

## **"S.O.S. TUMORI, LA LINEA VERDE DI INFORMAZIONE ONCOLOGICA"**

G. Morasso\*, M. D Amico, S. Di Leo, E. Duglio, M. Musso, P. Raffo,  
G. Selva, M. Vincenti, G. Antonelli, L. Gavazza  
*Operatori Linea Verde*

*\* Responsabile Linea Verde S.O.S. Tumori*

In campo oncologico il crescente bisogno informativo e comunicativo espresso dalla popolazione ha reso necessario la costituzione di strumenti facilmente accessibili e modulabili sulle caratteristiche dell'utenza. In Europa tra gli strumenti di comunicazione di massa il numero verde è tra i più diffusi, citiamo fra i tanti: Backup in Inghilterra, Ecoute Cancer in Francia, KID Service in Germania, Hallo Kanker in Belgio, ecc. In Italia l'istituzione di questo tipo di servizio informativo ha finalmente consentito di allinearci agli standard comunicativi europei.

S.O.S. Tumori è nato in collaborazione con il Ministero della Sanità e con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, dai quali è inoltre sovvenzionato.

Questo particolare strumento informativo garantisce di fatto alcuni vantaggi tra i quali la sua estrema facilità di utilizzo per l'utenza e la possibilità di creare un rapporto diretto, immediato, e confidenziale con l'operatore telefonico. In particolare si è voluto creare uno strumento che avesse le seguenti caratteristiche:

Facilmente accessibile: 4 linee sempre attive facenti capo ad un numero VERDE (800-422412) quindi senza aggravii economici per l'utente.

In grado di dare informazioni continuamente aggiornate: a questo scopo S.O.S Tumori si avvale dell'utilizzo di supporti informatici costituiti da collegamenti in rete su Internet e da banche dati internazionali e nazionali. Più in particolare è stata costituita una banca dati nazionale con la finalità di erogare informazioni relative ad indirizzi e strutture oncologiche presenti sul territorio nazionale ove poter effettuare diagnosi precoce e controlli di routine; inoltre è possibile ottenere informazioni riguardanti le prestazioni mediche specialistiche ed i protocolli standard delle principali terapie oncologiche.

Sensibile ai bisogni espressi dall'utenza per le capacità derivanti dalla specifica preparazione all'ascolto degli operatori e nel percepire le problematiche presentate. L'équipe è costituita da psicologi, oncologi e personale addestrato all'ascolto attivo. Ogni singolo operatore possiede il bagaglio di conoscenze specifiche derivanti dalla sua formazione d'origine. Prerogativa del servizio è quella di fornire un ascolto personalizzato e di modulare la comunicazione sulla base delle caratteristiche di ciascun utente.

Tali fattori contribuiscono a favorirne la comprensibilità e flessibilità. Obiettivo di S.O.S. Tumori è inoltre quello di costituire un punto di riferimento, nel campo dell'informazione e educazione sanitaria, per coloro che operano nell'ambito medico, in particolare per i Medici Generali. Infatti, delle 4 linee telefoniche attive tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì (14.00-18.00), una è esclusivamente dedicata agli operatori sanitari che desiderino avere informazioni più aggiornate sullo stato dell'arte o confrontarsi con specialisti su quesiti specifici. Il Servizio è ugualmente raggiungibile anche tramite posta elettronica (e-mail: [sostumor@sos.unige.it](mailto:sostumor@sos.unige.it)). S.O.S. Tumori è un supporto creato per avvicinare l'utente al Servizio Sanitario Nazionale e quindi anche agli operatori del SSN ma non può prescindere da questi.

**Credibile:** le informazioni erogate dal Servizio sono conformi alle linee guida indicate dal CIS (Cancer Information Service) e agli standard di qualità consigliati dal codice etico dell'informazione in oncologia (HONCODE). Le fonti dalle quali provengono le informazioni sono costituite da strumenti quali: manuali di oncologia (G. Buonadonna o De Vita), interrogazioni di banche dati (PDQ, CANCERLIT, ONCOMED, MEDLINE, EORTC), responsabili di studi attivi.

I dati contenuti nelle seguenti Figure si riferiscono alle chiamate telefoniche ricevute sino all'11 novembre 1998. La sproporzione tra le telefonate giunte dal Nord e quelle giunte dal resto d'Italia, è dovuta al fatto che a partire dal 9 marzo 1998 sino ai primi di giugno 1998, per rispondere alle esigenze informative della popolazione in merito alla terapia Di Bella, la Linea Verde ha iniziato una collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità affiancando un altro numero verde a quello del Servizio; a tale numero potevano accedere solo gli utenti residenti in Emilia-Romagna, Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.

Nelle Figure 1,2,3 si trovano i dati generali relativi a provenienza, sesso ed età del campione degli utenti telefonici.

In Figura 4 si può notare la tipologia dell'utente rispetto alla situazione clinica: la maggior parte degli utenti (5246) non sono ammalati oncologici ma di questi (Fig. 5) 3605 hanno a che fare con un ammalato affetto da carcinoma.

Nelle Figure 6 e 7 sono specificate rispettivamente l'età del paziente a cui si riferisce la telefonata e lo stadio del tumore che comprende sia i pazienti affetti da carcinoma che pazienti affetti da patologie benigne (es. ipertrofia prostatica). Per questo motivo la categoria "Assenza carcinoma" ha un numero di casi (1023) leggermente inferiore a quella prevista considerando l'entità (428) degli utenti che chiamano per un paziente affetto da non carcinoma e l'entità (982) di quelli che chiamano per ricevere informazioni personali (vedi Fig. 5).

Nelle Figure 8,9,10 sono identificati i tipi di tumore divisi per regione di provenienza della telefonata. Malgrado la sproporzione di casi segnalati tra Nord, Centro e Sud si può notare come le patologie più

frequenti siano tumore polmonare, seno e colon.



[top](#)