cittadini.....	19
5. Conclusioni	24
Bibliografia	26
Allegato	28

Il documento è stato redatto a cura di **Alessandro Lamanna ed Emanuela Reale**
Sezione Qualità ed Accreditamento - Agenas

*Si ringraziano per la collaborazione i Referenti regionali
per i Tempi di Attesa e il Ministero della Salute*

Regione Abruzzo - Manuela Di Virgilio

Regione Basilicata - Maria Luisa Zullo

Regione Calabria - Rosalba Barone e Domenico Gullà

Regione Campania - Teresa Angiello

Regione Emilia Romagna - Alessia Orsi e Piera Sanna

Regione Friuli Venezia Giulia - Arianna Pattaro e Roberto Trevisan

Regione Lazio - Giovanni Gasparella e Federica Pochesci

Regione Liguria - Giovanni Arras

Regione Lombardia - Gedeone Baraldo

Regione Marche - Carmine Ruta

Regione Molise - Alberto Montano

Regione Piemonte - Eugenia Becchio

Regione Puglia - Ambrogio Aquilino e Francesca Avolio

Regione Sardegna - Antonello Antonelli e Rosanna Porcu

Regione Siciliana - Giuseppe Murolo

Regione Toscana - Elisa Orlandini

Regione Umbria - Paola Casucci

Regione Valle D'Aosta - Piero Gaillard

Regione Veneto - Fabrizio Pietrobon, Ada Gubello, Graziano Piovesan e Carlo Liva

P.A. Bolzano - Ulrich Seitz

P.A. Trento - Monica Pisetta e Giuliano Mariotti

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

D.G. della Programmazione

Filippo Palumbo, Alessandro Ghirardini, Susanna Ciampalini,

Claudio Seraschi, Carmela Matera

D.G. del Sistema Informativo

Rossana Ugenti, Lidia Di Minco, Maria Pia Randazzo

N.B. Il testo del presente rapporto è stato redatto nel novembre 2010 e stampato a luglio 2011, dopo la verifica con le Regioni. I dati contenuti sono stati raccolti nel periodo giugno-settembre 2010.

Sintesi del documento

L'Agenas ha promosso una ricognizione sui siti web di Regioni e Aziende Sanitarie per delineare un primo quadro conoscitivo delle informazioni offerte ai cittadini sui tempi di attesa delle prestazioni sanitarie.

Tale ricognizione si colloca nel quadro di un'azione di carattere più generale dell'Agenzia finalizzata a diffondere la conoscenza delle molteplici iniziative promosse da Regioni e Aziende Sanitarie “dalla parte del cittadino”, per garantire servizi nei quali l'efficienza si coniuga con l'equità, la qualità e i diritti. Quanto si sta realizzando in questa direzione, con i suoi limiti e punti di forza, rappresenta un patrimonio prezioso che - se conosciuto da tutti gli operatori e reso *trasparente* e comprensibile per tutti i cittadini - può favorire una rinnovata fiducia dei professionisti e dei cittadini nel Sistema sanitario nazionale.

Con i risultati della ricognizione si intende anche offrire un possibile contributo alla realizzazione di linee guida per il monitoraggio dei siti web, condivise tra Ministero della Salute, Agenas e Regioni, secondo quanto indicato nella proposta di Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012.

La ricognizione, svoltasi nei mesi di giugno/settembre 2010, si è articolata in due fasi.

Nella **prima fase** sono stati individuati 11 siti web con tempi di attesa delle prestazioni sanitarie di 9 regioni e 2 province autonome. Nella **seconda fase** sono stati analizzati i siti web delle Aziende Sanitarie (Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere), situate nelle 10 regioni rimaste escluse a causa dell'assenza di siti web regionali con dati sui tempi di attesa. Sono stati così individuate 32 Asl e 9 Aziende A.O. con dati sui tempi di attesa pubblicati sul sito web.

L'indagine ha messo in evidenza che il 63,33% della popolazione italiana ha la possibilità di accedere a informazioni sui tempi di attesa perché è residente in regioni o nel territorio di Asl che pubblicano i tempi di attesa nei propri siti web. **Le informazioni rese disponibili per i**

cittadini riguardano, nella maggioranza dei casi, la data di prima disponibilità di un set di prestazioni diagnostiche e di visite specialistiche presso strutture sanitarie pubbliche.

Sono anche disponibili, in alcuni casi:

- i tempi di attesa calcolati sulla base delle prestazioni effettivamente erogate;
- i tempi di attesa relativi ad altre tipologie di prestazioni sanitarie quali interventi chirurgici, prestazioni di radioterapia, esami di laboratorio, refertazione di esami istologici;
- i tempi di attesa relativi alle strutture private accreditate e alle prestazioni erogate in regime di intramoenia.

Talvolta, alla conoscenza del tempo di attesa (prima disponibilità) si affianca la possibilità per i cittadini **di prenotare on line, in tempo reale, le prestazioni sanitarie**. Questo è oggi possibile nei siti web di Lombardia e di Trento.

In conclusione, si può affermare che lo scenario delineato dalla ricognizione appare confortante in considerazione dei passi avanti compiuti per ampliare le informazioni disponibili per i cittadini e per offrire nuove opportunità sul versante delle prenotazioni. Appare però urgente colmare l'evidente ritardo presente in alcune aree del Paese. L'utilizzo della *eHealth*, infatti, è attualmente uno dei criteri attraverso i quali è effettuata a livello internazionale la valutazione comparativa della qualità dei sistemi sanitari nazionali.

1. I tempi di attesa e l'informazione per i cittadini

L'accesso alle cure sanitarie e, in particolare, i tempi di attesa sono spesso al centro dell'attenzione degli organi d'informazione e del dibattito pubblico. Stato, Regioni e Province Autonome (P.A.) hanno condotto, in questi anni (Agenas, 2006), diverse esperienze di misurazione dei tempi di attesa e di riflessione sullo stesso concetto di attesa.

A livello operativo, i documenti che riassumono gli interventi programmati in questo settore da Stato e Regioni, sono il Piano Nazionale di Contenimento dei Tempi di Attesa 2006-2008 e il Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa 2010-2012 recentemente approvato¹. Entrambi i documenti contengono, tra l'altro, la raccomandazione di promuovere l'informazione e la comunicazione sulle liste d'attesa tramite strumenti quali i siti web aziendali, le campagne informative, gli Uffici relazioni con il pubblico (URP), le Carte dei servizi e la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Nel nuovo Piano 2010-2012, si ribadisce la raccomandazione, si formula l'impegno di proseguire in via sistematica il monitoraggio dei siti web di regioni, P.A., Asl, Aziende Ospedaliere (A.O.), IRCCS e Policlinici Universitari - già avviato dal Ministero della Salute con tre rilevazioni nel 2005, 2007 e 2009 - e si prospetta la redazione di linee guida finalizzate a orientare la diffusione dei tempi di attesa tramite i siti web.

