

Telefono Verde Anti-Doping 800 896970

Centro Nazionale Dipendenze e Doping - Osservatorio Fumo, Alcol e Droga

Denominazione servizio	Telefono Verde Anti-Doping (TVAD) 800 896970
Dipartimento/Centro Nazionale	Centro Nazionale Dipendenza e Doping
Caratteristiche del servizio erogato	Telefono Verde Servizio Nazionale, Anonimo, Gratuito Attivo dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Servizio di Counselling Telefonico sulle problematiche legate al fenomeno doping.
Modalità di erogazione	Telefonica Nell'ambito di un intervento di counselling personalizzato gli operatori: <ul style="list-style-type: none"> • sensibilizzano agli effetti sulla salute causati dall'uso di sostanze vietate per doping, dall'uso e/o abuso di sostanze farmacologicamente attive non vietate per doping e dall'uso/misuso di integratori alimentari • promuovono la cultura della tutela della salute per prevenire e ridurre il fenomeno del doping.
Tipologia di utenza	Popolazione generale e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • atleti • giovani sportivi • operatori sportivi e socio-sanitari

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato
		Descrizione	Misura	
Accessibilità	Fisica	Non prevista	Non applicabile	Non applicabile
	Multicanale	Telefonica Il telefono verde 800 89.69.70 è contattabile gratuitamente da numero fisso o cellulare da persone presenti sul territorio nazionale. Il Servizio è disponibile nei giorni feriali dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Un servizio di messaggeria vocale automatica è sempre attivo.	Numero telefonate evase Tutte le chiamate in entrata sono gestite centralmente e accedono al servizio di messaggeria vocale automatica. La messaggeria vocale è sempre attiva e nel caso di "attese" (tutte le linee contemporaneamente occupate) o momentanee non disponibilità del Servizio (fuori orario o problemi tecnici) fornisce informazioni all'utenza	100%
		E-mail telefono.dipendenze@iss.it ; osservatorio.fad@iss.it	Numero e-mail evase	100%

Tempestività	Tempestività	Risposta telefonica immediata	Le richieste sono evase nel corso della telefonata	In tempo reale
		I tempi della risposta alle e-mail sono variabili	Le richieste possono essere evase il giorno stesso dell'arrivo o comunque in tempi brevi.	Alta tempestività
Trasparenza	Responsabile e personale di contatto	Responsabile: Sul sito web dell'ISS (www.iss.it/centro-nazionale-dipendenze-e-doping) sono disponibili tutte delle informazioni sul Responsabile del servizio. Personale dedicato: gruppo multidisciplinare psicologi, tossicologi, farmacologi, epidemiologi. Front-office: psicologi e personale specializzato Back-office: tutta l'équipe di lavoro (azioni propedeutiche all'attività di front-office, monitoraggio e valutazione dell'attività svolta).	Informazioni sempre aggiornate sul sito dell'ISS	100%
	Procedura di contatto	Disponibile sul sito web www.iss.it/numeri-verdi e nella messaggeria vocale del Telefono Verde Anti-Doping	Aggiornamento immediato e costante delle eventuali variazioni delle modalità di contatto	100%
	Eventuali costi	Servizio gratuito per l'utente	Gratuità del servizio riportata chiaramente	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata e corrispondenza con la mission del servizio	Rispetto degli orari di funzionamento, dell'anonimato, della gratuità per l'utente, della copertura nazionale, della metodologia di lavoro, delle consulenze fornite all'utenza.	100%
	Affidabilità	Piena pertinenza della prestazione erogata con gli obiettivi del servizio.	Tutte le richieste telefoniche vengono evase in tempo reale e le richieste via email in giornate e/o tempi brevi	100%
	Compiutezza	La metodologia utilizzata è il counselling. Tale metodologia consente di facilitare l'attivazione e la riorganizzazione delle potenzialità della persona e favorire le scelte e i cambiamenti personali per affrontare in modo attivo le difficoltà presentate. Tale intervento è strettamente personalizzato. Durante la telefonata vengono raccolte informazioni, in forma anonimizzata, relative all'utenza.	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze dell'utente	100%