



800 033 033 L'Informa-Tutti sui servizi per la salute in Emilia-Romagna

Il servizio informativo che ti dice:

- dove andare
- cosa serve
- come fare
- quando hai bisogno di servizi e di assistenza

IL NUMERO VERDE del SERVIZIO SANITARIO dell'EMILIA-ROMAGNA



In funzione dal 16 giugno 2002

- attivo dalle 8,30 alle 17,30 (giorni feriali) - dalle 8,30 alle 13,30 (sabato)
- nei giorni e orari di chiusura: nastro registrato
- telefonata gratuita
- è possibile chiamare da tutta Italia

E' un progetto della direzione generale sanità e politiche sociali

in collaborazione con:

- Azienda UsI di Imola (Coordinazione del Progetto),
- Aziende USL e Aziende ospedaliere, IOR
- d.g. organizzazione, sistemi informativi e telematica,
- Agenzia sanitaria regionale.

Realizzazione: Servizio sanitario regionale.

PERCHE' UN NUOVO SERVIZIO DI INFORMAZIONI TELEFONICO? (1)



- L'organizzazione sanitaria è diventata molto complessa
- Per il cittadino è diventato più difficile conoscere i servizi e orientarsi
- Il PSR considera il miglioramento delle relazioni con utenti e cittadini una leva determinante per perseguire la realizzazione dei tre principi "guida" del SSR - universalismo, equità, solidarietà – e per perseguire appropriatezza
- Le attività di informazione e comunicazione rivestono una importanza strategica:
cittadini informati usano meglio i servizi e possono esprimere scelte più consapevoli

PERCHE' UN NUOVO SERVIZIO DI INFORMAZIONI TELEFONICO? (2)



- Il telefono è un mezzo di comunicazione semplice, a disposizione di tutti, con grandi potenzialità
- Gli URP sono il principale punto di riferimento per le attività di informazione, comunicazione e ascolto
- Equità di accesso alle informazioni e ai servizi per tutti si perseguono solo in un'ottica di sistema
- Il Numero verde rappresenta un progetto di sistema, di sviluppo a rete degli URP del SSR, un concreto investimento per garantire equità di accesso alle informazioni e di conseguenza ai servizi erogati

GLI OBIETTIVI



- **garantire alle persone che vivono in Emilia-Romagna equità e semplicità di accesso a informazioni omogenee e di qualità sui servizi sanitari e sociosanitari erogati dal SSR**
- **favorire equità ed appropriatezza nell'uso dei servizi**
- **migliorare le relazioni tra operatori del SSR e utenti**
- **contribuire al rispetto dei diritti alla salute e all'informazione**
- **far crescere all'interno del SSR una cultura organizzativa orientata alla comunicazione, alla relazione, alla trasparenza**

E' UN WORK IN PROGRESS



Anno 2000 :

approfondimento degli aspetti informativi, tecnologici, formativi, operativi, necessari per costruire la rete organizzativa, di relazioni e tecnologica

Anno 2001 :

costruzione logica della banca dati di informazioni, messa a punto del sistema e della rete

Primi mesi 2002:

test di funzionamento (call center e sedi periferiche URP), test di funzionalità della banca dati (con verifiche delle telefonate a URP)

Giugno 2002 : avvio in sperimentazione

Settembre 2002 : avvio "a regime"

COME FUNZIONA



- E' gestito da un call center e dagli URP delle Aziende sanitarie e di IOR, in rete telematica e telefonica.
- Il call center risponde alle telefonate consultando la banca dati di informazioni (1° livello) trasferisce le telefonate agli URP - senza oneri per chi chiama - per quesiti complessi o che richiedono specifici approfondimenti (2° livello)

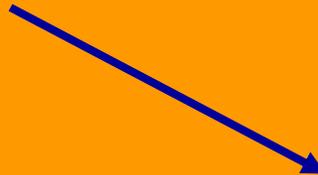
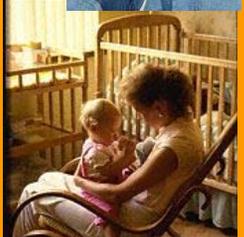
COME FUNZIONA

Regione Emilia-Romagna

CALL CENTER
800 033 033

Banca Dati
Numero Verde

AZIENDE
SANITARIE



LA BANCA DATI



- E' comune a tutto il SSR
- Contiene informazioni generali sui servizi (a cura della Regione) e informazioni dettagliate su modalità e luoghi di erogazione in ogni territorio (a cura delle singole Aziende sanitarie)
- E' costantemente aggiornata
- E' stata costruita a partire dalle esigenze dei cittadini
- La principale porta di entrata è costituita dal servizio/prestazione
- Risiede nella rete *Intranet* della Regione e delle Aziende sanitarie, è collegata al server del call center

LA RETE ORGANIZZATIVA E LE RESPONSABILITA'



- **In Regione :**
dg sanità e politiche sociali (direttive, linee guida, supervisione del progetto, implementazione e aggiornamento banca dati per la parte regionale, monitoraggio, definizione sviluppi futuri)
- **Nelle Aziende sanitarie e IOR:**
responsabili aziendali di progetto e di banca dati, operatori URP dedicati (implementazione e aggiornamento banca dati, analisi e monitoraggio, risposte a domande di 2° livello)
- **Coordinamento:**
AUSL Imola (gestione, rapporto con il gestore del call center, coordinamento attività Aziende sanitarie e IOR, indagini e statistiche, monitoraggio)
- **Gestione call center:**
CUP 2000

LA GESTIONE DEL SERVIZIO



Costante monitoraggio quanti-qualitativo

Aggiornamento delle informazioni in banca dati e nuove implementazioni

Linee guida per operatori del call center e degli URP

Formazione continua operatori call center e URP

Utilizzo servizio nelle iniziative di comunicazione di Regione e/o Aziende sanitarie:

- **promozione dell'iscrizione ai corsi per infermieri**
- **nuovo prontuario farmaceutico e farmaci generici,**
- **vaccinazioni antiinfluenzale**
- **promozione del dono di sangue**
- **promozione screening oncologici**
- **pronto soccorso e le alternative per i casi non urgenti**
- **Sars**

LE PROSPETTIVE DI SVILUPPO



In tempi brevi:

- inserimento della banca dati nel nuovo Portale del SSR
- diffusione dell'utilizzo della banca dati nell'Azienda sanitaria

In tempi medi:

- studio di fattibilità per collegamento al sistema di prenotazione della specialistica
- potenziamento della funzione di ascolto
- nuovi destinatari (mmg)
- approfondimento su possibilità di counselling telefonico (già si forniscono informazioni, ad esempio su aids, servizi per stranieri)



NUMERO VERDE
800-033 033