Da queste tre rilevazioni, in effetti, emerge una tendenza di una progressiva diffusione delle informazioni sui tempi di attesa tramite i siti web. Dai risultati della terza indagine, effettuata tra novembre e dicembre 2009, emerge che il 34% dei siti web esplorati fornisce dati su tempi e liste d'attesa, con un incremento rispetto alle due precedenti indagini svolte nel 2005 e nel 2007, rispettivamente dell'11% e del 12%.

In particolare, dalla rilevazione del 2009 è emerso che pubblicano i dati sui tempi di attesa sui propri siti web: il 33% delle regioni (7 su 21), con un incremento del 4% rispetto ai risultati della precedente indagine; il 41% delle Asl (70 su 172), con un incremento del 13% rispetto all'indagine precedente;

¹ È stata sancita l'Intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul Piano nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012 durante la seduta della Conferenza dello Stato Regioni del 28 Ottobre 2010.

il 39% delle Aziende Ospedaliere (32 su 83), con un incremento del 20% rispetto al precedente rapporto; il 13% degli IRCCS (8 su 63) con un incremento pari al 7% e il 13% dei Policlinici Universitari (1 su 8), con un decremento pari al 5% rispetto all'indagine 2007.

Ciò sembra supportare la speranza che in pochi anni la quasi totalità dei cittadini italiani possa accedere facilmente ai dati sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie relativi alla propria area di residenza.

Se questo è lo scenario probabile che si consoliderà nei prossimi anni, rimane, però, aperta la seguente domanda.

Quali informazioni sono rese, ad oggi, disponibili ai cittadini?

Sappiamo che, da parte dei cittadini:

- i tempi di attesa sono percepiti come un vero e proprio “nodo problematico” verso il quale sono indirizzati moltissimi reclami e richieste di interventi migliorativi (Censis, 2010);
- prenotare una prestazione sanitaria può tramutarsi in una sorta di percorso ad ostacoli che complica notevolmente l'accesso alle cure (Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato, 2006);
- esiste una diffusa disponibilità a considerare positivamente un sistema di prioritarizzazione riconducibile alla gravità delle condizioni di salute (Agenzia Sanitaria Regionale - Emilia Romagna, 2004);
- c'è una sorta di “soglia di tolleranza” della lista di attesa, vale a dire l'insoddisfazione per il tempo atteso per una prestazione è minore in chi attende meno di un mese, mentre aumenta in chi aspetta più di un mese (Censis, 2010);
- l'attesa non si compone di un solo “tempo”, ma è articolata in tempi che, nella percezione dei pazienti hanno un diverso peso (attesa al telefono o allo sportello per prenotare, attesa tra l'ora fissata per l'appuntamento e l'erogazione effettiva, ecc.) ai fini della valutazione della qualità delle prestazioni (Agenzia Sanitaria Regionale - Emilia Romagna, 2004).

Sapere questo ci permette di formulare **ulteriori domande**. C'è un'offerta di informazioni sui siti web che tiene conto, in qualche misura, di tutto ciò? Che offre gli elementi utili affinché ciascuno possa seguire il percorso di diagnosi e cura più idoneo alle proprie condizioni di salute? Che permette di individuare la struttura sanitaria che soddisfa maggiormente le proprie necessità circa l'attesa prevista e lo spostamento necessario dal proprio domicilio? Che offre la possibilità di

conoscere i tempi di attesa, non aggiungendo un ulteriore “tempo” al percorso di cura, e che quindi consenta di prenotare, nello stesso momento, la prestazione sanitaria?

2. La ricognizione di Agenas

Per iniziare a rispondere a queste domande e per delineare, più in generale, un primo quadro conoscitivo delle informazioni sui tempi di attesa offerte ai cittadini attraverso internet, Agenas ha promosso una ricognizione sui siti web di regioni e Aziende Sanitarie.

La ricognizione, svoltasi nei mesi di giugno/settembre 2010, si è articolata in due fasi.

La prima fase è stata finalizzata a individuare:

- i siti web regionali istituzionali o tematici² dove i cittadini possono accedere a dati di qualunque genere sui tempi di attesa delle prestazioni sanitarie;
- la tipologia dei tempi di attesa pubblicati;
- lo stato di aggiornamento dei dati;
- il livello minimo di aggregazione dei dati;
- quali e quante sono le prestazioni monitorate;
- la tipologia dei soggetti erogatori considerati (pubblici, privati accreditati);
- il regime di erogazione delle prestazioni monitorate (istituzionale/intramoenia);
- quali e quanti siti web offrono la possibilità ai cittadini di conoscere il tempo di attesa di una prestazione e, contestualmente, di procedere nella prenotazione in tempo reale.

Dalla prima fase della ricognizione sono rimaste escluse 10 regioni a causa dell'assenza di dati sui tempi di attesa nei propri siti web.

Al fine di poter comunque tracciare un quadro conoscitivo anche di queste 10 regioni, si è deciso di proseguire la ricognizione con una seconda fase, nella quale sono stati analizzati i siti web delle Aziende Sanitarie (Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere), situate nelle regioni stesse.

² Le Linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) suddividono i siti pubblici in siti istituzionali, che si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica, e siti tematici, con una specifica finalità.

Nella seconda fase sono stati approfonditi un numero ridotto di elementi, vale a dire:

- quali erano i siti web attraverso i quali i cittadini potevano accedere a dati sui tempi di attesa delle prestazioni sanitarie;
- la tipologia di informazioni dei tempi di attesa e delle prestazioni monitorate.

Di seguito si presentano i risultati delle due fasi della ricognizione sopra descritte.

3. Navigando nei siti web delle Regioni

La consultazione dei siti web delle regioni, avvenuta nella prima fase della ricognizione, ha portato all'identificazione di 11 siti web con tempi di attesa delle prestazioni sanitarie³ (9 regioni e 2 province autonome).

Figura 1 - Diffusione in Italia dell'informazione dei tempi di attesa tramite internet (siti web regionali).



