

U.O. Comunicazione e Marketing

RELAZIONE REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO APRILE-GIUGNO 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 II trimestre 2006 complessivamente 558, delle quali il 92.4% esaurite al primo livello dal Call Center e il 7.3 % (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:

- (31%) informazioni relative alle prestazioni sanitarie: tipologia di prenotazione, per disdire...
- (20%) strutture sanitarie: sedi e operatori;
- (9%) campagne di prevenzione e informazione;
- (8%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni
- (4%) esenzioni per patologia o reddito/età
- (3%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (3%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche;
- (2%) assistenza anziani non autosufficienti

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

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 (48 di queste chiamate sono state per il Cuptel).

Numero verde on line: prevista la pubblicazione su Saluter e sui siti delle Aziende sanitarie in ottobre/novembre. La Regione ha fatto un editing alla banca dati per renderla consultabile direttamente, è quindi stato realizzato un sito internet specifico con una sua home e uno specifico motore di ricerca. Il logo del numero verde on line denominato "**Guida ai servizi - informazioni on line**" sarà sulla barra delle utilities di Saluter, insieme al numero verde telefonico.

A livello aziendale nasce la necessità di creare **una rete informativa "forte" tra UU.OO. e URP** per avere in tempo utile e reale tutte loro variazioni, ciò rende necessaria l'individuazione, da parte d'ogni direttore d'U.O., di un **referente informativo** per la trasmissione dei dati in forma ufficiale.


INIZIATIVE AZIENDALI:

- Pubblicazione e aggiornamento on line sul sito aziendale pagina "numero verde".
- Evidenza del "numero verde" in opuscoli, 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 15 telefonate al giorno con punte massime fino a 30) più le chiamate pervenute al I livello call center regionale e quelle deviate al II livello (URP).
- "Giornata del sollievo" del 31-05-2006, promossa dalla Regione Emilia-Romagna, ha coinvolto il Numero Verde e gli operatori URP del II livello. Nella serata si è svolta "la giornata piacentina del sollievo" presso l'Auditorium della Fondazione in via S. Eufemia con invito aperto alla cittadinanza.

Cordiali saluti
RF

f.to Angelo Mizzi
Referente Az. N° Verde

Report chiamate Numero Verde Regionale 800.033.033
 Periodo aprile-giugno 2006

Tabella informazioni richieste dai cittadini periodo aprile-giugno 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%

