



**Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale,
Comunicazione, Formazione**



*Dipartimento Malattie Infettive, Parassitarie ed Immunomediate
Istituto Superiore di Sanità*

Indice

Introduzione	pag.	3
Dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta nel periodo gennaio - dicembre 2014		
- Caratteristiche socio-anagrafiche delle persone-utenti	pag.	5
- Quesiti	pag.	8
Dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico rivolta a persone straniere svolta nel periodo gennaio – dicembre 2014		
- Caratteristiche socio-anagrafiche delle persone-utenti straniere	pag.	10
- Quesiti	pag.	11
Dati relativi all'attività di counselling telefonico in materia legale svolta nel periodo febbraio 2012 - dicembre 2014	pag.	12
Attività del Sito Web 2.0 www.uniticontrolaids.it	pag.	13
Considerazioni	pag.	14
Riferimenti bibliografici	pag.	16
Appendice		
Tabella 1 - Sintesi dei dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta nell'anno 2014	pag.	18
Tabella 2 - Sintesi dei dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico rivolta a persone straniere svolta nell'anno 2014	pag.	19
Tabella 3 - Sintesi dei dati relativi all'attività di counselling telefonico in materia legale svolta nel periodo 2012-2014	pag.	20

Introduzione

Il **Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse (TVA e IST 800.861.061)** è un Servizio Nazionale, co-finanziato dal Ministero della Salute, anonimo e gratuito, collocato all'interno dell'area "Comunicazione" dell'*Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione* (UO RCF) che opera nel Dipartimento Malattie Infettive, Parassitarie ed Immunomediate dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS).

La mission dell'area Comunicazione dell'UO RCF è quella di erogare interventi standardizzati di prevenzione delle Malattie Infettive con particolare riferimento alle Infezione Sessualmente Trasmesse (IST), interventi mirati sia alla popolazione generale, sia a target specifici, in grado di porre al centro dell'attenzione i bisogni di salute del singolo individuo.

L'UO RCF integra, attraverso differenti approcci comunicativi (HIV/AIDS/IST counselling telefonico e gestione del Sito Web 2.0 – www.uniticontrolaids.it), l'attività di comunicazione con quella di ricerca in campo psico-socio-comportamentale, nonché con quella di formazione e di coordinamento Reti.

Nello specifico il TVA e IST, da circa 28 anni, svolge attività di counselling per la prevenzione dell'infezione da HIV, dell'AIDS e delle IST oltre che in italiano anche in inglese, francese e portoghese, dal lunedì al venerdì, dalle ore 13.00 alle ore 18.00. Da luglio 2014 il Servizio, in occasione del Semestre di Presidenza Italiana in Europa ha aperto una finestra oltre confine. È stato, infatti attivato il contatto Skype "uniticontrolaids" che assicura anche a coloro i quali non vivano in Italia di raggiungere gli esperti del TVA e IST nella fascia oraria 14.00 – 17.00 del lunedì e del giovedì.

Il Servizio, dal 2008, fa parte del Network Italiano "ReTe AIDS" composto da 18 AIDS/IST Help Line, appartenenti a Strutture pubbliche e non governative, presenti in diverse regioni del Nord, Centro e Sud Italia, coordinate dall' UO RCF. Nell'anno 2014 sono pervenute al Network un totale di 19.321 telefonate, di cui il 71,3% al TVA e IST dell'ISS.

L'équipe è costituita da collaboratori tecnici di ricerca e da ricercatori (psicologi, esperti in comunicazione, medici, legali) con conoscenze e competenze tecnico-scientifiche e comunicativo-relazionali, che da giugno 1987 a dicembre 2014, hanno risposto a 738.410 telefonate provenienti prevalentemente da persone di sesso maschile (75,0%). Il 70,4% delle persone che telefonano ha un'età compresa tra i 20 e i 39 anni. Gli utenti hanno chiamato per lo più dalle regioni del Centro Italia ed il gruppo maggiormente rappresentato

è costituito da persone che dichiarano di aver avuto rapporti eterosessuali (57,3%). Il numero totale dei quesiti formulati è di 1.979.996 riguardanti in massima parte:

- modalità di trasmissione delle infezioni sessualmente trasmesse (28,3%)
- informazioni sugli esami diagnostici e nello specifico sul test HIV (25,4%)
- aspetti psico-sociali (13,8%).

In merito alle persone straniere che accedono al Servizio, dal 1995 (anno a partire dal quale è stata rilevata la nazionalità) a dicembre 2014, sono pervenute al TVA e IST 4.459 telefonate, le quali per il 65,0% sono state effettuate da persone di sesso maschile. La classe di età maggiormente rappresentata è quella che va dai 20 ai 29 anni (80,0%). Le aree geografiche di provenienza sono nell'ordine: Africa (28,1%), America (23,6%), Europa non UE (22,5%), Unione Europea (17,0%), Asia (8,5%), Oceania (0,2%). Per 14 (0,3%) utenti non è stato possibile individuare la provenienza.

Il presente lavoro intende illustrare in modo analitico i dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta dall'equipe nell'anno 2014. Vengono, peraltro, analizzate le informazioni raccolte durante il colloquio di counselling con la persona straniera. Un ulteriore focus riguarda l'attività di counselling telefonico in materia legale.

Infine, il Rapporto contiene una breve descrizione della sinergia tra il TVA e IST e i molteplici e articolati interventi informativi condotti, nel campo della prevenzione delle infezioni trasmesse sessualmente, attraverso il Sito Web 2.0 www.uniticontrolaids.it, attivo dal 1 dicembre 2013.

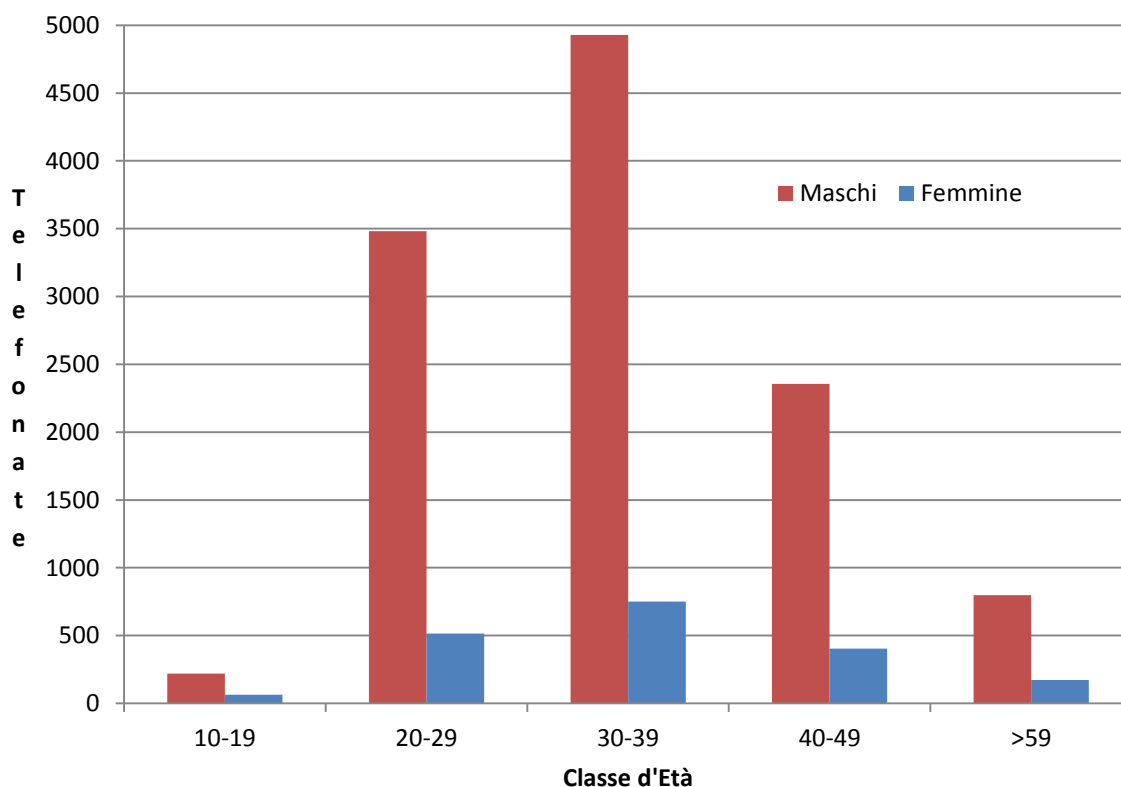
Dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta nel periodo gennaio - dicembre 2014

Caratteristiche socio-anagrafiche delle persone-utenti

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2014, il TVA e IST ha ricevuto un totale di 13.771 telefonate, delle quali 11.855 (86,1%) provenienti da persone di sesso maschile, 1.914 (13,9%) da persone di sesso femminile e 2 (0,0%) da persone transessuali (Tabella 1 in Appendice).