³ Sono state escluse le regioni che riportano sul proprio sito web solo documentazione di carattere metodologico o normative regionali senza presentare dati su tempi di attesa. L'elenco dei siti, con i relativi indirizzi web, è riportato nell'Allegato 1.

3.1. La diffusione dell'informazione sui tempi di attesa

Considerando la popolazione di queste regioni (Ministero della Salute, 2006), si può affermare che quasi la metà (47,92%) dei cittadini assistiti dal Ssn ha la possibilità, accedendo al sito web della propria regione, di ricevere informazioni sui tempi di attesa di alcune prestazioni sanitarie erogate nel proprio territorio di residenza.

Tabella 1 - Popolazione regionale residente e percentuale di cittadini che potenzialmente possono accedere ai tempi di attesa tramite i siti web regionali sul totale della popolazione nazionale residente.

Regioni e P.A.	Popolazione	%
Basilicata	594.086	1,01%
Bolzano	482.650	0,82%
Emilia Romagna	4.187.557	7,13%
FVG	1.208.278	2,06%
Lazio	5.304.778	9,03%
Liguria	1.610.134	2,74%
Lombardia	9.475.202	16,13%
Molise	320.907	0,55%
Piemonte	4.341.733	7,39%
Trento	502.478	0,86%
Valle d'Aosta	123.978	0,21%
Totale	28151781	47,92%
Italia	58.751.711	100%

Fonte: Agenas, 2010

3.2. Cosa possono sapere i cittadini

quale tempo di attesa?

Il tempo di attesa reso disponibile alla consultazione dei cittadini nei siti web è strettamente collegato alla metodologia adottata di rilevazione che può essere:

- “ex ante”, rilevazione prospettica, effettuata in un periodo indice; il tempo di attesa è calcolato come differenza tra la data di richiesta della prestazione (prenotazione al CUP, al telefono ecc.) e la data assegnata per l’esecuzione della stessa;
- “ex post”, rilevazione retrospettiva; il tempo di attesa è calcolato come differenza tra la data dell’effettiva erogazione della prestazione e la data della richiesta rivolta dal cittadino all’erogatore.

Ambedue le modalità di rilevazione hanno aspetti positivi e negativi. Gli aspetti positivi della rilevazione ex post sono la possibilità di verificare con precisione e in modo sistematico l’effettiva possibilità di accesso alle prestazioni in tempi congrui con i bisogni di salute. Mentre, per quanto riguarda gli aspetti negativi, si ricorda i tempi lunghi necessari per elaborare i dati.

Nella rilevazione ex ante, i dati sono rapidamente disponibili con procedure ripetibili facilmente più volte l’anno, ma possono essere non “veritieri” di quello che sarà il tempo effettivo di attesa rispetto al momento in cui il cittadino procederà effettivamente alla prenotazione, in quanto non rilevano i cittadini che non si presentano all’appuntamento.

Come illustrato nella tabella 2, la metodologia maggiormente utilizzata per rilevare i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali è quella ex ante. In 7 regioni su 11, il dato fornito ai cittadini è il **tempo di attesa minimo, vale a dire la data di prima disponibilità** (Bolzano, Liguria e Friuli Venezia Giulia⁴, Lombardia, Molise, Trento e Valle d’Aosta). Nei siti web della Lombardia e di Trento, la conoscenza del tempo di attesa minimo è fornita dal sistema di prenotazione online in tempo reale di alcune prestazioni. Il sistema permette di verificare, in qualsiasi momento, dove ci si può prenotare e per quale data (cfr. paragrafo 3.3.).

Altri dati raccolti tramite la rilevazione ex ante delle prenotazioni, sono:

- **tempo medio, tempo massimo, mediana, deviazione standard, percentuale delle prenotazioni effettuate suddivise in classi di attesa, percentuale dei cittadini che prenotano le prestazioni sanitarie entro gli standard regionali** (Emilia Romagna);

⁴ In Friuli Venezia Giulia, la rilevazione è effettuata in un “giorno indice” (generalmente il primo giorno feriale di ogni trimestre) e consiste nell’individuare, con una simulazione informatica, presso ogni struttura erogante, il tempo minimo che un ipotetico utente del Servizio Sanitario Regionale dovrebbe attendere per l’erogazione di una determinata prestazione sanitaria. In particolare, l’algoritmo di ricerca individua il primo posto libero disponibile seguito da posti disponibili anche nei tre giorni successivi. Questo accorgimento evita possibilità che il tempo minimo di attesa rilevato risulti breve in maniera artificiosa a causa dell’occasionale presenza di un posto libero a breve in liste di prenotazione lunghe e affollate.

- **la percentuale cumulata dei cittadini che usufruiscono delle prestazioni sanitarie entro gli standard regionali** (Lombardia).

Ci sono, poi, alcuni dati che fanno riferimento alle prestazioni effettivamente erogate (rilevazione ex post). Sono:

- **tempo medio di attesa** (Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Lazio e Molise);
- **tempo massimo di attesa** (Friuli Venezia Giulia);
- **tempo minimo di attesa** (Friuli Venezia Giulia);
- **la distribuzione percentuale delle prestazioni erogate, suddivise in classi di giorni di attesa** (Friuli Venezia Giulia e Piemonte).

Tabella 2 - Tipologia dei tempi di attesa e modalità di rilevazione nei siti web delle Regioni e delle P.A.

Regioni e P.A.	Tempo di attesa prestazioni ambulatoriali	Tempo di attesa degli interventi chirurgici e delle procedure invasive in regime di ricovero ordinario/DH
Basilicata	Tempo medio - Rilevazione ex post	
Bolzano	Tempo minimo - Rilevazione ex ante	
Emilia Romagna	Tempo minimo, massimo, medio, mediano e deviazione standard; Percentuale delle prenotazioni effettuate suddivise in classi di attesa; Percentuale dei cittadini che prenotano le prestazioni sanitarie entro gli standard regionali - Rilevazione ex ante	
FVG	Tempo minimo - Rilevazione ex ante Percentuale delle prestazioni erogate suddivise in classi di attesa - Rilevazione ex post	Tempo minimo, tempo massimo e tempo medio - Rilevazione ex-post
Lazio	Tempo medio - Rilevazione ex post	
Liguria	Tempo minimo - Rilevazione ex ante	
Lombardia	Percentuale cumulata dei cittadini che prenotano le prestazioni sanitarie entro gli standard regionali - Rilevazione ex ante	
Molise	Tempo minimo, Percentuale delle prenotazioni erogate entro gli standard regionali - Rilevazione ex ante Tempo medio - Rilevazione ex post	
Piemonte ⁵	Percentuale delle prestazioni erogate suddivise in classi di attesa - Rilevazione ex post	Percentuale dei ricoveri effettuati suddivisi in classi di attesa - Rilevazione ex-post
Trento	Tempo minimo - Rilevazione ex ante	
Valle d'Aosta	Tempo minimo - Rilevazione ex ante	

Fonte: Agenas, 2010

⁵ Il Piemonte effettua anche una rilevazione ex ante (tempo di attesa minimo), i cui dati sono consultabili nei siti web delle Asl.

