

## **RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO LUGLIO-SETTEMBRE 2005**

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nel III trimestre 2005 complessivamente 607, delle quali il 90.4% esaurite al primo livello dal Call Center e il 9.6 % (58 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:

- (27%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (21%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (10%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (7%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche;
- (5%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (5%) assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia
- (4%) campagne di prevenzione e informazione;
- (3%) fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.;

Il numero complessivo di chiamate (607) è in linea con i valori del II trimestre 2005 (610) e comparandoli con quelli del III trimestre 2004 (373) si rileva un importante aumento (+163%), a conferma del trend positivo. A differenza degli anni precedenti il trimestre in oggetto si discosta dalla flessione ciclica delle chiamate che avveniva nei periodi estivi.

Rispetto al II trimestre del 2005, nonostante siano sovrapponibili i totali delle chiamate, sono variati i valori delle percentuali delle tipologie che lo compongono: si rileva un ridimensionamento delle chiamate relative alle campagne di prevenzione e quelle relative all'integrazione socio-sanitaria mentre sono aumentate quelle relative alle vaccinazioni-certificazioni della Sanità Pubblica e quelle relative al medico di famiglia-pediatra di fiducia.

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 la metà delle richieste (50%).

### **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 luglio-settembre 2005



TIPOLOGIA DOMANDA	Numero chiamate	%
Prenotazioni visite/esami/terapie/interventi	166	27
Strutture e operatori socio-sanitari	130	21
Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	58	10
Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	42	7
Medico di famiglia/pediatra di fiducia	32	5
Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	30	5
Campagne prevenzione e informazione	27	4
Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	19	3
Esenzioni per patologia o reddito/età	13	2
Assistenza anziani non autosufficienti	11	2
Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	11	2
Dove effettuare visite/esami/ terapie/interventi	10	2
Guardia medica/guardia medica turistica	10	2
Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	9	1
Ticket/pagamenti/rimborsi	8	1
Reclami/lamentele/segnalazioni	7	1
Altro	5	1
Donazioni e trapianti	4	1
Farmaci gratuiti/pagamento/generici	3	1
Impropria	3	1
Ricovero in ospedale/hospice	3	1
Rilascio cartella clinica/referti/certificati	2	0
Servizio veterinario	2	0
Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi	1	0
Consultorio familiare: assistenza e certificati	1	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>

