

## **REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 PERIODO GENNAIO-GIUGNO 2008 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 I semestre 2008 complessivamente 1534, delle quali il 95.1% esaurite al primo livello dal Call Center e il 4.9% risolte al secondo livello dall'Urp di Piacenza. L'implementazione-aggiornamento continuo della banca dati continua ad essere idoneo.

La tipologia delle domande più frequenti sono le seguenti:

- (38%) dove e come effettuare visite/esami/ terapie/interventi
- (14%) strutture e operatori socio-sanitarie,
- (11%) campagne di prevenzione e informazione;
- (8%) sanità pubblica: certificati/vaccinazioni,
- (6%) iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche
- (5%) ticket/esenzioni/pagamenti/rimborsi
- (3%) assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia
- (4%) medico di famiglia/pediatra di libera scelta,
- (2%) fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.
- (2%) impropria

Il numero complessivo delle chiamate (1534) è aumentato sia rispetto a quelle relative al corrispondente semestre del 2007 (1471) che a quelle del II semestre del 2007 (1004, + 50%).

Le richieste d'informazioni relative all'area della specialistica ambulatoriale (modo, luogo di prenotazione, numero di telefono, tempi d'attesa, sedi e operatori) assorbono circa la metà delle domande (792 telefonate).

Dall'ottobre del 2007 le telefonate relative alle prestazioni ambulatoriali risultate prenotabili al Cuptel, sono girate dal call center del Numero Verde direttamente ai Cup Telefonici aziendali.

Per Piacenza nel I semestre sono state 156 le telefonate deviate, permettendo così oltre alle informazioni anche la prenotazione diretta.

Le campagne di prevenzione e informazione hanno registrato 162 chiamate e di queste 48 sull'assistenza odontoiatrica, 36 sulla zanzara tigre, 30 sulla vaccinazione Hpv, 16 per lo screening mammografia e pap test.

**Il responsabile del procedimento**

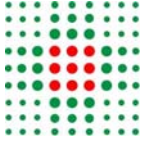
File: OC/ (08/10/2008) - report i sem 08.doc

**Comunicazione e Marketing - URP**

Via Taverna, 49 - 29100 Piacenza  
T. +39.0523.303123 - F. +39.0523.303122  
e.mail : [urp.pc@ausl.pc.it](mailto:urp.pc@ausl.pc.it) - [www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it)

**Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza**

Sede legale: Corso Vittorio Emanuele II, 169 - 29100 Piacenza  
T. +39.0523.301111 - F. +39.0523.358775  
Codice fiscale 91002500337



Le chiamate relative alla tessera sanitaria/scelta del medico sono state 91.  
In aumento le telefonate relative al Ticket/pagamenti/rimborsi, sono state 84.  
Si rileva una costante nel numero delle chiamate relativa alla guardia medica 21.  
Le richieste d'informazioni sull'assistenza all'estero-soggiorno temporaneo in Italia sono state 45, aumento legato al periodo estivo.

- continua la richiesta d'informazioni/dati con le diverse articolazioni az.li per il recupero delle informazioni necessarie per l'idoneità della Banca Dati
- è possibile la consultazione diretta on-line della banca dati del Numero Verde 800.033.033 direttamente sia da SalutER e sia dai siti web delle aziende sanitarie i attraverso il seguente link



La Regione intende rendere possibile in futuro la consultazione diretta sulla Guida ai Servizi anche della Specialistica Ambulatoriale.

#### 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.
- 25 maggio 2008 "Giornata nazionale del Sollievo" iniziativa promossa dalla Regione Emilia-Romagna coinvolgendo il Numero Verde e gli operatori degli Urp del II livello. Nella serata 5 giugno 2008del si è svolta la "Giornata Piacentina del Sollievo" presso l'Auditorium della Fondazione in Via S. Eufemia con invito aperto alla cittadinanza.

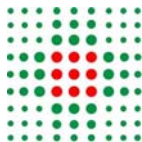
Cordiali saluti

RF

f.to Angelo Mizzi  
Referente Az. N° Verde

#### report tabella dati

	<b>Categoria domanda cittadino</b>	<b>totale</b>	<b>perc.</b>
1	Dove e come effettuare visite/esami/ terapie/interventi	580	38
2	Strutture e operatori socio-sanitari	212	14
3	Campagne prevenzione e informazione	162	11
4	Sanità pubblica: certificati/vaccinazioni	118	8
5	Iscrizione SSN/tessera sanitaria/ricette mediche	91	6
6	Esenzioni per patologia o reddito/età	73	5
7	Assistenza sanitaria all'estero/soggiorno temporaneo in Italia	45	3
8	Medico di famiglia/pediatra di fiducia	41	2
9	Fornitura ausili/protesi/alimenti/ecc.	32	2
10	Impropria	31	2



11	Sanità pubblica: pareri/autorizzazioni/accertamenti/verifiche	27	2
12	Guardia medica/guardia medica turistica	21	1
13	Assistenza anziani non autosufficienti	16	1
14	Altro	15	1
15	Pediatria comunità: assistenza, certificati e vaccinazioni	15	1
16	Ticket/pagamenti/rimborsi	11	1
17	Donazioni e trapianti	9	1
18	Ricovero in ospedale/hospice	8	1
19	Reclami/lamentele/segnalazioni	7	0
20	Consultorio familiare: assistenza e certificati	4	0
21	Farmaci gratuiti/pagamento/generici	4	0
22	Rilascio cartella clinica/referti/certificati	4	0
23	Servizio veterinario	4	0
24	Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi	3	0
25	Assistenza persone con tossicodipendenza	1	0
	totale complessivo	1534	100

**racpresentazione grafica**