La distribuzione per classi di età evidenzia come siano soprattutto le persone di età compresa fra i 20 e i 39 anni (70,4%) a rivolgersi al Servizio e, in particolare, il 29,1% ha fra i 20 e i 29 anni ed il 41,3% tra i 30 e i 39 anni. L'età mediana degli utenti è di 34 anni (range interquartile 28-40). Nella Figura 1 sono rappresentate le frequenze assolute delle telefonate ricevute per sesso e classi d'età.

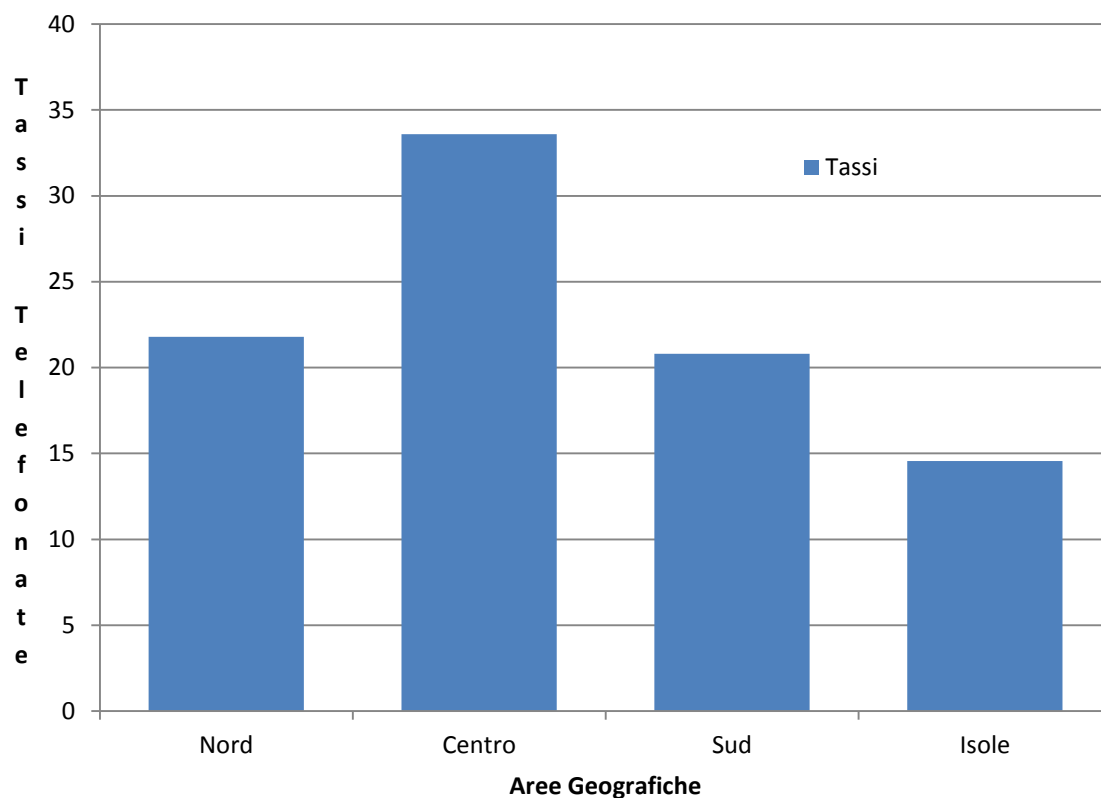
Figura 1. Distribuzione delle telefonate ricevute per sesso e classi di età - Frequenze assolute



Per quanto riguarda la distribuzione geografica, dal Nord sono giunte 5.967 telefonate (43,4%), dal Centro 3.924 (28,5%), dal Sud 2.909 (21,1%), dalle Isole 967 (7,0%).

Sulla base dei tassi per 100.000 abitanti¹ si evince che il numero maggiore di telefonate è pervenuto dalle regioni del Centro Italia (Figura 2).

Figura 2. Distribuzione delle telefonate per aree geografiche – Tassi per 100.000 abitanti

