



U.O. Comunicazione e Marketing

RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO GENNAIO-MARZO 2006 PER PIACENZA

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nel I trimestre 2006 complessivamente 712, delle quali il 92.4% esaurite al primo livello dal Call Center e il 7.4 % (53 telefonate) risolte al secondo livello dall'Urp di Piacenza. L'implementazione-aggiornamento continuo della banca dati continua ad essere idoneo.

La tipologia delle domande maggiormente pervenute sono le seguenti:

- (30%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (17%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (11%) campagne di prevenzione e informazione;
- (11%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (4%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (4%) esenzioni per patologia o reddito/età
- (3%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche;
- (2%) assistenza anziani non autosufficienti

Il numero complessivo delle chiamate (712) conferma tendenzialmente l'elevato numero raggiunto nel precedente trimestre (735) ed un aumento del 55% (457) rispetto al I trimestre 2005.

Il totale delle chiamate è da considerarsi elevato considerando la caduta delle richieste d'informazione per la campagna vaccinazione antinfluenzale (esauritasi nel dicembre 2005) ed il ridimensionamento dei contatti per quella dello screening del colon-retto (33 contro le 51 chiamate precedenti) compensato però dall'aumento d'informazioni (+ 57) relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire.

Le 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) sono circa la metà del totale.

INIZIATIVE AZIENDALI:

- Pubblicazione e aggiornamento on line sul sito aziendale pagina "numero verde".
- Campagna screening colon-retto: I livello call center e II livello (Urp) per le informazioni sugli accessi.
- Evidenza del "numero verde" in opuscoli, pubblicazioni ed elenco telefonico Pagine Bianche.

Cordiali saluti

RF

f.to Angelo Mizzi
Referente Az. N° Verde

**Tabella informazioni richieste dai cittadini
periodo gennaio-marzo 2006**



	TIPOLOGIA DOMANDA	Numero chiamate	%
1	Prenotazioni visite/esami/terapie/interventi	217	30
2	Strutture e operatori socio-sanitari	124	17
3	Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	77	11
4	Campagne prevenzione e informazione	75	11
5	Esenzioni per patologia o reddito/età	31	4
6	Medico di famiglia/pediatra di fiducia	30	4
7	Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	24	3
8	Assistenza anziani non autosufficienti	17	2
9	Impropria	16	2
10	Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	15	2
11	Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	10	1
12	Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	9	1
13	Dove effettuare visite/esami/ terapie/interventi	9	1
14	Ticket/pagamenti/rimborsi	8	1
15	Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	8	1
16	Donazioni e trapianti	8	1
17	Altro	8	1
18	Ricovero in ospedale/hospice	6	1
19	Reclami/lamentele/segnalazioni	5	1
20	Guardia medica/guardia medica turistica	5	1
21	Rilascio cartella clinica/referti/certificati	3	1
22	Farmaci gratuiti/pagamento/generici	2	1
23	Consultorio familiare: assistenza e certificati	2	0
24	Servizio veterinario	1	0
25	Assistenza persone con tossicodipendenza	1	0
	Totale complessivo	712	100

Totale