L'aggiornamento dei siti web esplorati è risultato congruo rispetto alla periodicità dichiarata delle rilevazioni (dati aggiornati al mese precedente per rilevazioni mensili, dati aggiornati al trimestre precedente per rilevazioni trimestrali e così via). Ci sono casi, però, di non dichiarazione della periodicità delle rilevazioni e un caso di presenza di dati relativi unicamente ad anni precedenti al 2010:

- Regione Basilicata (dati del 2009).

Il livello minimo di aggregazione dei dati pubblicati è “per centro di erogazione”. Si differenziano da ciò:

- la Regione Molise (dati aggregati per Zone dell’Azienda regionale);
- la Regione Emilia Romagna (per Asl/Distretto/Strutture a target).

Nella Regione Lazio, infine, il dato si riferisce al “centro di erogazione” come livello, ma è disponibile il tempo di attesa di un solo Centro di erogazione per ogni Distretto anche quando ne sono presenti più di uno.

quali e quante prestazioni sanitarie?

Per quanto riguarda la tipologia delle prestazioni sanitarie considerate, l’attenzione si concentra, salvo alcune eccezioni, sulle **prestazioni diagnostiche** e le **visite specialistiche**, considerate da tutte le 9 regioni e le 2 province autonome.

Tabella 3 - Tipologia di prestazioni con dati sui tempi di attesa nei siti web delle Regioni e delle P.A.

Regioni e P.A.	Prestazioni diagnostiche	Visite specialistiche	Interventi chirurgici (in regime di DH o in ricovero ordinario)	Altre prestazioni
Basilicata	*	*		
Bolzano	*	*		
Emilia Romagna	*	*		
FVG	*	*	*	*
Lazio	*	*		
Liguria	*	*		
Lombardia	*	*		
Molise	*	*		
Piemonte	*	*	*	
Trento	*	*		
Valle d’Aosta	*	*		

Fonte: Agenas, 2010

Tempi di attesa degli **interventi chirurgici e delle procedure invasive** in regime di ricovero ordinario/day hospital sono presenti nei siti web delle Regioni Friuli Venezia Giulia e Piemonte.

Tabella 4 - Interventi chirurgici e procedure invasive con dati su tempi di attesa nei siti web della Regione Friuli Venezia Giulia e della Regione Piemonte.

Friuli Venezia Giulia	Piemonte
Artroprotesi d'anca (R.O.)	Artroprotesi d'anca (R.O.)
Coronarografia (R.O.)	Coronarografia (R.O.)
By Pass (R.O.)	By Pass aorto-coronarico (R.O.)
Angioplastica (R.O.)	Angioplastica coronarica (R.O.)
Asportazione di neoplasia della mammella (R.O.)	Asportazione di neoplasia della mammella (R.O.)
Asportazione di neoplasia del colon retto (R.O.)	Asportazione di neoplasia del colon retto (R.O.)
Asportazione di neoplasia della prostata (R.O.)	Asportazione di neoplasia della prostata (R.O.)
Asportazione di neoplasia del rene (R.O.)	Intervento ginecologico tumore utero (R.O.)
Asportazione di neoplasia della vescica (R.O.)	Endoarteriectomia carotidea (R.O.)
Protesi Valvolare (R.O.)	Interventi chirurgici polmone (R.O.)
	Interventi chirurgici colon (R.O.)
	Tonsillectomia (R.O.)
Cataratta (DH)	Cataratta (DH)
	Chemioterapia (DH)
	Meniscectomia (DH)
	Artroscopia (DH)
	Biopsia percutanea del fegato (DH)
	Legatura e stripping di vene (DH)
	Emorroidectomia (DH)
	Riparazione ernia inguinale (DH)
	Decompressione tunnel carpale (DH)

Nel sito web della Regione Friuli Venezia Giulia sono disponibili anche i tempi di attesa delle prestazioni di **radioterapia** e di refertazione degli **esami istologici e citologici**.

Il numero delle prestazioni⁶ presenti con i relativi tempi di attesa è illustrato nella tabella 5. Il numero più elevato si trova nel sito della Provincia di Trento (105 prestazioni diagnostiche e 113 visite specialistiche). Nelle rimanenti regioni, si trovano in media 49 prestazioni diagnostiche e 23 visite specialistiche.

⁶ Il conteggio è stato effettuato sulla base dell'elenco delle prestazioni così come pubblicato in ciascun sito.

Tabella 5 - Numero di prestazioni sanitarie con dati su tempi di attesa nei siti web delle Regioni e delle P.A.

Regioni e P.A.	Prestazioni diagnostiche	Visite specialistiche	Interventi chirurgici (in regime di Day Hospital-DH o in ricovero ordinario RO)	Altre prestazioni
Basilicata	56	17		
Bolzano	10	33		
Emilia Romagna	24	14		
Friuli Venezia Giulia	79	11	11(RO)	2
Lazio	38	10		
Liguria	42	11		
Lombardia	35	4		
Molise	43	11		
Piemonte	54	1 (prime visite)	9 (DH) 12 (RO)	
Trento	110	108		
Valle d'Aosta	52	39		

Fonte: Agenas, 2010

Nella tabella successiva, infine, sono indicate quali prestazioni, **delle 11 individuate nel Piano Nazionale per il contenimento dei tempi di attesa 2006-2008**, sono oggetto di rilevazione dei tempi di attesa.

Tabella 6 - Presenza di dati sui tempi di attesa sulle 11 prestazioni soggette a monitoraggio secondo il par. 7.1 del PNCTA 2006-2008 – siti web delle Regioni e delle P.A.

Regioni e P.A.	Basilicata	Bolzano	Emilia Romagna	FVG	Lazio	Liguria	Lombardia	Molise	Piemonte	Trento	Valle d'Aosta
Ecografia dell'addome	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Ecocolordoppler dei vasi periferici	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
EGDS	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*
Rm della colonna	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*
Rm cerebrale	*	*	*	*		*	*	*	*		
Tac del capo	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
TAC dell'addome	*	*	*	*		*	*	*	*		
Visita cardiologia	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Visita oculistica	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*
Visita ortopedica	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Fonte: Agenas, 2010

tempi di attesa e soggetti privati-accreditati

La conoscenza dei tempi di attesa di tutti gli erogatori di una specifica prestazione presenti sul territorio regionale e, quindi, anche delle **strutture private-accreditate**, rappresenta un elemento facilitante per i cittadini, in quanto offre una possibilità in più di individuare il soggetto erogatore ritenuto più vicino ai propri parametri di scelta (vicinanza al proprio domicilio, tempo di attesa, fiducia nella struttura, facilità di collegamento con i mezzi pubblici, ecc.). Tale possibilità è, al momento, presente solo nei siti web di:

- Bolzano;
- Emilia Romagna;
- Friuli Venezia Giulia;
- Lombardia;
- Liguria;
- Piemonte;
- Trento.

i tempi di attesa delle prestazioni erogate in regime di libera professione intramoenia

Anche la conoscenza dei tempi di attesa delle **prestazioni erogate in regime di libera professione intramoenia** rappresenta un elemento facilitante per i cittadini, in particolare sul versante della “libera scelta” del medico di propria fiducia. Attualmente i tempi di attesa di queste prestazioni sono resi disponibili dalla P.A. di Trento.

3.3. La prenotazione on line delle prestazioni sanitarie

La Lombardia e la P.A. di Trento hanno introdotto il servizio di prenotazione on line in tempo reale delle prestazioni sanitarie⁷. Il servizio permette al singolo cittadino sia di consultare la disponibilità e i tempi di attesa delle prestazioni sanitarie, sia di prenotare la prestazione prescritta

⁷ Anche nella Asl di Bologna è attivo un analogo servizio per l'area metropolitana, ma non è stato preso in considerazione in quanto la ricognizione si è indirizzata, per quanto riguarda lo studio di questo servizio, unicamente ai siti web delle Regioni e delle P.A. (cfr. pag 5) <https://opencup.cup2000.it/openCUP/index.htm>

dal proprio medico sul ricettario regionale. Il servizio presenta modalità di accesso differenziate e alcune limitazioni d'uso⁸.

4. Navigando nei siti web delle Aziende Sanitarie

Nelle 10 regioni, che non hanno tempi di attesa delle prestazioni sanitarie nei propri siti web, sono state identificate:

- 31 Asl con sito web con dati sui tempi di attesa su 88 Asl con sito web⁹;
- 9 A.O. con sito web con dati sui tempi di attesa su 32 A.O. con sito web¹⁰.

In queste 10 regioni, l'informazione ai cittadini è quindi assicurata da una parte delle Asl e delle A.O. presenti. Per quanto riguarda le Asl, il numero delle Aziende con siti web con tempi di attesa supera il 50% in Umbria, Campania e Marche. Sul versante delle A.O., invece, la presenza di siti con tempi di attesa è meno elevata (cfr. tabelle 7 e 8).

Tabella 7 - Numero totale di Asl, numero di Asl con sito web, numero e percentuale di Asl con sito web che pubblicano i tempi di attesa su totale di Asl con il sito web.

Regioni e P.A.	N° Asl	N° Asl con sito web	Siti web Asl con dati sui tempi di attesa	
			N	%
Abruzzo	4	4	2	50%
Calabria	6	6	1	17%
Campania	7	7	4	57%
Marche	13	13	7	54%
Puglia	6	3	1	33%
Sardegna	8	8	2	25%
Sicilia	9	9	1	11%

⁸ In Lombardia il servizio permette di prenotare una prima visita o una visita di controllo in 23 strutture ospedaliere. <http://www.crs.lombardia.it/ds/Satellite?c=Page&childpagename=CRS%2FCRSLayout&CID=1213352757003&p=1213352757003&pagename=CRSWrapper>. Nella P.A. di Trento si possono consultare in tempo reale le prestazioni sanitarie prenotabili attraverso il CUP, con esclusione di Rm della colonna, Rm cerebrale, Tac del capo e Tac dell'addome in quanto, per la complessità delle procedure di accesso, la prenotazione è affidata a personale esperto del call center del CUP. <http://www.apss.tn.it/Public/ddw.aspx?n=47474>

⁹ Il totale delle Asl presenti nelle 10 regioni è di 91. Di 3 Asl, non sono stati identificati siti web istituzionali.

¹⁰ Il totale delle A.O. presenti nelle 10 regioni è di 37. Di 5 A.O. non sono stati identificati siti web istituzionali.

Toscana	12	12	4	33%
Umbria ¹¹	4	4	3	75%
Veneto	21	21	7	33%
Totale	91	88	32	35%

Fonte: Agenas, 2010

Figura 2 - Diffusione in Italia dell'informazione dei tempi di attesa nei siti web di regioni e Asl e percentuale di Asl che pubblica i tempi di attesa sui propri siti web (su totale delle Asl che hanno un proprio sito web).



	Regioni che pubblicano i tempi di attesa sul sito web
	Regioni che non pubblicano i tempi di attesa sul sito web
	% di Asl che pubblica i tempi di attesa sui propri siti web \geq del 75% delle Asl che hanno un proprio sito web
	% di Asl che pubblica i tempi di attesa sui propri siti web \geq del 50% e $<$ del 75% delle Asl che hanno un sito web
	% di Asl che pubblica i tempi di attesa sui propri siti web \geq del 25% e $<$ del 50% delle Asl che hanno un sito web
	% di Asl che pubblica i tempi di attesa sui propri siti web $<$ del 25% che hanno un proprio sito web

¹¹ I tre siti web aziendali sono raggiungibili anche tramite link presente nel sito web della regione.

Tabella 8 - N° di A.O. e n° di A.O. con sito web e n° e percentuale di A.O. con sito web che pubblicano i tempi attesa.

Regioni e P.A.	N° A.O.	N° A.O. con sito web	Siti web A.O. con dati sui tempi di attesa	
			N	%
Abruzzo	0	0	0	-
Calabria	4	3	0	0%
Campania	8	7	2	29%
Marche*	2	2	0	0%
Puglia	6	4	1	25%
Sardegna	3	3	1	33%
Sicilia	6	5	3	60%
Toscana	4	4	0	0%
Umbria	2	2	1	50%
Veneto	2	2	1	50%
Totale	37	32	9	24%

Fonte: Agenas, 2010

Considerando anche la popolazione di queste Asl (Ministero della Salute, 2006), la percentuale di cittadini che, attualmente in Italia, ha la possibilità di avere informazioni sui tempi di attesa tramite i siti web sale dal 49,53% al **62,06%** (cfr. par. 3.1.).

