

RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033

PERIODO LUGLIO - DICEMBRE 2007

Le richieste di informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia - Romagna, sono state nel II semestre 2007 complessivamente 1004, delle quali il 93.5% esaurite al primo livello dal Call Center e il 6.5% risolte al secondo livello dall'URP di Piacenza. L'implementazione-aggiornamento costante della banca dati continua ad essere idoneo.

La tipologia delle domande maggiormente pervenute è la seguente:

- (34%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (18%) strutture e operatori socio-sanitarie,
- (7%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni,
- (6%) esenzioni per patologia o reddito/età
- (6%) campagne di prevenzione e informazione;
- (5%) ticket/pagamenti/rimborsi
- (4%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (5%) impropria
- (3%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche
- (2%) fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.

Il numero complessivo delle chiamate (1004) è inferiore sia a quello relativo al corrispondente semestre del 2006 (1270) che a quello del I semestre del 2007 (1471).

Le richieste di informazioni relative all'area della specialistica ambulatoriale nel loro insieme (modo, luogo di prenotazione, numero di telefono, tempi d'attesa, sedi e operatori) assorbono circa la metà delle domande (471 telefonate).

Da ottobre è possibile trasferire direttamente le telefonate dal call center al Cup Telefonico: per Piacenza sono state 25 le telefonate deviate al Cuptel, permettendo così, oltre alle informazioni, anche la prenotazione.

Le domande riguardanti la sanità pubblica sono state complessivamente 111, richiedendo particolarmente informazioni per la vaccinazione antinfluenzale (10) e per il focolaio epidemico da chikungunya (16).

Le telefonate relative a ticket/pagamenti/rimborsi sono in aumento (54) e di queste ben 34 per conoscere i requisiti dell'esenzione per reddito.

Un terzo delle telefonate pervenute sulle campagne di prevenzione, sono riferite all'assistenza odontoiatrica e protesica (20 telefonate).

- la Regione ha inviato alle aziende gli elaborati per completare omogeneamente la B.D.: **l'allineamento del Catalogo Sole** con la Banca Dati del Numero Verde ha già superato il 1° step ed è in corso l'aggiornamento del 2° step, definito dalle linee guida e con le scadenze regionali.
- continua la verifica di informazioni/dati con le diverse articolazioni aziendali per il per l'idoneità della Banca Dati

- è possibile la consultazione diretta on-line della banca dati del Numero Verde **800.033.033** sia da **SalutER** e sia dal sito internet aziendale www.ausl.pc.it attraverso il seguente link



Prossimamente sarà possibile consultare direttamente sulla Guida ai Servizi anche la parte della Specialistica Ambulatoriale.

INIZIATIVE AZIENDALI:

- Distribuzione opuscoli predisposti dalla Regione Emilia-Romagna
- Pubblicazione e aggiornamento on line sul sito aziendale pagina "numero verde".
- Evidenza del "numero verde" in pubblicazioni ed elenco telefonico Pagine Bianche.

Angelo Mizzi
Referente Aziendale N° Verde Regionale

REPORT TABELLA DATI E RAPPRESENTAZIONE GRAFICA

n.	Categoria domanda cittadino	Totale	%
----	-----------------------------	--------	---

1	Dove e come effettuare visite/esami/ terapie/interventi	310	31%
2	Strutture e operatori socio-sanitari	161	16%
3	Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	111	11%
4	Campagne prevenzione e informazione	65	6%
5	Esenzioni per patologia o reddito/età	54	5%
6	Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	50	5%
7	Medico di famiglia/pediatra di fiducia	43	4%
8	Impropria	29	3%
9	Guardia medica/guardia medica turistica	26	3%
10	Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	23	2%
11	Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	21	2%
12	Ticket/pagamenti/rimborsi	17	2%
13	Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	16	2%
14	Altro	13	1%
15	Donazioni e trapianti	13	1%
16	Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	9	1%
17	Consultorio familiare: assistenza e certificati	7	1%
18	Reclami/lamentele/segnalazioni	7	1%
19	Servizio veterinario	7	1%
20	Assistenza anziani non autosufficienti	6	1%
21	Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi	5	0%
	Totale complessivo	1004	100%

% DOMANDE II SEMESTRE 2007

