

TELEFONO VERDE AIDS e IST

Denominazione del Servizio	Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse 800 861061 (TV AIDS e IST)
	<i>Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione</i>
Dipartimento	Malattie Infettive
Caratteristiche del servizio erogato	<ol style="list-style-type: none">1) Numero Verde Nazionale anonimo e gratuito (per la persona utente) finalizzato alla prevenzione primaria e secondaria dell'HIV, dell'AIDS e delle Infezioni Sessualmente Trasmesse attraverso un intervento telefonico strutturato secondo le competenze di base del counselling. Mediante tale intervento viene, altresì, favorita l'acquisizione da parte della persona di consapevolezza dei propri diritti e doveri per l'accesso ai test e alle cure, la tutela della riservatezza, la lotta alla discriminazione e allo stigma. L'intervento di prevenzione è rivolto alla popolazione generale afferente al Servizio, ma anche a target specifici.2) Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00.3) Risposta in italiano e in inglese.4) Presenza di un consulente in materia legale, il lunedì e il giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 18.00.5) Servizio in rete che coordina altre Strutture, impegnate nella risposta telefonica riguardante le IST. Si tratta di Strutture pubbliche e non governative presenti in differenti regioni italiane (<i>ReTe AIDS</i>). I componenti della ReTe AIDS si confrontano sui contenuti scientifici, condividono la medesima metodologia dell'intervento telefonico, utilizzano lo stesso software di data entry e archivio informatizzato dei Centri diagnostico-clinici impegnati nell'effettuazione dei test (LINK: ReTe AIDS (uniticontrolaids.it)).6) Indicazioni aggiornate in merito ai Centri pubblici diagnostico –clinici, i Centri per le IST, i Checkpoint Community Based dove eseguire i test per l'HIV e per tutte le altre IST.7) Erogazione di contenuti informativi su emergenze sanitarie come COVID-19 e Mpox per le persone con HIV e per la popolazione generale.8) Report annuale inerente l'attività del TV AIDS e IST (LINK: Rapporto annuale sull'attività del Telefono Verde AIDS e IST e del Sito Uniti contro l'AIDS 2022 (uniticontrolaids.it)

Modalità di erogazione	<p>1) Risposta erogata attraverso l'intervento telefonico, che si struttura sulla base delle competenze di counselling secondo le fasi del Modello Operativo comunicativo-relazionale, consentendo al professionista esperto che risponde di accogliere e ascoltare in modo empatico i bisogni della persona 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 alla persona per tutelare la propria e l'altrui salute.</p> <p>2) Servizio e-mail tvalis@iss.it 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.</p> <p>3) Contatto Skype 'uniticontrolaids' attivo il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 per gli utenti che vivono fuori dai confini italiani</p>
Tipologia di utenza	<p>1) Popolazione generale italiana e straniera presente sul territorio Italiano</p> <p>2) Persone sorde</p> <p>3) Persone italiane che vivano all'estero</p>

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato (**)
		Indicatore	Descrizione Misura	
Accessibilità	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	
Tempestività	Tempestività	Il Servizio dispone di 6 linee telefoniche, consentendo agli esperti 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 del SSN impegnate nella prevenzione, diagnosi, cura e trattamento delle IST, alle ONG (**), alle Associazioni di Volontariato, ai Checkpoint Community Based 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. Per le persone utenti, nel caso di richieste di informazioni scientifiche, la persona è invitata a telefonare agli esperti del TV AIDS e IST	100%
Trasparenza	Responsabile ed Equipe multiprofessionale multidisciplinare	Publicazione sul Sito web dell'ISS e sul Sito tematico www.uniticontrolaids.it delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	www.iss.it www.uniticontrolaids.it	
	Procedure di contatto	Publicazione sul Sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento immediato delle informazioni presenti sul Sito web dell'ISS, sul Sito tematico www.uniticontrolaids.it 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 la persona-utente	L'informazione sulla gratuità del Servizio è riportata in modo chiaro	100%
Efficacia	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 e in modo rispondente ai bisogni informativi espressi dalla persona-utente	100%
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Attraverso un intervento telefonico strutturato sulle competenze di base del counselling secondo il Modello Operativo comunicativo relazionale, vengono fornite istantaneamente informazioni scientifiche e personalizzate relativamente a HIV, AIDS e IST, nonché alla diffusione di nuovi patogeni laddove si dovessero verificare emergenze sanitarie	100%
	Compiutezza	L'intervento telefonico, strutturato secondo le competenze di base del counselling in fasi del Modello Operativo comunicativo-relazionali, consente di: <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere la persona-utente • Ascoltare in modo empatico 	Invio, laddove necessario, della persona-utente a: <ul style="list-style-type: none"> - Centri diagnostico-clinici e Centri per le IST di Aziende ospedaliere presenti nelle varie regioni - Strutture socio-sanitarie delle Aziende Sanitarie Locali - ONG e ad Associazioni di Volontariato presenti sul territorio nazionale - Checkpoint Community Based 	100%

	<ul style="list-style-type: none"> • Focalizzare il problema e individuare un obiettivo • Fornire contenuti informativi scientificamente corretti, completi, aggiornati e proposti in un linguaggio semplice e chiaro per quella specifica persona • Proporre e concordare possibili soluzioni • 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. 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 			
			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