



Istituto Superiore di Sanità

TELEFONO VERDE AIDS ed IST

Caratteristiche del servizio erogato	Servizio di Counselling telefonico sull'infezione da HIV, AIDS ed IST (*) Tel. 800 861 061 <i>Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione – Dipartimento Malattie Infettive</i>
Modalità di erogazione	Servizio Telefonico
Tipologia di utenza	Popolazione italiana e straniera presente sul territorio italiano. L'intervento di HIV/AIDS/IST Counselling telefonico viene svolto oltre che in italiano anche in inglese.

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (**)
		Descrizione	Formula	
Accessibilità	Fisica	No	No	No
	Multicanale	Telefono	Nessuna chiamata disattesa	100%
		E-mail	tvaids@iss.it tvalis@iss.it Nessuna email disattesa	100%
Tempestività	Tempestività	Telefono	La risposta fornita alla persona-utente è istantanea	100%
			Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle h 13.00 alle h 18.00.	100%
			Qualunque variazione oraria viene segnalata da una messaggeria telefonica, sempre attiva al di fuori dell'orario di servizio	100%
			Invio, in tempo reale, della persona-utente alle Strutture socio-sanitarie, alle ONG(***) e alle Associazioni di Volontariato presenti sul	100%



TELEFONO VERDE AIDS ed IST

			territorio nazionale	
		E-mail	Le risposte per email alle persone-utenti vengono date al massimo, entro, il quarto giorno lavorativo. Nel caso di richieste di informazioni scientifiche, la persona è invitata a ricontattarci telefonicamente	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul Sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Informazione disponibile sul sito www.uniticontrolaids.it	/
	Procedure di contatto	Pubblicazione su Sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento immediato delle informazioni presenti sul Sito e in segreteria telefonica ad ogni variazione	Istantanea
			Aggiornamento continuo dei contenuti scientifici inerenti l'HIV, l'AIDS e le IST	Costante
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul Sito della tempistica programmata	Informazione non disponibile	/
	Eventuali spese	Pubblicazione su Sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	L'informazione sulla gratuità del Servizio è riportata chiaro	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di telefonate attese/Numero telefonate totali	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Tutte le richieste vengono gestite in tempo reale	100%



Istituto Superiore di Sanità

TELEFONO VERDE AIDS ed IST

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Attraverso un intervento di counselling telefonico, vengono fornite istantaneamente informazioni scientifiche e personalizzate relativamente a HIV, AIDS e IST	100%
			Invio, laddove necessario, della persona-utente a Strutture socio-sanitarie, a ONG e ad Associazioni di Volontariato presenti sul territorio nazionale	100%
			Se necessario vengono fornite indicazioni anche sulle AIDS Help Line Europee	60%
			I contenuti scientifici e la metodologia dell'intervento di HIV/AIDS/IST Counselling telefonico sono condivise con un Network nazionale di Servizi telefonici (ReTeAIDS) coordinato dall'U.O. <i>Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione</i>	100%

NOTE

(*) Infezioni Sessualmente Trasmesse (IST)

(**) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

(***) Organizzazioni Non Governative