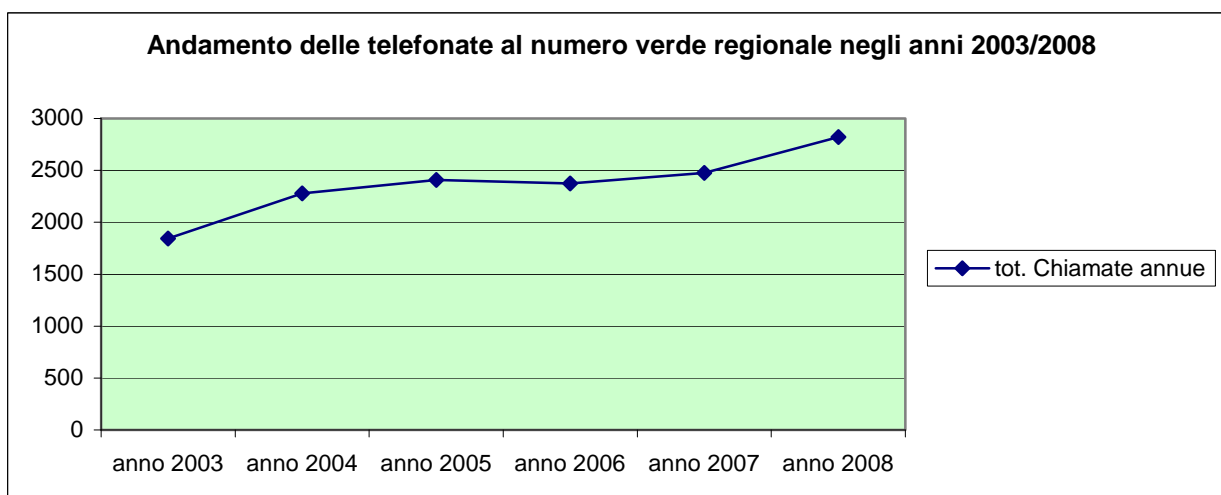


### REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE SANITA' 800.033.033 ANNO 2008

Le richieste d'informazioni dei cittadini, relative alla realtà piacentina, al call center del Numero Verde Sanità regione Emilia – Romagna, sono state nell'anno 2008 complessivamente 2820 contro le 2475 del 2007.

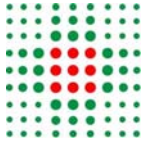
anno	anno 2003	anno 2004	anno 2005	anno 2006	anno 2007	anno 2008
<b>Totale chiamate annue</b>	<b>1843</b>	<b>2280</b>	<b>2409</b>	<b>2373</b>	<b>2475</b>	<b>2820</b>

Si rileva un costante aumento del totale delle chiamate pervenute dal 2003 al 2008.

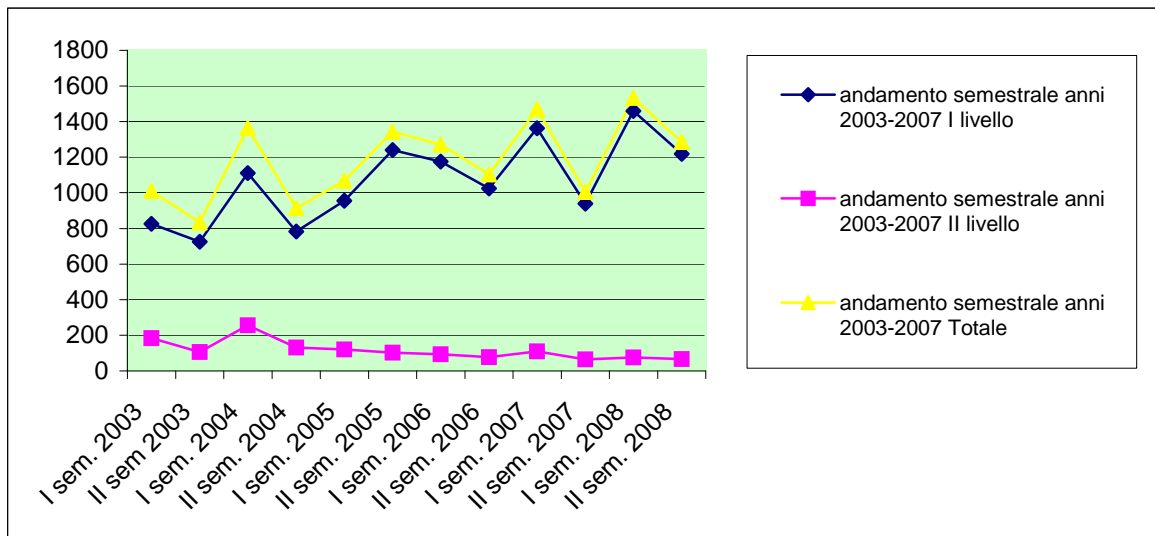


Il numero delle telefonate inviate al II livello aziendale è in costante diminuzione, e a conferma della completezza delle informazioni presenti nella banca-dati, ottenuta con la continua implementazione e manutenzione.

