

# LA FINALITÀ DELL'HELP DESK SUGLI SCREENING ONCOLOGICI DELLA ASL DI TERAMO SONO RIVOLTI A:

ü **umentare** la partecipazione della popolazione ai programmi di screening oncologici;

ü **incrementare** la *compliance*;

ü **migliorare** l'informazione della popolazione tutta ed in particolare della popolazione bersaglio degli screening oncologici per contribuire a chiarire dubbi, ansie, confusione, incertezza;

ü **rassicurare** gli interessati in merito all'esecuzione dei test e all'attesa per il risultato;

ü **infondere** fiducia nell'efficacia dello screening e dell'eventuale terapia;

ü **facilitare** l'accesso ai test;

ü **orientare** gli interessati.

Le attività messe in atto dall'Help Desk consistono in:

Ø **informazione** completa ed esaustiva agli utenti sugli screening oncologici; gli addetti all'help desk, infatti, spiegano le finalità dello screening e l'importanza della partecipazione della popolazione, indicando anche le eventuali trasmissioni televisive divulgative sull'argomento specifico, a seconda delle esigenze espresse dall'utente.

Ø gli operatori dell'help desk sono impegnati a :

- **soddisfare** le richieste degli interessati, reperendo informazioni alla fonte;

- **fornire risposte** ed informazioni su cosa sia lo screening oncologico, sulle modalità di inserimento nel programma, sull'attesa di risultati, sulla necessità di modificare l'orario o il giorno di un appuntamento, sulle difficoltà nell'utilizzo di test, in caso di smarrimento della lettera di convocazione, in caso di dubbi sul referto, ecc.

- **delucidazioni** sulla disponibilità di un referto e sull'interpretazione dello stesso, provvedendo a mettere in contatto l'utente con il Medico e/o con gli Operatori Sanitari interessati;

- **recepire** il bisogno, anche non esplicitamente espresso ed orientare l'utente che si mette in contatto con l'help desk anche laddove questi necessiti di informazioni non attinenti agli Screening Oncologici, fornendo riferimenti telefonici dell'URP, del CUP, del centralino della AUSL o altro.

Ø Inoltre, gli operatori dell'help desk hanno il compito di:

- **contattare** telefonicamente gli utenti invitati ai programmi di screening per sensibilizzarli sull'importanza della partecipazione; a tal fine l'Azienda fornisce periodicamente alla ditta elenchi nominativi della popolazione da contattare;

- in collaborazione con gli uffici preposti, si prepara un elenco con i numeri telefonici degli utenti da contattare;

- **si predispongono** e si completa costantemente l'elenco degli utenti contattati e le risposte fornite dagli stessi, fissando eventualmente nuovi appuntamenti con cadenza trimestrale, rendendolo sempre aggiornato;

- **si contattano** telefonicamente gli altri attori dei programmi di screening: medici di medicina generale, specialisti ambulatoriali, Unità Operative Ospedaliere e Territoriali, ecc.

**Per le attività di help desk, è attivato un numero verde dedicato agli screening.**