

**Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento**

Piazza Dante 15, 38122 Trento

Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615

uff.stampa@provincia.tn.it

**COMUNICATO n. 160 del 25/01/2012**

**Un numero telefonico - 848 806 806 - per avere informazioni sul servizio sanitario provinciale**

## **NASCE "PRONTOSANITÀ", UN NUOVO SERVIZIO INFORMAZIONI**

**È nato ProntoSanità, il numero telefonico che fornisce informazioni sui servizi sanitari e sociosanitari della provincia di Trento. Al numero 848 806 806 rispondono operatori formati per dare informazioni sui servizi offerti dalle strutture del servizio sanitario provinciale. ProntoSanità raccoglie anche reclami, suggerimenti e quanto i cittadini ritengano utile far conoscere all'Apss per poter migliorare i servizi. ProntoSanità è stato presentato oggi dall'assessore alla salute e politiche sociali, Ugo Rossi e dal direttore generale dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari, Luciano Flor.-**

"Un servizio che vuole avvicinare sempre di più i cittadini ai servizi sanitari e sociosanitari – ha detto Sandra Chighizola, responsabile del progetto ProntoSanità, nel corso della conferenza stampa di presentazione del nuovo servizio – e che si inserisce all'interno di una serie di iniziative che l'Apss, su indicazione dell'assessorato salute e alle politiche sociali, sta realizzando. Partiamo con una fase sperimentale che servirà per tarare il servizio e renderlo sempre migliore perché è anche attraverso le domande che i cittadini ci pongono che possiamo implementare e ampliare la banca dati attualmente esistente".

"Chiamando ProntoSanità – ha proseguito Chighizola – si potranno conoscere i servizi, ottenere chiarimenti su modalità di accesso, luogo di erogazione, gratuità o eventuale compartecipazione alla spesa, sapere quando è necessaria una prenotazione. Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle 8 alle 13. Gli operatori di ProntoSanità hanno a disposizione una banca dati informativa costantemente aggiornata, visibile anche agli operatori dei Centri informazioni e ritiro referti degli ospedali, che in futuro sarà consultabile dai cittadini anche attraverso il sito internet dell'Apss. Il numero 848 806 806 è a tariffazione ripartita: il cittadino paga dal telefono fisso, da qualunque parte del territorio nazionale chiami, il costo di una telefonata urbana, mentre per le chiamate da cellulare la tariffa varia a seconda del piano tariffario sottoscritto con il proprio gestore telefonico. Se la persona che contatta il numero ProntoSanità ha bisogno anche di una prenotazione, gli operatori possono inoltrare la telefonata al numero del Cup Trentino (848 816 816) senza costi aggiuntivi per chi chiama. La stessa cosa avviene se chi ha contattato il servizio prenotazioni ha bisogno anche di avere informazioni o fare un reclamo.

Gli operatori di ProntoSanità sono dipendenti dello stesso Call center che gestisce il servizio di prenotazioni per conto di Apss. Per questo nuovo servizio il Call center ha previsto un altro gruppo di operatori che rispondono alle richieste di informazioni. Nel caso in cui vi siano richieste telefoniche o reclami che per la loro complessità richiedono un livello di approfondimento superiore la telefonata sarà dirottata verso gli operatori dell'ufficio relazioni con il pubblico dell'Apss".

"Questo progetto si inserisce in una visione più ampia di revisione dei servizi al cittadino che, su stimolo dell'assessorato alla salute e politiche sociali, stiamo portando avanti in diverse aree dell'azienda sanitaria – ha proseguito Luciano Flor, direttore dell'Apss – in un contesto di facilitazione dell'accesso ai servizi sanitari, volto a rendere i servizi erogati più fruibili e vicini al cittadino. Questo sarà un nuovo punto di contatto, come lo sono gli sportelli delle varie sedi dell'Apss o i "Punti unici di accesso" (PUA), attraverso il quale i cittadini potranno avere informazioni stando comodamente a casa propria. È importante ricordare – ha detto Flor – che ProntoSanità non fornisce informazioni mediche come terapie, diagnosi e quanto connesso alla pratica medica, non è il numero per prenotare le visite e gli esami specialistici (che invece è 848 816 816) e non va chiamato nel caso di emergenze sanitarie (il numero delle emergenze è 118).

ProntoSanità spiega ciò che serve per usufruire dei servizi sanitari in provincia di Trento".  
In conclusione l'assessore Ugo Rossi ha ringraziato l'Apss e il personale coinvolto nell'attivazione di questo nuovo servizio "per l'impegno nel realizzare l'obiettivo assegnato nei tempi previsti" e ha esortato i cittadini "a utilizzare ProntoSanità perché il servizio sarà tanto migliore quanto più persone lo useranno e ci aiuteranno a migliorarlo. Quello della comunicazione è un filone che vogliamo perseguire perché la fiducia nei servizi sanitari passa anche attraverso una corretta informazione su quello che le strutture sanitarie fanno. Questo servizio è un altro piccolo esempio che ci rende fieri della nostra Autonomia". (rc) -

()