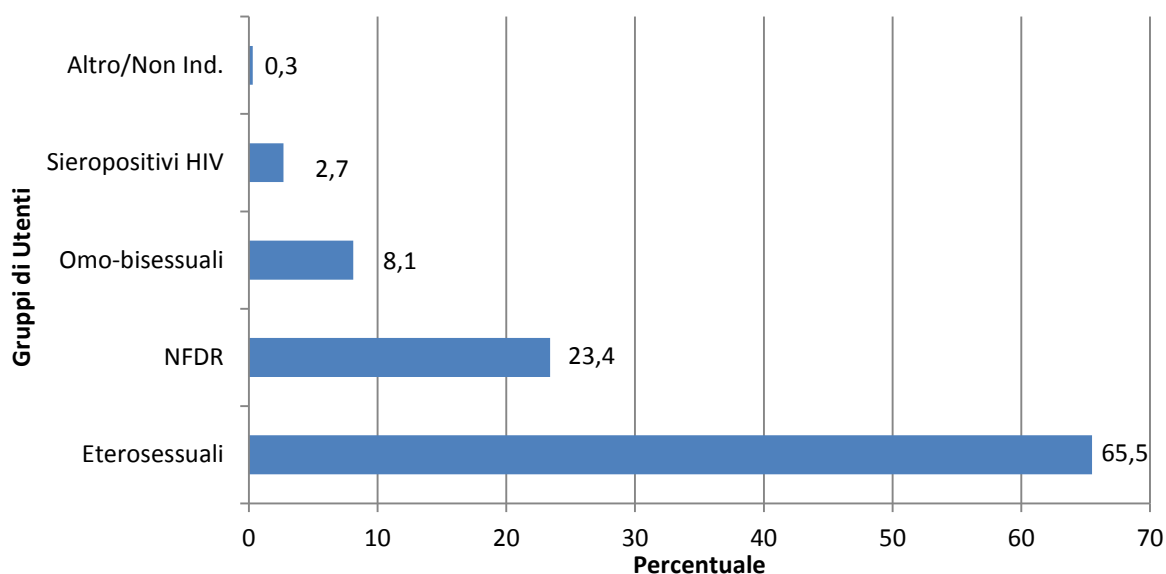


Nel corso del 2014, circa i due terzi delle telefonate giunte al TVA e IST è da attribuirsi a persone che hanno avuto contatti eterosessuali (65,5%). Fra questi sono inclusi anche i clienti di prostitute e di transessuali (21,2%), target non facile da individuare e da raggiungere, che sembrerebbe preferire l'interazione telefonica con l'esperto per ricevere informazioni in merito ai comportamenti a rischio di IST.

Per quanto riguarda gli altri gruppi di utenti che più spesso si sono rivolti al Servizio, troviamo, nel 23,4% dei casi, persone che pur non avendo messo in atto comportamenti a rischio (Non Fattori Di Rischio - NFDR) temono di essersi esposti al contagio da HIV o da altri agenti eziologici (Figura 3).

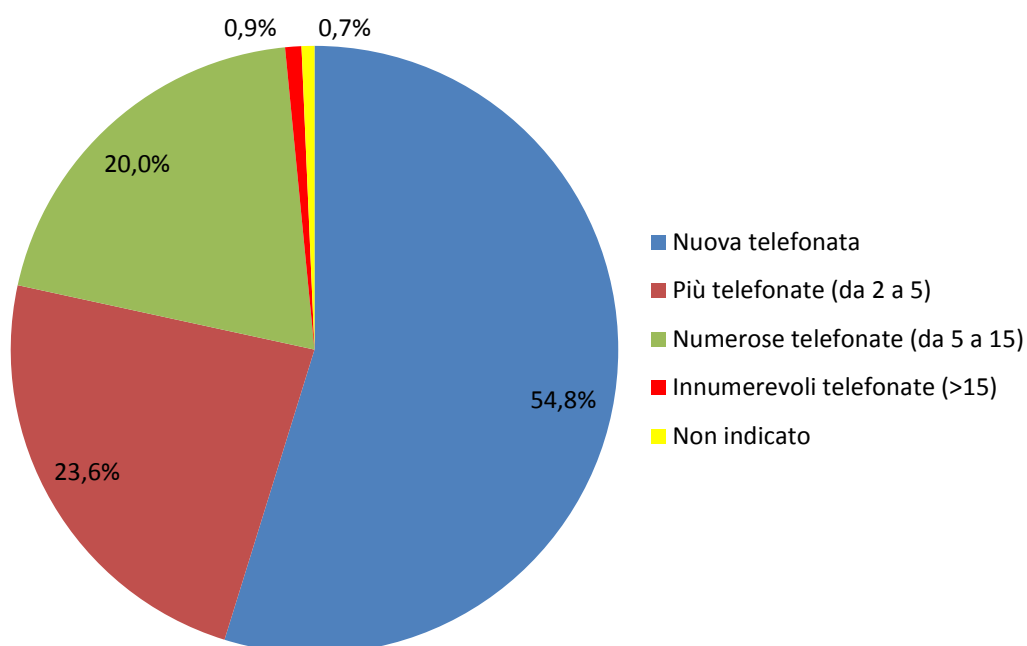
¹ Calcolati sulla Popolazione residente al 1 gennaio 2014– dati ISTAT