4.1. Cosa possono sapere i cittadini

quale tempo di attesa?

La quasi totalità delle Asl e delle A.O. pubblica sul proprio sito web il **tempo di attesa minimo** per la prima disponibilità (rilevazione ex ante). Talvolta, sono presenti anche il **tempo medio** e/o il **tempo massimo**. Le uniche Aziende a rendere disponibili dati sulle prestazioni erogate (rilevazione ex post) sono la Asl di Arezzo (tempo medio) e la Asl di Caserta (tempo massimo).

Tabella 9 - Tipologia dei tempi di attesa e modalità di rilevazione nei siti web di Asl.

Aziende Sanitarie	Tempi di attesa
Asl Avezzano-Sulmona	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Teramo	Tempo minimo/Tempo medio – Rilevazione ex ante
Asl Vibo Valentia	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl Napoli 1	Tempo minimo/Tempo medio – Rilevazione ex ante

Aziende Sanitarie	Tempi di attesa
Asl Benevento	Tempo minimo/Tempo medio – Rilevazione ex ante
Asl Caserta	Tempo medio – Rilevazione ex post
Asl Salerno (Ambito 3)	Tempo medio – Rilevazione ex ante
Asl di Pesaro	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Fano	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Urbino	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Jesi	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Ancona	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Civitanove Marche	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl di Fermo	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl BAT	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl 3 Nuoro	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
Asl 7 Carbonia	Tempo minimo/Tempo massimo – Rilevazione ex-ante
Asl Enna	Tempo minimo/Tempo massimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante
Asl 4 Prato	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl 7 Siena	Tempo minimo/Tempo massimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante
Asl 8 Arezzo	Tempo medio – Rilevazione ex-post
Asl 11 Empoli	Tempo medio/Tempo medio delle prime disponibilità – Rilevazione ex-ante
Asl 1 Città di Castello	Tempo minimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante
Asl 2 Perugia	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Asl 3 Foligno	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Aulss N. 9 Treviso	Tempo minimo/Tempo massimo/Percentuale delle prestazioni erogate entro il tempo massimo – Rilevazione ex-ante
Aulss N. 10 Veneto Orientale	Tempo medio – Rilevazione ex ante
Aulss N. 14 Chioggia	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Aulss N. 19 Adria	Tempo minimo – Rilevazione ex ante
Aulss N. 20 Verona	Tempo minimo/Tempo massimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante
Aulss N. 21 Legnago	Tempo minimo/Tempo massimo – Rilevazione ex-ante

Fonte: Agenas, 2010

Tabella 10 - Tipologia dei tempi di attesa e modalità di rilevazione nei siti web di A.O.

Aziende Sanitarie	Tempi di attesa
A.O.G. Rummo	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O. Santobono Pausilipon	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O. Di Venere Giovanni XXIII Reparto di Cardiologia	Tempo massimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante
A.O. Brotzu	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O. Cannizzaro	Tempo medio – Rilevazione ex-ante
A.O. Papardo	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O.V. Cervello - Villa Sofia	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O. di Perugia	Tempo minimo – Rilevazione ex-ante
A.O.U. Integrata di Verona	Tempo minimo/Tempo massimo/Tempo medio – Rilevazione ex-ante

Fonte: Agenas, 2010

quali e quante prestazioni sanitarie?

Anche a livello di Aziende Sanitarie, le prestazioni maggiormente considerate nelle rilevazioni dei tempi di attesa sono quelle **diagnostiche e le visite specialistiche**. Ci sono, poi, alcune Aziende che estendono la rilevazione dei tempi di attesa anche a:

- **interventi chirurgici e/o procedure invasive** in regime di ricovero ordinario/day hospital (Asl di Teramo, Asl 11 di Empoli);
- **esami di laboratorio** (Asl di Vibo Valentia, Asl di Barletta/Andria/Trani (Bat), Asl di Empoli);
- **radioterapia** (Asl di Empoli).

Tabella 11 - Tipologia di prestazioni con dati su tempi di attesa nei siti web di Regioni e Province Autonome.

Regioni e P.A.	Aziende Sanitarie	Prestazioni diagnostiche	Visite specialistiche	Interventi chirurgici (in regime di DH o in ricovero ordinario)	Altre prestazioni
Abruzzo	Asl Avezzano – Sulmona	*	*		
	Asl di Teramo	*	*	*	*
Calabria	Asl Vibo Valentia	*	*		*
Campania	Asl Napoli 1	*	*		
	Asl Benevento	*	*		
	Asl Caserta	*	*		
	Asl Salerno	*	*		
Marche	Pesaro	*	*		
	Urbino	*	*		
	Fano	*	*		
	Jesi	*	*		
	Ancona	*	*		
	Civitanove Marche	*	*		
	Fermo	*	*		
Puglia	Asl BAT	*	*		*
Sardegna	Asl 3 Nuoro	*	*		
	Asl 7 Carbonia	*	*		
Sicilia	Asl Enna	*	*		
Toscana	Asl 4 Prato	*	*		
	Asl 7 Siena	*	*		
	Asl 8 Arezzo	*	*		
	Asl 11 Empoli	*	*		*
Umbria	Asl 1 Città di Castello	*	*		
	Asl 2 Perugia	*	*		
	Asl 3 Foligno	*	*		
Veneto	Aulss N. 9 Treviso	*	*		
	Aulss N. 10 Ven.Orient.	*	*		
	Aulss N. 14 Chioggia	*	*		

Regioni e P.A.	Aziende Sanitarie	Prestazioni diagnostiche	Visite specialistiche	Interventi chirurgici (in regime di DH o in ricovero ordinario)	Altre prestazioni
	Aulss N. 19 Adria	*	*		
	Aulss N. 20 Verona	*	*		
	Aulss N. 21 Legnago	*	*		

Fonte: Agenas, 2010

Tabella 12 - Tipologia di prestazioni con dati su tempi di attesa nei siti web delle A.O. (nelle Regioni senza sito web con dati sui tempi di attesa).

