

RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO GENNAIO-MARZO 2005

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 2005 complessivamente 457, delle quali l'88.6% esaurite al primo livello Call Center e il 11.4 % (52 telefonate) risolte al secondo livello dall'Urp di Piacenza.

La tipologia delle domande maggiormente pervenute sono le seguenti:

- (32%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (22%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (11%) anagrafe sanitaria (scelta/revoca medico, assistenza all'estero/stranieri);
- (7%) programmi di prevenzione: HIV, screening, tossicodipendenze, ecc.-
- (6%) sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili
- (6%) ticket, esenzioni, pagamenti;
- (4%) dove effettuare visite, esami, terapie, interventi;
- (2%) certificato patenti: rilascio, rinnovo, ecc.
- (2%) certificato patenti: rilascio, rinnovo, ecc.

Il numero complessivo di chiamate (457) è sovrapponibile al valore del IV trimestre 2004 (460).

I programmi di prevenzione hanno avuto una crescita del 6 %, rispetto al precedente periodo, con 33 chiamate; di queste la metà legate alla nuova campagna di screening del colon-retto, partita a metà marzo.

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 sempre più della metà delle richieste (58%).

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.

**Tabella informazioni richieste dai cittadini
periodo gennaio-marzo 2005**

N°	Tipologia	Totale
1	informazioni per prenotare, disdire, visite/esami/terapie/interventi	145
2	strutture sanitarie: sedi e operatori	100
3	anagrafe sanitaria: scelta/revoca medico, assistenza estero/stranieri	48
4	programmi di prevenzione: HIV, screening, tossicodipendenze, ecc.	33
5	sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili	29
6	Ticket, esenzioni, pagamenti, rimborsi	26
7	dove effettuare visite/esami/terapie/interventi	16
8	certificato patenti: rilascio, rinnovo, ecc.	10
9	certificati igiene pubblica e medicina legale e altri	9
10	Improprie	8
11	reclami	6
12	vaccinazioni igiene pubblica	5
13	varie	5
14	libretto sanitario: corsi di formazione	3
15	Sanità pubblica: pareri, autorizzazioni, accertamenti e verifiche	3
16	Altro (prove, tel cadute, tel di servizio, ecc.)	2
17	certificati e vaccinazioni: pediatria e consultorio familiare	2
18	donazione sangue e donazioni/trapianti	2
19	farmaci: gratuiti/a pagamento, generici, ecc.	2
20	rilascio cartella clinica, referti esami	2
21	visite, esami e prelievi a domicilio	1
22	(vuote)	
23	Totale complessivo	457

