

## RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO APRILE-GIUGNO 2005

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nel II trimestre 2005 complessivamente **610**, delle quali l'88.7% esaurite al primo livello Callcenter e il 11.3 % (**69** telefonate) risolte al secondo livello dall'URP di Piacenza.

La tipologia delle domande maggiormente pervenute sono le seguenti:

- (24%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (23%) sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili ....
- (18%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (9%) anagrafe sanitaria (scelta/revoca medico, assistenza all'estero/stranieri);
- (8%) programmi di prevenzione: HIV, screening, tossicodipendenze, ecc.-
- (6%) ticket, esenzioni, pagamenti;
- (3%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (3%) dove effettuare visite, esami, terapie, interventi;

Il numero complessivo di chiamate (**610**) se confrontato con i valori del I° trimestre 2005 (**457**) o quelli del II° trimestre 2004 (**473**) evidenzia un notevole aumento (+**33.5%**).

I principali elementi che hanno contribuito all'aumento delle chiamate sono:

- articolo sulla stampa locale relativo all'assegnazione degli assegni di cura per anziani (titolato "assegno di cura per la badante") che ha innescato 109 chiamate contro le 4 del precedente trimestre;
- maggior attenzione della popolazione per le campagne di prevenzione (lo screening del colon-retto da solo ha raccolto 20 chiamate; oltre a quelle pervenute al call-center aziendale dedicato, sempre presso l'URP di Piacenza).

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 quasi la metà delle richieste (45%).

### INIZIATIVE AZIENDALI:

- Pubblicazione e aggiornamento on line sul sito aziendale pagina "numero verde".
- Campagna screening colon-retto: I° livello callcenter e II livello (URP) per le informazioni sugli accessi.
- Evidenza del "numero verde" in opuscoli, pubblicazioni ed elenco telefonico Pagine Bianche.
- "II Giornata piacentina del sollievo" avvenuta il 8-6-2005 col supporto operativo del Numero Verde e degli operatori URP, per la prenotazione di un colloquio con gli esperti sanitari.

**Tabella informazioni richieste dai cittadini  
periodo gennaio-marzo 2004**



Tipologia	Totale	%
Prenotazioni visite/esami/terapie/interventi	142	24
Integrazione socio sanitaria: assegno cura, assistenza domiciliare, disabili .	140	23
Strutture e operatori socio-sanitari	110	18
Anagrafe sanitaria / assistenza primaria	56	9
Campagne prevenzione/informazione: HIV, screening, ecc.	49	8
Ticket/esenzioni/pagamenti/rimborsi	28	5
Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	21	3
Dove effettuare visite/esami/ terapie/interventi	20	3
Impropria	16	3
Altro	9	1
Reclami/lamentele/segnalazioni	6	1
Donazioni e trapianti	6	1
Pediatria e consultorio familiare: certificati e vaccinazioni	4	1
Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	2	0
Rilascio cartella clinica/referti/certificati	1	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>610</b>	<b>100</b>

