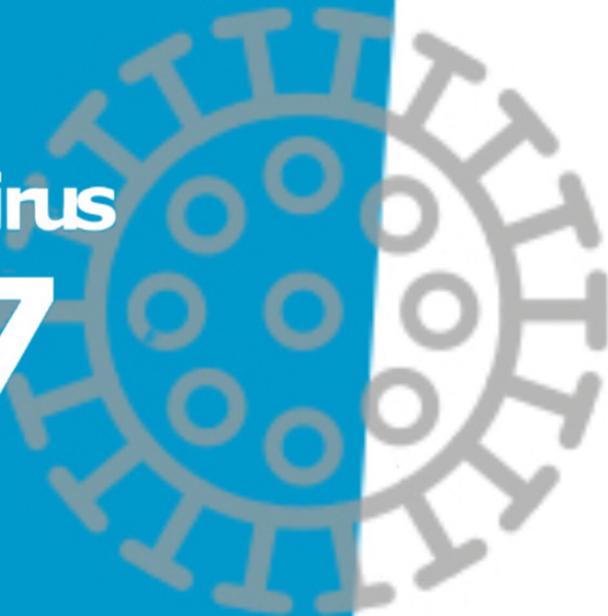


REPORT

Numero Verde Coronavirus

800936677

Regione Marche



Report N.1
31 Marzo 2020

A cura di:

Daniel Fiacchini, Giorgia Acquaviva,
Alessandro Catalini, Francesca Diotallevi,
Alberto Lino Masiero, Vincenzo Montagna

Report Numero Verde N. 1 del 31/03/2020

Nel primo mese di attività il Numero Verde della regione Marche per informazioni sull'emergenza Covid-19 ha ricevuto più di 20000 telefonate, rispondendo in media a 621 telefonate al giorno.

Trend chiamate giornaliere

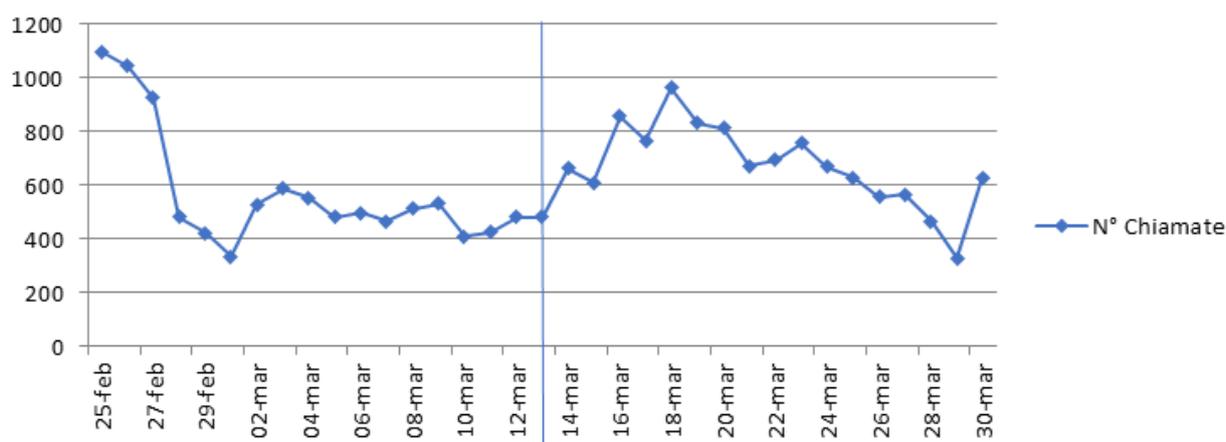


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

Da venerdì 13/03/2020 l'attività è stata potenziata raddoppiando il numero di linee. Il numero di chiamate ricevute non è aumentato, secondo le aspettative, in quanto le chiamate hanno una durata sempre maggiore. Riguardano spesso infatti contatti sintomatici di casi confermati, contatti stretti di casi confermati o soggetti che rientrano al proprio domicilio da aree a rischio. Previa accurata intervista telefonica per acquisire dati anagrafici e clinici, vengono, quindi, compilate delle segnalazioni per i Servizi Igiene e Sanità Pubblica (SISP) dei Dipartimenti di Prevenzione.

Dalla Tabella 1, si nota come, dal potenziamento del servizio, sono state compilate più schede da segnalare ai SISP. Queste vengono rielaborate a fine turno per poi essere inviate ai Dipartimenti di Prevenzione dell'area vasta di competenza.

Nei primi 18 giorni di attività (dal 25-feb al 12-mar) il 54% delle chiamate riguardava lo stato di salute della persona, e solo nel 15% dei casi il triage telefonico si completava con la segnalazione della scheda del paziente al dipartimento di prevenzione. Nei giorni seguenti (dal 13-mar al 30-mar), coincidenti con l'aumento delle linee i cittadini che hanno contattato il numero verde per motivi di salute sono stati il 61%, di queste telefonate, il 49% esitava con la segnalazione al SISP.

Nelle giornate di attività sono state raccolte le schede di 4183 soggetti, le cui informazioni sono state infine inviate ai rispettivi Dipartimenti di Prevenzione per la messa in atto della sorveglianza attiva o per valutare caso per caso se organizzare o meno le indagini diagnostiche (effettuazione del tampone).

Data	Informazioni cliniche	Informazioni generali	Casi sospetti	Contatti di casi	Da aree a rischio	Totale chiamate
25-feb	92	67	5	0	0	1099
26-feb	131	75	9	0	0	1044
27-feb	154	80	9	1	0	926
28-feb	137	62	10	4	0	482
29-feb	209	71	13	0	0	423
01-mar	110	105	9	8	0	335
02-mar	222	87	36	36	0	529
03-mar	272	103	41	19	0	588
04-mar	207	173	38	3	0	554
05-mar	198	85	48	10	0	481
06-mar	204	95	45	9	0	497
07-mar	186	75	78	7	0	467
08-mar	155	82	36	3	7	513
09-mar	182	86	48	4	5	532
10-mar	143	46	42	1	3	411
11-mar	149	52	71	5	6	426
12-mar	184	69	59	0	10	481
13-mar	158	94	86	2	8	482
14-mar	263	159	57	17	7	663
15-mar	196	137	60	67	34	611
16-mar	215	166	64	112	84	858
17-mar	170	125	24	123	59	766
18-mar	157	149	69	154	121	964
19-mar	147	164	43	114	93	832
20-mar	142	173	35	110	74	814
21-mar	115	110	104	76	61	671
22-mar	145	98	90	50	60	693
23-mar	141	97	76	59	91	756
24-mar	97	132	93	33	80	668
25-mar	113	103	102	41	55	629
26-mar	92	102	81	34	47	558
27-mar	133	57	49	22	59	565
28-mar	122	61	63	26	61	465
29-mar	75	48	43	33	39	329
30-mar	127	87	87	50	58	627

Tabella 1. Principali motivi di chiamata suddivisi per data.

Nella tabella 2 è riportata la distribuzione relativa dei motivi di chiamata.

Il maggior numero di telefonate che pervengono al numero verde sono quelle per cui l'utente richiede informazioni cliniche, esponendo il suo stato di salute all'operatore. In media ogni giorno il 59% degli utenti richiede un consulto medico, spesso su indicazione dello stesso MMG o del 118. Tramite triage telefonico l'operatore valuta il caso e, se rientra nei criteri, lo segnala come sospetto.

Motivi di chiamata	Percentuale sul totale	Media giornaliera
Domande su spostamenti	24%	141
Informazioni cliniche	27%	158
Informazioni generali	17%	99
Schede compilate*	20%	120
Chiarimenti su ordinanze	5%	27
Polemica	6%	35
Altro	1%	8

Tabella 2. Motivi della chiamata al numero verde. * (casi sospetti + contatti di casi + rientri da aree a rischio)