Regioni e P.A.	Aziende Sanitarie	Prestazioni diagnostiche	Visite specialistiche	Interventi chirurgici (in regime di DH o in ricovero ordinario)	Altre prestazioni
Campania	A.O.G. Rummo	*	*		
	A.O. Santobono Pausilipon	*	*		
Puglia	A.O. Di Venere Giovanni XXIII Reparto di Cardiol.	*		*	
Sardegna	A.O. Brotzu	*	*		
Sicilia	A.O. Cannizzaro	*	*	*	
	A.O. Papardo - Piemonte	*	*		*
	A.O.V. Cervello - Villa Sofia	*	*	*	
Umbria	A.O.di Perugia	*	*		
Veneto	A.O.U. Integrata di Verona	*	*		

Fonte: Agenas, 2010

5. Conclusioni

La possibilità per i cittadini di ricevere informazioni sui tempi di attesa attraverso i siti web di regioni e Aziende Sanitarie rappresenta una realtà in vaste aree del Paese. In particolare, la ricognizione ha permesso di delineare, seppur parzialmente, lo scenario attuale.

Esiste un “**pacchetto di informazioni**” utile quanto meno ad avere una prima indicazione circa l’attesa prevista. Questo “pacchetto” è costituito, nella maggioranza dei casi, dai seguenti elementi: *tempo di attesa minimo rilevato ex ante, un numero selezionato di visite specialistiche e prestazioni diagnostiche erogate da strutture pubbliche.*

Ci sono soggetti impegnati ad ampliare questo “pacchetto” in direzioni di particolare interesse dal punto di vista dei cittadini, quali:

- **rendere disponibili anche dati rilevati ex post**, vale a dire relativi alle prestazioni effettivamente erogate e, quindi, in grado di fornire indicazioni più precise circa l’effettiva possibilità di accesso alle prestazioni in tempi congrui con i bisogni di salute;
- rendere fruibili informazioni su un **ventaglio sempre più ampio di prestazioni** (interventi chirurgici/procedure invasive, radioterapia, ecc.);
- rendere fruibili informazioni **su tutti gli erogatori** (pubblici e privati accreditati) e su **tutti gli ambiti di erogazione** (istituzionale e intramoenia).

La prenotazione on line in tempo reale delle prestazioni sanitarie da parte dei cittadini sta iniziando a essere una realtà in alcune aree del Paese. Attraverso questa nuova modalità operativa si interviene contemporaneamente sulla questione dei tempi di attesa, sia sul versante informativo sia sul versante del tempo di attesa stesso, riducendo i tempi di attesa per ottenere la prenotazione.

Si può, quindi, affermare che tale scenario appare confortante se si considerano i tentativi portati avanti per ampliare le informazioni disponibili e per rendere possibili nuove opportunità sul versante delle prenotazioni, nello spirito di quanto indicato dal diritto al rispetto del tempo dei pazienti della Carta europea dei diritti dei malati (Active Citizenship Network, 2002). Appare necessario proseguire nelle direzioni sopra descritte e, soprattutto, è urgente colmare l’evidente ritardo presente in alcune aree del Paese. L’utilizzo della *eHealth*, infatti, è attualmente uno dei **criteri attraverso i quali è effettuata, a livello internazionale, la valutazione comparativa della qualità dei sistemi sanitari nazionali** (Björnberg A, Garrofé BC, Lindblad S, 2009) ed è

valutata l'implementazione dei diritti (Lamanna A, Moro G, Ross M, Vannini I, 2007) **della Carta europea dei diritti dei malati.**

Infine, per completare la riflessione avviata con questa ricognizione e porre le basi per una futura valutazione circa l'uso effettivo dei siti web da parte dei cittadini, appare necessario disporre di dati utili a comprendere **quanto sono effettivamente utilizzati i siti web dai cittadini per consultare i tempi di attesa.** A questo fine, possono essere di stimolo le recenti "Linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione", diffuse recentemente dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Le Linee Guida danno indicazione, tra l'altro, di sviluppare un sistema di monitoraggio dei siti per promuovere un processo di continuo miglioramento volto a fidelizzare l'utenza e ad accrescerla¹².

¹² È richiesto un set minimo di dati tra i quali il numero di volte in cui una pagina - cioè un'unità analiticamente definibile di contenuti richiesti da un visitatore - è stata visualizzata.

Bibliografia

Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas). I risultati del progetto Mattone “Tempi d’attesa”. Monitor 2006; Anno V Numero 17: 28-36.

http://www.agenas.it/agenas_pdf/Monitor_17.pdf

Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. Schema di intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008, di cui all’articolo 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2005, n. 266. Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. 2007.

Conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. Schema di intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012, di cui all’articolo 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2005, n. 266. Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano. 2007. 2010.

Ministero della Salute. Tempi di attesa nei siti web delle Regioni e P.A. e delle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. 3° Rapporto Nazionale. Ministero della Salute. Aprile 2010.

http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1240_allegato.pdf

(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Censis. Aspettative e soddisfazione dei cittadini rispetto alla salute e alla sanità. Censis. Aprile 2010

http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_primopianoNuovo_274_documenti_itemDocumenti_0_fileDocumento.pdf

Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva. Le liste d’attesa secondo l’ultima relazione Pit Salute. Monitor 2006; Anno V Numero 17: 10-16.

Agenzia Sanitaria Regionale Emilia Romagna. Le liste di attesa dal punto di vista del cittadino. Dossier n° 93. 2004.

http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/doss093/link/doss93.pdf
(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Linee guida per i siti web delle P.A. Ministro per la pubblica Amministrazione e l'innovazione. 26 luglio 2010

http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/dominiogovit/linee_guida_siti_web_PA_20100726.pdf
(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Ministero della Salute. Servizio sanitario nazionale - Banca dati del Servizio sanitario nazionale.

http://www.salute.gov.it/servizio/datixlsusl/xls2006/Strutture_e_attivita_AS�.xls
(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas). Disciplinare Tecnico "Monitoraggio tempi d'attesa delle prestazioni ambulatoriali". Agenas. Ottobre 2008.

Active Citizenship Network. Carta europea dei diritti del malato. Active Citizenship Network. 2002

<http://www.activecitizenship.net/content/view/45/77/>
(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Björnberg A, Garrofé BC, Lindblad S. Euro Health Consumer Index. Health Consumer Powerhouse. 2009.

<http://www.healthpowerhouse.com/files/Report%20EHCI%202009%20091005%20final%20with%20cover.pdf>
(Ultimo accesso 2 novembre 2010).

Lamanna A, Moro G, Ross M, Vannini I. I diritti del malato in Europa. L'informazione civica sull'attuazione della Carta europea dei diritti del malato. Active Citizenship Network, FONDACA. 2007.

