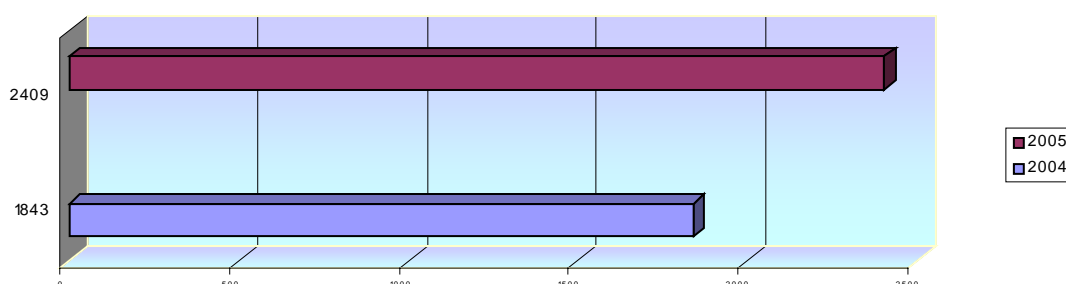


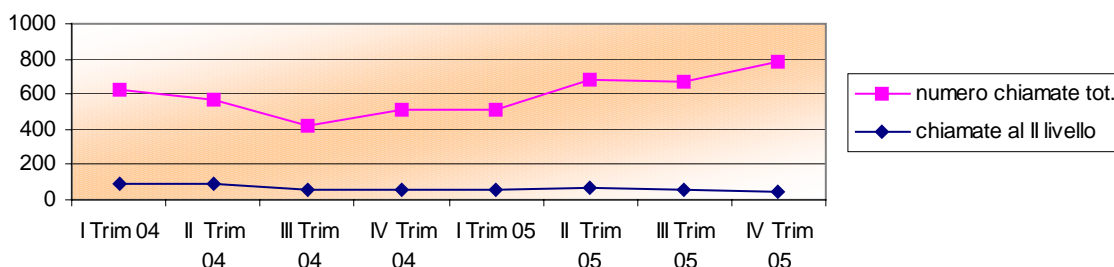
RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033

anno 2005

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nell'anno 2005 complessivamente 2409 contro le 1843 del 2004 (+31%).



Nonostante l'aumento delle chiamate nell'anno 2005 si riscontra anche la diminuzione di quelle passate al II livello aziendale, confermando l'idoneità delle informazioni della banca-dati.



La Regione ha previsto la possibilità d'accesso alla banca dati del Numero Verde agli utenti oltre che telefonicamente anche su internet. Sono state individuate delle linee guida per omogeneizzare la conformità delle banche dati delle aziende, con un calendario di date da rispettare per apporre le modifiche individuate: tutto questo per semplificare la ricerca degli utenti.

L'Ausl di Piacenza negli ultimi due anni, per il lavoro svolto, ha ottenuto risultati positivi collocandosi nel gruppo delle aziende con "criticità basse" (valore migliore nella scala dei giudizi assegnati) alla luce dell'implementazione dei dati inseriti e del loro continuo trattamento per uniformarsi alle indicazioni individuate.

Negli anni 2003-2004-2005 la media trimestrale delle principali domande pervenute per valori numerici evidenzia una costanza delle tipologie con un loro diffuso aumento.

Nel 2005 rispetto agli anni precedenti si rileva un incremento significativo delle seguenti tipologie:

- programmi prevenzione: screening;
- sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili
- vaccinazioni igiene pubblica;

La percentuale di richieste d'informazioni relative all'area della specialistica ambulatoriale nel suo insieme (modo, luogo di prenotazione, numero di telefono, tempi d'attesa, sedi e operatori) assorbe circa la metà delle richieste (49%).

Le tipologie delle domande poste dai cittadini sono così rappresentate:

