

# TELEFONO VERDE AIDS e IST

<b>Denominazione del Servizio</b>	Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse 800 861061 (TV AIDS e IST)
	<i>Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione</i>
<b>Dipartimento</b>	Malattie Infettive
<b>Caratteristiche del servizio erogato</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Numero Verde Nazionale anonimo e gratuito (per l'utente) finalizzato alla prevenzione primaria e secondaria delle Infezioni Sessualmente Trasmesse attraverso un colloquio specialistico mirato (intervento di counselling).</li><li>2) Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00.</li><li>3) Ricercatori esperti rispondono in italiano e in inglese.</li><li>4) Presenza di un consulente in materia legale, il lunedì e il giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 18.00.</li><li>5) Servizio in rete che coordina altre Strutture pubbliche e non governative presenti in differenti regioni italiane (<i>ReTe AIDS</i>).</li><li>6) Indicazioni aggiornate in merito ai Centri pubblici diagnostico –clinici dove eseguire i test per l'HIV e per tutte le altre IST.</li><li>7) Erogazione di contenuti informativi su emergenze sanitarie come COVID-19 per le persone con HIV e per la popolazione generale.</li><li>8) Report annuale inerente l'attività del TV AIDS e IST (LINK: <a href="https://www.uniticontrolaids.it/attualita/news.argomento.aspx?arg=TLA-7EC8AF8B7D2E44E7#.Xv88KnIDvL8">https://www.uniticontrolaids.it/attualita/news.argomento.aspx?arg=TLA-7EC8AF8B7D2E44E7#.Xv88KnIDvL8</a>).</li></ol>
<b>Modalità di erogazione</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Risposta telefonica erogata attraverso l'intervento di counselling che consente di accogliere e ascoltare in modo empatico i bisogni dell'utente, focalizzare il problema, condividere un obiettivo, proporre e concordare una soluzione. In tal modo il dato scientifico viene trasformato in un'informazione personalizzata utile all'utente per tutelare la propria e l'altrui salute.</li><li>2) Servizio e-mail <a href="mailto:tvalis@iss.it">tvalis@iss.it</a> di informazione scientifica sulle IST, dedicato esclusivamente alle persone sorde. Il servizio è gratuito e i contenuti delle e-mail sono tutelati secondo le vigenti leggi in materia di privacy.</li><li>3) Contatto Skype 'uniticontrolaids' attivo il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 per gli utenti che vivano fuori dai confini italiani.</li></ol>
<b>Tipologia di utenza</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Popolazione generale italiana e straniera presente sul territorio Italiano</li><li>2) Persone sorde</li><li>3) Persone italiane che vivano all'estero</li></ol>

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (**)
		Indicatore	Descrizione Misura	
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefono	Nessuna chiamata disattesa	100%
		Skype	Il venerdì dalle 14,00 alle 18,00 attraverso il contatto Skype 'uniticontrolaids'	100%
		E-mail: tvaids@iss.it tvalis@iss.it	Tutte le e-mail sono evase entro il quarto giorno dalla ricezione della richiesta	100%
	Messaggistica	Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo	La messaggeria vocale è sempre attiva e fornisce informazioni all'utenza	
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Il Servizio dispone di 6 linee telefoniche, consentendo agli esperti presenti di rispondere a più persone-utenti	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 territorio nazionale	100%
		E-mail: tvaids@iss.it tvalis@iss.it	Le risposte per e-mail vengono date al massimo, entro il quarto giorno lavorativo. Nel caso di richieste di informazioni scientifiche, la persona è invitata a telefonare agli esperti del TV AIDS e IST	100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile ed Equipe multiprofessionale multidisciplinare	Pubblicazione sul Sito web dell'ISS e sul Sito tematico <a href="http://www.uniticontrolaids.it">www.uniticontrolaids.it</a> delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	<a href="http://www.iss.it">www.iss.it</a> <a href="http://www.uniticontrolaids.it">www.uniticontrolaids.it</a>	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su Sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento immediato delle informazioni presenti sul Sito web dell'ISS, sul Sito tematico <a href="http://www.uniticontrolaids.it">www.uniticontrolaids.it</a> e in segreteria telefonica relativamente ad ogni variazione	Istantanea
			Aggiornamento continuo dei contenuti scientifici inerenti l'HIV, l'AIDS e le IST	Costante
	Tempi di risposta	Immediati attraverso differenti canali	Tempestivi	Istantanea
	Eventuali spese	Servizio gratuito per l'utente	L'informazione sulla gratuità del Servizio è riportata in modo chiaro	100%

<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del Servizio	Numero di telefonate attese/Numero telefonate totali	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Tutte le richieste vengono gestite in tempo reale	100%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata		Attraverso un intervento di counselling telefonico, vengono fornite istantaneamente informazioni scientifiche e personalizzate relativamente a HIV, AIDS e IST e relativamente alla diffusione di nuovi patogeni laddove si dovessero verificare emergenze sanitarie come nel caso di COVID-19
		<p>L'intervento di counselling telefonico strutturato in fasi consente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere la persona-utente</li> <li>• Ascoltare in modo empatico</li> <li>• Focalizzare il problema e individuare un obiettivo</li> <li>• Fornire contenuti informativi scientificamente corretti, completi, aggiornati e proposti in un linguaggio semplice e chiaro per quella specifica persona.</li> <li>• Proporre e concordare possibili soluzioni</li> <li>• Riassumere e verificare al termine del colloquio quanto è emerso e quanto si è concordato, nonché verificare che la persona abbia effettivamente compreso le informazioni e le indicazioni fornite.</li> </ul> <p>In tal modo la persona utente riceve informazioni scientifiche e personalizzate, nonché strumenti operativi affinché possa fronteggiare la situazione che in quel momento sta vivendo come problematica.</p>	<p>Invio, laddove necessario, della persona-utente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centri diagnostico-clinici di Aziende ospedaliere presenti nelle varie regioni</li> <li>- Strutture socio-sanitarie delle Aziende Sanitarie Locali</li> <li>- ONG e ad Associazioni di Volontariato presenti sul territorio nazionale</li> </ul>	100%

		Se necessario vengono fornite indicazioni anche sulle AIDS Help Line Italiane ed 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 (ReTe AIDS) 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

Ultimo aggiornamento: luglio 2020