

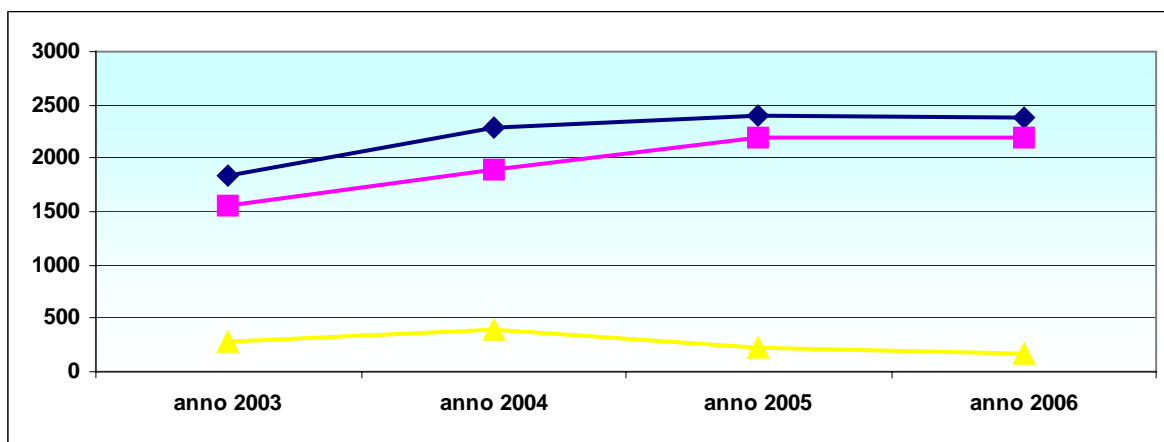
Il responsabile

REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 ANNO 2006

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nell'anno 2006 complessivamente 2373 contro le 2409 del 2005 e le 2280 del 2004.

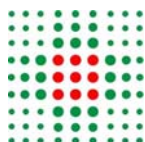
anno	anno 2003	anno 2004	anno 2005	anno 2006
chiamate annue	1843	2280	2409	2373
I livello	1553	1893	2186	2201
II livello	290	387	223	172

Il numero totale delle chiamate nell'anno 2006 è sovrapponibile con quello avuto nel 2005 con una tendenziale diminuzione di quelle passate al II livello aziendale, riconfermando l'idoneità della banca-dati, ottenuto dalla sua continua manutenzione per la correttezza delle informazioni caricate.



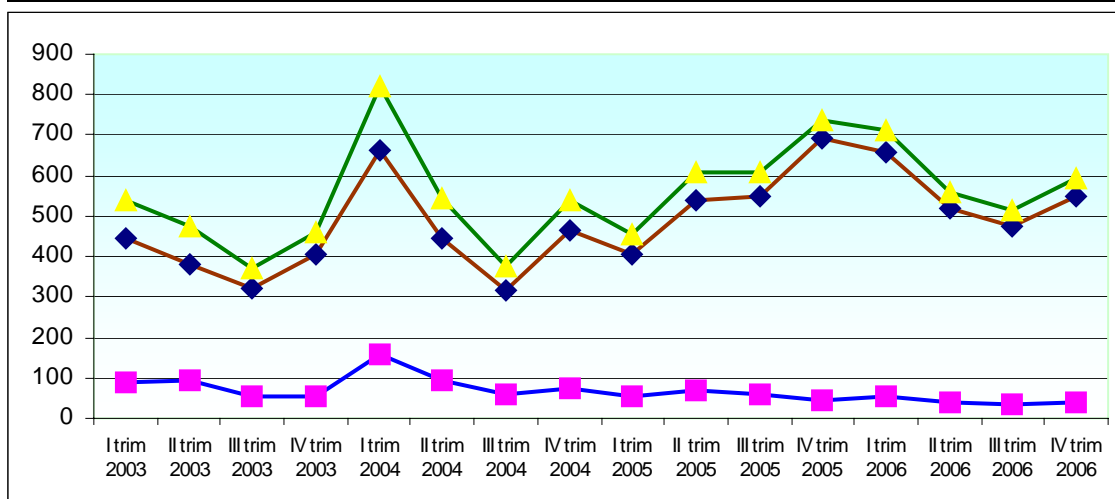
Andamento delle chiamate pervenute nei vari trimestri del 2006:

Numero chiamate 2006	II livello	I livello	Totale
I trim. 06	659	53	712
II trim 06	517	41	558
III trim 06	475	37	512
IV trim 06	550	41	591
totale	2201	172	2373



Alla lettura dei valori delle chiamate pervenute nei trimestri esaminati, si nota il ciclico aumento nei seguenti trimestri: il 1° ed il 4°.

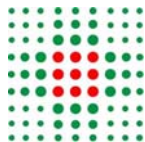
NUMERO CHIAMATE PERVENUTE AL N.V. 800.033.033			
TRIMESTRE	I livello	II livello	Totale
I trim 2003	446	91	537
II trim 2003	381	92	473
III trim 2003	321	52	373
IV trim 2003	405	55	460
I trim 2004	663	160	823
II trim 2004	447	95	542
III trim 2004	317	59	376
IV trim 2004	466	73	539
I trim 2005	405	52	457
II trim 2005	541	69	610
III trim 2005	549	58	607
IV trim 2005	691	44	735
I trim. 2006	659	53	712
II trim 2006	517	41	558
III trim 2006	475	37	512
IV trim 2006	550	41	591



Analizzando le principali tipologie di domande pervenute nel 2006 e negli anni precedenti si nota la continuità per le informazioni sulle strutture sanitarie/ticket.. mentre la specialistica assume valori pari a circa la metà delle richieste registrate.

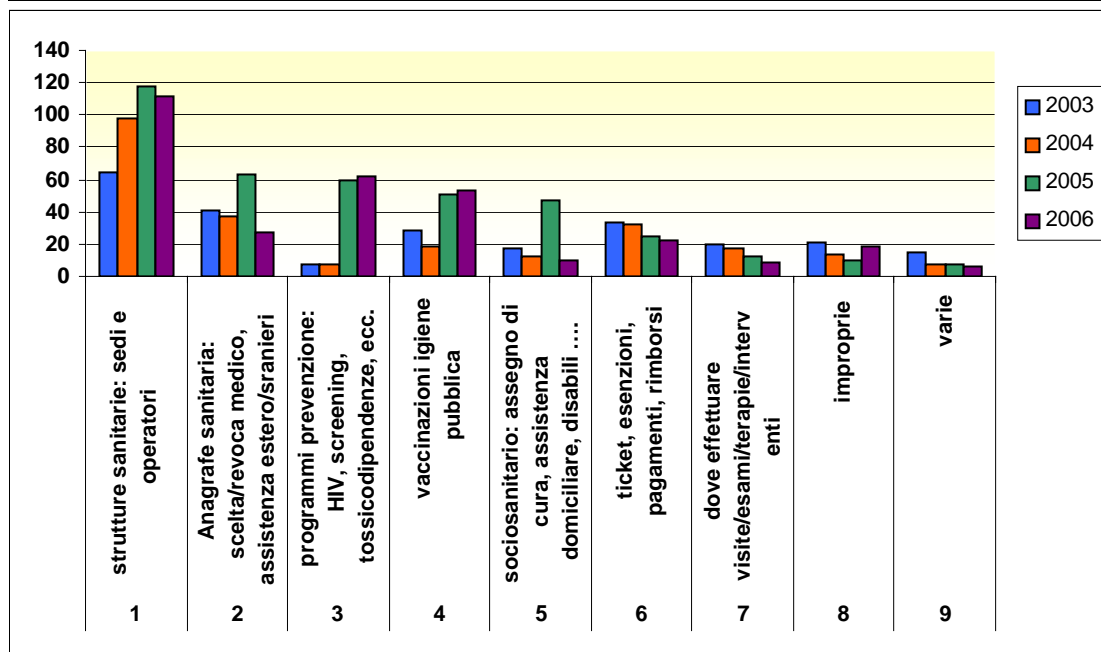
Per il socio-sanitario si registra un aumento nell'anno 2005, ma con valori più contenuti negli altri anni, dettato dall'interesse in quel periodo riferito all'assegno di cura per anziani.

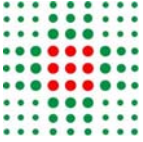
Sia nel 2005 e sia nel 2006 sono evidenti aumenti di richieste di informazioni sulle campagne informative dello screening del colon-retto e quella della vaccinazione antinfluenzale.



Media trimestrale delle domande poste dai cittadini.

media annua tipologia domande dei cittadini rivolte al Numero Verde 800.033.033					
	anno	2003	2004	2005	2006
1	strutture sanitarie: sedi e operatori	64	98	118	111
2	Anagrafe sanitaria: scelta/revoca medico, assistenza estero/stranieri	41	37	63	27
3	programmi prevenzione: HIV, screening, tossicodipendenze, ecc.	7	7	59	62
4	vaccinazioni igiene pubblica	29	19	51	53
5	sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili ...	17	12	47	10
6	ticket, esenzioni, pagamenti, rimborsi	33	32	25	22
7	dove effettuare visite/esami/terapie/interventi	20	17	13	9
8	improprie	21	14	10	19
9	varie	15	8	8	6





La Regione ha reso possibile la consultazione diretta on-line di una parte della banca dati del Numero Verde 800.033.033; è possibile infatti accedere direttamente sia da SalutER e sia dai siti web delle aziende sanitarie attraverso il seguente link



La banca dati relativa all'area della Specialistica Ambulatoriale è stata allineata, (inizialmente più di 2000 voci solamente quelle del Nomenclatore Regionale), col nuovo Catalogo Sole, rispettando le tempistiche e le linee guida pianificate dal coordinamento regionale.

PROGETTO SPARTA

La Regione ha verificato tutte le prestazioni inserite in Banca Dati del Numero Verde risultanti prenotabili ai CupTel az.li, crociandole con le prestazioni che i CupTel effettivamente prenotano; le informazioni caricate sulla Banca Dati per l'Ausl di Piacenza risultano aggiornate e corrette.

Cordiali saluti

RF

f.to Angelo Mizzi
Referente Az. N° Verde