



Sped. abb. postale - 70% Filiale di Milano - Trimestrale Luglio-Settembre 2008 (Numero Speciale 1)
Editore: Edizioni Internazionali srl - Divisione EDIMES - Edizioni Medico Scientifiche - Pavia - Via Riviera, 39, 27100 Pavia
Autorizzazione Tribunale di Milano n. 1735 del 23/11/49 - Direttore responsabile: Leonardo Punzi

REUMATISMO

Giornale ufficiale della Società Italiana di Reumatologia - SIR ONLUS 2008 • Vol. 60 • (Numero Speciale 1)
Fondato nel 1949



Handwritten text in a cursive script, likely a medical note or signature, located in the upper right quadrant of the cover.



XLV Congresso Nazionale
della Società Italiana di Reumatologia



SOCIETÀ ITALIANA DI REUMATOLOGIA - SIR ONLUS

UTILITÀ DI UN SERVIZIO DI CONTACT CENTER TELEFONICO NELLA GESTIONE DEI PROBLEMI CLINICI DEI PAZIENTI AFFETTI DA MALATTIE REUMATICHE

R. SCRIVO¹, R. PRIORI¹, R. MANCINI¹, L. NOCELLI², G. VALESINI¹

¹U.O.C. Reumatologia, Dipartimento di Clinica e Terapia Medica, Università La Sapienza, Roma;

²TOPS Direct Marketing Contact Center S.r.l., Roma

Dal mese di settembre 2007 è attivo, presso la U.O.C. di Reumatologia del Policlinico Umberto I di Roma, un servizio di Contact Center telefonico, realizzato con l'ausilio della società **TOPS S.r.l.** ed il contributo incondizionato di Wyeth, con lo scopo di ottimizzare l'assistenza ai pazienti.

Negli anni recenti la letteratura scientifica ha dato rilievo all'uso delle cosiddette "telephone helplines", che si sono rivelate uno strumento efficace nel sostenere i soggetti affetti da patologie croniche.

Nel nostro centro il flusso sempre crescente e indiscriminato di richieste, favorito dalla diffusa consapevolezza dell'impatto epidemiologico delle malattie reumatiche e delle possibili conseguenze che ne possono derivare in termini di disabilità, ha iniziato a rappresentare un motivo di "distrazione" dall'attività clinica per i medici chiamati a rispondere alle esigenze dei pazienti.

Incoraggiati dalle evidenze della letteratura, abbiamo creato una linea telefonica dedicata, attiva per otto ore nei giorni feriali dal lunedì al venerdì: il Contact Center raccoglie quotidianamente le chiamate, risolve autonomamente le semplici richieste di informazioni, oppure elabora un report con l'elenco dei pazienti che esprimono quesiti

clinici. Il report medesimo viene trasmesso ai medici che provvedono a richiamare i pazienti nei momenti liberi dalla operatività clinica, garantendo in tal modo una attenzione tempestiva ai malati.

In nove mesi di attività, da settembre 2007 a maggio 2008, il Contact Center ha ricevuto 4.468 chiamate, con una media quotidiana, rispetto ai giorni di presidio, di 24 (range 20-33).

Il 75% delle telefonate è stato effettuato da soggetti di sesso femminile, mentre, relativamente alla distribuzione per età, il 9.6% dei pazienti aveva meno di 30 anni, il 34.5% tra 30 e 50 anni, il 55.9% oltre 60 anni.

È interessante rilevare come ben il 72% dei soggetti richiedeva un contatto diretto con lo specialista di riferimento, mentre il restante 28% chiamava per ottenere informazioni.

Questi dati rimarcano come nei soggetti affetti da malattie reumatiche, spesso contraddistinte da carattere di cronicità, l'assistenza non si esaurisca quasi mai nella visita ambulatoriale programmata: i pazienti necessitano frequentemente di un contatto con lo specialista di riferimento per risolvere problemi clinici quali la riacutizzazione della malattia, dubbi relativi alla terapia,

eventuali effetti collaterali della stessa, ecc. Il servizio di Contact Center si è rivelato molto utile non solo per i pazienti, che trovano tempestiva risposta ai loro quesiti, ma anche per i medici, la cui attività clinica non viene interrotta da telefonate che soprag-

giungono in momenti inopportuni. Inoltre, il Contact Center consente di ridurre l'affollamento delle liste d'attesa ambulatoriali, alleggerite dai pazienti i cui problemi possono essere risolti in pochi minuti di conversazione telefonica.