Dal 2003 al 2008 si rileva che le telefonate del I semestre sono maggiori rispetto al II° semestre dello stesso anno, fatta eccezione per l'anno 2005.

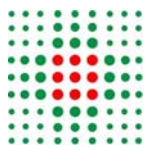


### Andamento semestrale delle chiamate al numero verde regionale anni 2003/2008



Totali annui delle chiamate pervenute al Numero Verde			
Periodo	I livello	II livello	Totale
<b>I sem. 2003</b>	<b>827</b>	<b>183</b>	<b>1010</b>
<b>II sem. 2003</b>	<b>726</b>	<b>107</b>	<b>833</b>
<b>I sem. 2004</b>	<b>1110</b>	<b>255</b>	<b>1365</b>
<b>II sem. 2004</b>	<b>783</b>	<b>132</b>	<b>915</b>
<b>I sem. 2005</b>	<b>956</b>	<b>121</b>	<b>1067</b>
<b>II sem. 2005</b>	<b>1240</b>	<b>102</b>	<b>1342</b>
<b>I sem. 2006</b>	<b>1176</b>	<b>94</b>	<b>1270</b>
<b>II sem. 2006</b>	<b>1025</b>	<b>78</b>	<b>1103</b>
<b>I sem. 2007</b>	<b>1362</b>	<b>109</b>	<b>1471</b>
<b>II sem. 2007</b>	<b>939</b>	<b>65</b>	<b>1004</b>
<b>I sem. 2008</b>	<b>1459</b>	<b>75</b>	<b>1534</b>
<b>II sem. 2008</b>	<b>1219</b>	<b>67</b>	<b>1286</b>

Analizzando le principali tipologie di domande pervenute nel 2008, confrontate con gli anni precedenti, si nota la continuità delle richieste di informazioni sulle strutture sanitarie/ ticket/ specialistica ambulatoriali, che assorbono quasi la metà delle richieste. Relativamente alle telefonate di chiarimento per la specialistica ambulatoriale, dalla fine del 2007 è possibile il trasferimento della chiamate dal call center regionale al ns. CupTel: nel 2008 di queste n. 277 hanno avuto la possibilità di avere oltre l'informazione anche la prenotazione.



Le informazioni relative all' anagrafe sanitaria sono state 349, nel 2008, di cui :

- 93 per la scelta del medico
- 40 per la guardia medica.