Allegato

Indirizzi dei siti web di Regioni e Province Autonome con presenza di dati sui tempi di attesa.

Regioni e P.A.	Sito web
Basilicata	http://www.sanita.basilicata.it/DNNSanita/Default.aspx?tabid=258
Bolzano	http://www.asdaa.it/it/tempi-di-prenotazione.asp
Emilia Romagna	WWW.TDAER.IT
FVG	http://www.regione.fvg.it/rafvfg/salutesociale/areaArgomento.act?dir=/rafvfg/cms/RAFFVG/AT3/GEN4/
Lazio	http://www.regione.lazio.it/web2/contents/tempiattesa/tq.php
Liguria	http://www.liguriainformasalute.it/
Lombardia	http://tempiattesa.servizirl.it/tma/
Molise	http://www.asrem.org/TempiAttesa.asp
Piemonte	http://www.regione.piemonte.it/sanita/tempi_attesa/archivio.htm
Trento	http://www.apss.tn.it/Public/ddw.aspx?n=47474
Valle d'Aosta	http://www.ausl.vda.it/timepage.asp?id=98&l=1

Indirizzi dei siti web di Asl con presenza di dati sui tempi di attesa (individuati nelle Regioni che non pubblicano i tempi di attesa nei loro siti).

Regioni e P.A.	Aziende Sanitarie	Sito web
Abruzzo	Asl Avezzano-Sulmona	http://www.aslavezzano.it/
	Asl di Teramo	http://www.aslteramo.it/prestazioni.asp
Calabria	Asl Vibo Valentia	http://www.aspvv.it/DetailSezione.aspx?idSezione=781
Campania	Asl Napoli 1	http://www.aslna1.napoli.it/Monitoraggio_Tempi_Attesa.aspx
	Asl Benevento	http://www.aslbenevento1.it/infoc/index.htm
	Asl Caserta	http://www.aslcaserta1.it/portale/Perilcittadino/Tempidiattesarilevati/tabid/92/language/it-IT/Default.aspx
	Asl Salerno	http://www.aslsalerno2.it/web/index.cfm?id=84B27D09-C2A4-BCB6-B6AE01FA2932CE8C
Marche	Asl di Pesaro/Asl di Fano/Asl di Urbino	http://www.asurzona3.marche.it/viewdoc.asp?CO_ID=10769&tree=493
	Asl di Jesi	http://www.asurzona5.marche.it/viewdoc.asp?CO_ID=2247&tree=1680
	Asl di Ancona	http://www.asurzona7.marche.it/viewdoc.asp?CO_ID=4319&tree=668
	Asl di Civit. Marche	http://www.asurzona8.marche.it/viewdoc.asp?CO_ID=13525
	Asl di Fermo	http://www.asurzona11.marche.it/viewdoc.asp?CO_ID=6994&tree=568
Puglia	Asl BAT	http://www.auslbatuno.it/
Sardegna	Asl 3 Nuoro	http://www.aslnuoro.it/servizicittadino/cup.html
	Asl 7 Carbonia	http://www.aslcarbonia.it/servizicittadino/listedattesa.html
Sicilia	Asl Enna	http://www.asp.enna.it/portale/index.php?option=com_content&view=category&id=100&Itemid=212
Toscana	Asl 4 Prato	http://www.usl4.toscana.it/?act=f&fid=4041
	Asl 7 Siena	http://www.usl7.toscana.it/index.php?option=com_chronoconnectivity&Itemid=40
	Asl 8 Arezzo	http://www.usl8.toscana.it/index.php/component/content/article/71-box02/74-tempi-attesa
	Asl 11 Empoli	http://www.usl11.toscana.it/sviluppo/portalenw/pagina_0.php?pag=struttura 35&nmsg=7
Umbria	Asl 1 Città di Castello	http://www.asl1.umbria.it/MEDIACENTER/FE/CategoriaMedia.aspx?idc=219&explicit=SI
	Asl 2 Perugia	http://www.ausl2.umbria.it/MediaCenter/FE/articoli/tempi-di-attesa-cup-000.html
	Asl 3 Foligno	http://portale.asl3.umbria.it/mediacenter/FE/media/cup-centro-unico-di-prenotazione.html
Veneto	Aulss N. 8 Asolo	http://www.ulssasolo.veneto.it
	Aulss N. 9 Treviso	http://www.ulss.tv.it/magnoliaPublic/categorie/link-utili/Prenotare-una-visita-o-un-esame/tempi-d-attesa.html
	Aulss N. 10 Ven.Or.	http://www.ulss10.veneto.it/tempi
	Aulss N. 14 Chioggia	http://www.asl14chioggia.veneto.it/index.php?option=com_docman&Itemid=15
	Aulss N. 19 Adria	https://cuponline.azisanrovigo.it/cupweblite/Prenotazione
	Aulss N. 20 Verona	http://stop.ulss20.verona.it/news.php?codnew=650
	Aulss N. 21 Legnago	http://www.aulsslegnago.it/

Indirizzi dei siti web di A.O. con presenza di dati sui tempi di attesa (individuati nelle Regioni che non pubblicano i tempi di attesa nei loro siti).

Regioni e P.A.	Aziende Sanitarie	Sito web Informazioni sui tempi di attesa
Campania	A.O.G. Rummo	http://www.ao-rummo.it/modules.php?name=Encyclopedia&op=list_tempi
	A.O. Santobono Pausilipon	http://www.santobonopausilipon.it/santobono/?cat=7
Puglia	A.O. Di Venere Giovanni XXIII Reparto di Cardiologia	http://www.cardiodivenere.cardionet.it/servizi
Sardegna	A.O. Brotzu	http://www.aobrotzu.it/documenti/9_150_20100513105544.pdf
Sicilia	A.O. Cannizzaro	http://www.ospedale-cannizzaro.it/
	A.O. Papardo - Piemonte	http://www.aorapardopiemonte.it/cartadeiservizi/ticket/download_tca/root/lista_attesa.pdf
	A.O.V. Cervello - Villa Sofia	http://www.villasofia.it/
Umbria	A.O. di Perugia	http://www.ospedale.perugia.it/resources/Tempi%20di%20attesa/TempiAttesa_novembre2009.xls
Veneto	A.O.U. Integrata di Verona	http://www.ospedaleuniverona.it/Servizi/Prestazioni-e-tempi-di-attesa/Tempi-di-attesa/