

## **RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO OTTOBRE-DICEMBRE 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 IV trimestre 2006 complessivamente 591, delle quali il 93.1% esaurite al primo livello dal Call Center e il 6.9% (41 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:

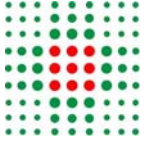
- (29%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (18%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (14%) campagne di prevenzione e informazione;
- (8%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (6%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (4%) esenzioni per patologia o reddito/età
- (3%) impropria
- (3%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche

Il numero complessivo delle chiamate (591) è aumentato rispetto a quelle relative al precedente trimestre (512) mentre è inferiore a quello raggiunto nel IV trimestre del 2005 (735).

Nel contesto delle informazioni relative alle campagne di prevenzione e informazione si riscontra un aumento rispetto al trimestre precedente, aumento dettato dalla partenza della campagna antinfluenzale.

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) assorbono quasi la metà delle domande (34 quelle per conoscere il numero del Cuptel).

- la Regione invia alle aziende gli elaborati per completare omogeneamente la B.D.: continua l'**allineamento del Catalogo Sole** con la Banca Dati del Numero Verde:
- continua la richiesta di informazioni/dati con le diverse articolazioni az.li per il recupero delle informazioni necessarie richieste dalla Regione



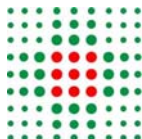
**INIZIATIVE AZIENDALI:**

- Distribuzione opuscoli predisposti dalla Regione Emilia-Romagna
- Pubblicazione e aggiornamento on line sul sito aziendale pagina “numero verde”.
- Evidenza del “numero verde” in pubblicazioni ed elenco telefonico Pagine Bianche.
- Campagna screening colon-retto: gestione diretta dell’Urp del call-center az.le dedicato per le informazioni necessarie (media di 10 telefonate al giorno) più le chiamate pervenute al I livello call center regionale e quelle deviate al II livello (Urp).

Cordiali saluti

RF

f.to Angelo Mizzi  
Referente Az. N° Verde



## Report tabella dati e rappresentazione grafica

Categoria domanda cittadino		Totale	%
1	Prenotazioni visite/esami/terapie/interventi	172	29
2	Strutture e operatori socio-sanitari	108	18
3	Campagne prevenzione e informazione	82	14
4	Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	48	8
5	Medico di famiglia/pediatra di fiducia	33	6
6	Esenzioni per patologia o reddito/età	26	4
7	Impropria	20	3
8	Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	16	3
9	Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	14	2
10	Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	14	2
11	Assistenza anziani non autosufficienti	9	2
12	Dove effettuare visite/esami/ terapie/interventi	7	1
13	Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	6	1
14	Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	5	1
15	Reclami/lamentele/segnalazioni	5	1
16	Servizio veterinario	5	1
17	Altro	4	1
18	Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi	4	1
19	Guardia medica/guardia medica turistica	4	1
20	Ticket/pagamenti/rimborsi	4	1
21	Donazioni e trapianti	2	0
22	Consultorio familiare: assistenza e certificati	1	0
23	Farmaci gratuiti/pagamento/generici	1	0
24	Ricovero in ospedale/hospice	1	0
Totale complessivo		591	100

