

U.O. Comunicazione e Marketing

RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO LUGLIO-SETTEMBRE 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 III trimestre 2006 complessivamente 512, delle quali il 92,8% esaurite al primo livello dal Call Center e il 7,2 % (37 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...
- (20%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (8%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (8%) campagne di prevenzione e informazione;
- (4%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (3%) assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia
- (3%) impropria
- (3%) guardia medica/guardia medica turistica
- (2%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche

Il numero complessivo delle chiamate (512) è in linea con quelle relative al precedente trimestre (558).

Nel trimestre in oggetto le percentuali delle tipologie delle chiamate ricalcano quelle pervenute nel II trimestre 2006.

Nel contesto delle informazioni relative alle campagne di prevenzione e informazione si riscontra sostanzialmente un aumento di quelle relative alle cure odontoiatriche (25 su 49).

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 più della metà del totale (34 per conoscere il numero del Cuptel).

E' attivo dal 6 novembre la "**Guida ai servizi – informazioni on line**" su internet e su intranet, per la consultazione diretta delle informazioni sulle prestazioni erogate dall'Azienda da uno specifico bottone, inserito nelle home page.




Il servizio è attivabile anche da Saluter oppure dai siti web di tutte le Aziende Sanitarie e Ospedaliere della regione.

INIZIATIVE:

- Evidenza del "numero verde" in opuscoli, pubblicazioni ed elenco telefonico "Pagine Bianche".
- Campagna screening colon-retto: gestione diretta dell'URP per le informazioni necessarie (media di 10 telefonate al giorno).

Referente Az. N° Verde Sanità
Angelo Mizzi

Tabella informazioni richieste dai cittadini periodo luglio-settembre 2006			
Categoria Domanda		Totale	%
1	Prenotazioni visite/esami/terapie/interventi	171	31
2	Strutture e operatori socio-sanitari	109	20
3	Campagne prevenzione e informazione	49	9
4	Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	44	8
5	Esenzioni per patologia o reddito/età	21	4
6	Impropria	19	3
7	Medico di famiglia/pediatra di fiducia	19	3
8	Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	18	3
9	Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	16	3
10	Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	11	2
11	Assistenza anziani non autosufficienti	10	2
12	Dove effettuare visite/esami/ terapie/interventi	10	2
13	Guardia medica/guardia medica turistica	8	1
14	Reclami/lamentele/segnalazioni	7	1
15	Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	6	1
16	Consultorio familiare: assistenza e certificati	5	1
17	Ricovero in ospedale/hospice	5	1
18	Ticket/pagamenti/rimborsi	5	1
19	Altro	4	1
20	Donazioni e trapianti	4	1
21	Rilascio cartella clinica/referti/certificati	4	1
22	Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi	3	1
23	Farmaci gratuiti/pagamento/generici	3	1
24	Servizio veterinario	3	1
25	Assistenza persone con tossicodipendenza	2	1
26	Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	2	1
Totale complessivo		558	100%