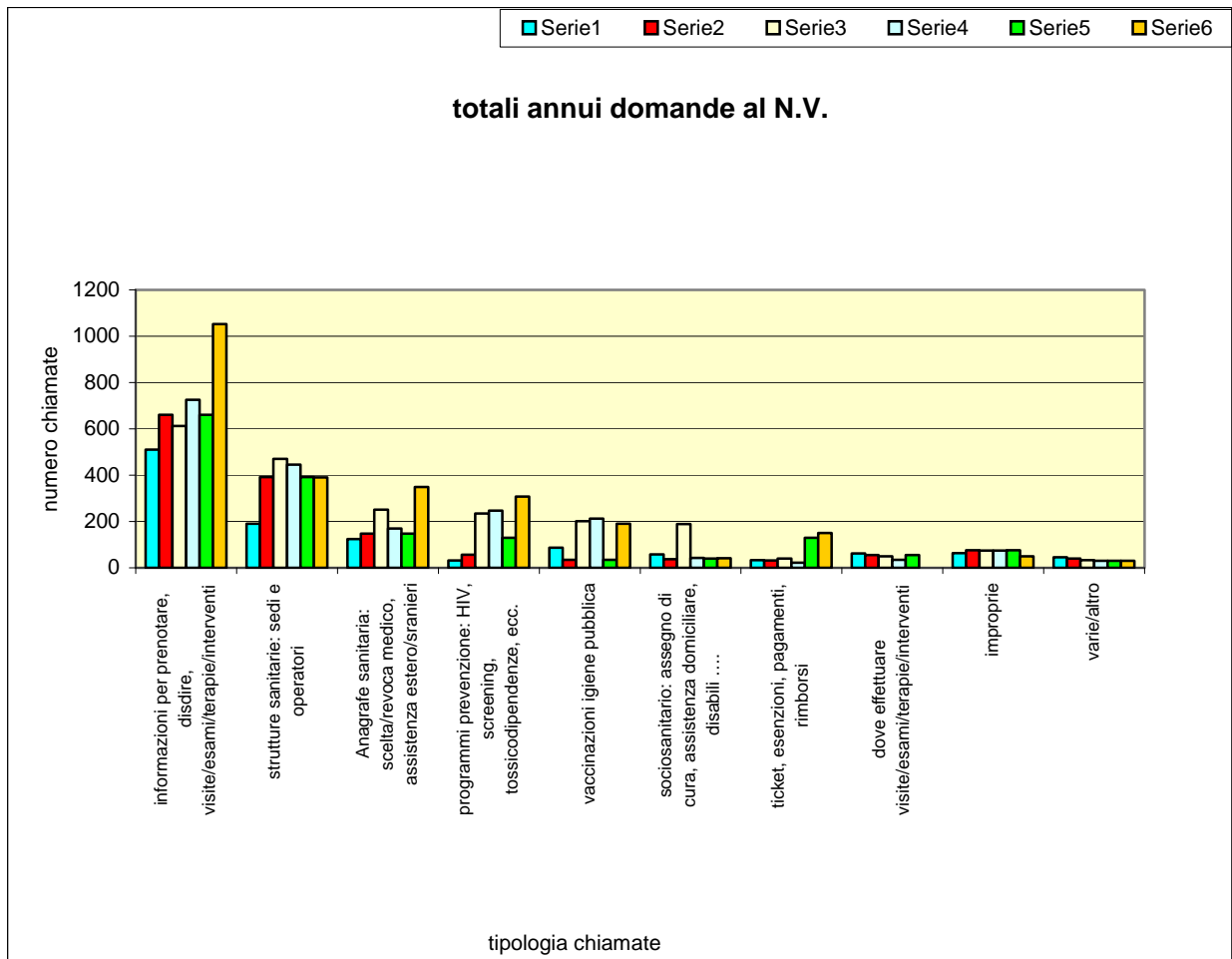
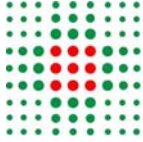
Si riscontra, viceversa una sostanziale stabilizzazione delle telefonate, negli anni esaminati, per le richieste di informazioni sul settore socio sanitario, con un'unica impennata nell'anno 2005, periodo nel quale furono introdotti gli assegni di cura per anziani.

Le chiamate riguardanti, i programmi di prevenzione regionali e di vaccinazioni, in concomitanza con le campagne informative hanno avuto, negli ultimi anni, un tendenziale aumento che nel 2008 sono state:

- 115 sull'assistenza odontoiatrica,
- 59 per la lotta alla zanzara tigre
- 56 per la vaccinazione Hpv .

Negli ultimi due anni sono aumentate le informazioni relative al ticket o alle relative esenzioni esistenti: nel 2008 sono state 150.

Totali annui delle domande dei cittadini rivolte al Numero Verde 800.033.033 sull'Ausl di Piacenza per tipologia						
anno	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 informazioni per prenotare, disdire, visite/esami/terapie/interventi	510	661	613	725	661	1053
2 strutture sanitarie: sedi e operatori	191	392	470	445	392	390
3 Anagrafe sanitaria: scelta/revoca medico, assistenza estero/sranieri	124	147	251	169	147	349
4 programmi prevenzione: HIV, screening, tossicodipendenze, ecc.	32	57	235	247	129	308
5 vaccinazioni igiene pubblica	87	34	201	212	34	191
6 sociosanitario: assegno di cura, assistenza domiciliare, disabili ....	58	37	189	43	40	41
7 ticket, esenzioni, pagamenti, rimborsi	33	32	40	22	129	150
8 dove effettuare visite/esami/terapie/interventi	62	55	50	34	55	0
9 improprie	64	76	75	75	76	50
10 varie/altro	46	40	33	30	30	30



Guida ai servizi permette di consultare direttamente on-line una parte della banca dati del Numero Verde 800.033.033: l'accesso è possibile sia da SalutER e sia dai siti web delle aziende sanitarie regionali.

Ad oggi sono consultabili le informazioni delle macroaree relative agli Ospedali, ai Distretti, alla Sanità Pubblica e alla Salute Mentale. La Regione sta lavorando per rendere consultabile anche la specialistica ambulatoriale, questo sarà possibile appena saranno superati gli ultimi passaggi tecnici necessari.

Gli ambulatori dei medici MMG/PLS/Specialista gradualmente saranno tutti collegati al Catalogo Sole che utilizza lo stesso nomenclatore utilizzato dai punti di prenotazione e dalla banca dati del Numero Verde.

Cordiali saluti

RF

f.to Angelo Mizzi  
Referente Az. N° Verde

Piacenza: 10/02/2009