Figura 3. Distribuzione percentuale delle telefonate ricevute per gruppi di utenti



Dalla Figura 4 si può notare come, nel corso del 2014, la percentuale di “Nuove Telefonate” sia pari al 54,8%. Si tratta di 7.545 persone che hanno scelto di rivolgersi per la prima volta al TVA e IST, spesso a seguito dell’utilizzo di social network, forum e motori di ricerca come, per esempio, Google. Al contrario, fra la proporzione di utenti che hanno già contattato il Servizio in precedenza, vi è un notevole numero di persone che telefonano ripetutamente; risulta, infatti, che il 20,9% degli accessi, registrati nel 2014, riguarda “Numerose (da 5 a 15)” ed “Innumerevoli (>15)” telefonate.

Figura 4. Distribuzione percentuale delle frequenze delle telefonate



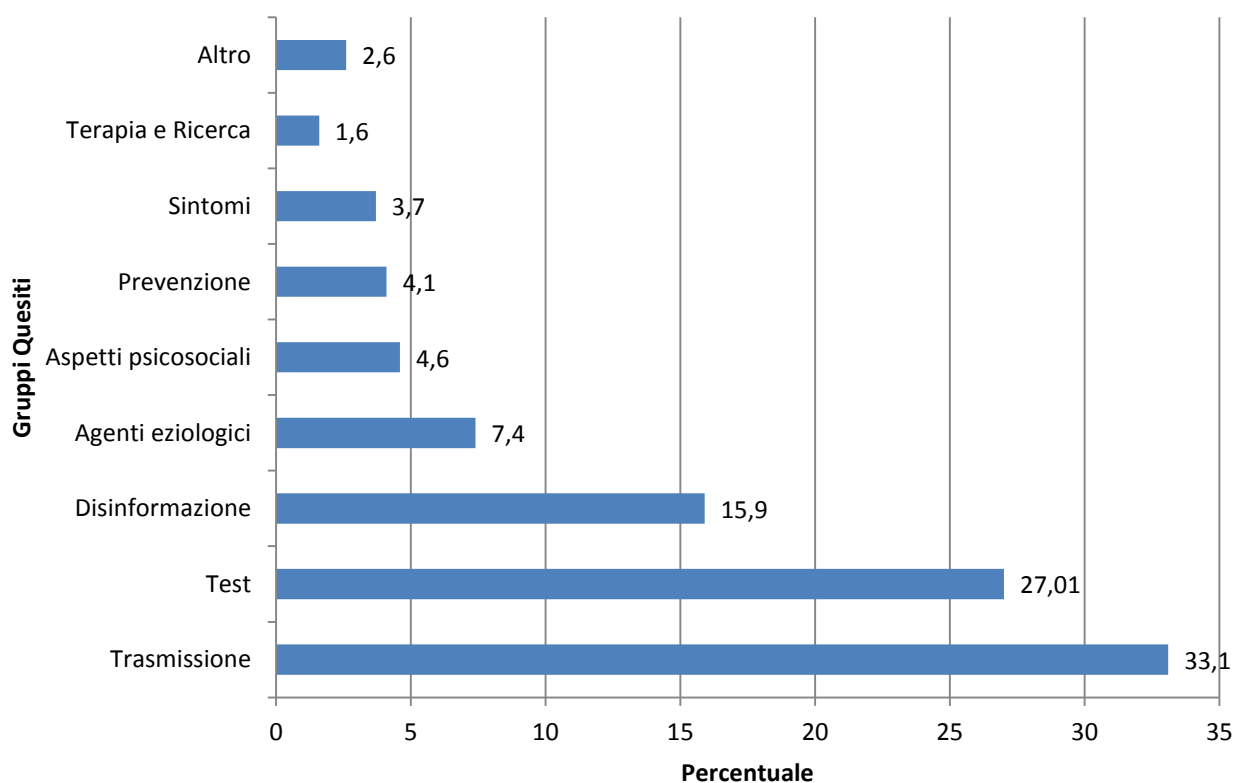
Dai dati del TVA e IST si può ricavare un'ulteriore significativa informazione circa la proporzione di utenti che ha effettuato, almeno una volta nella vita, il test per la ricerca di anticorpi anti-HIV. Nel 2014 tale quota è pari al 49,2% (Tabella 1 in Appendice). Una ulteriore analisi relativa al target di utenti che si sono rivolti al Servizio per la prima volta, mostra che la proporzione di coloro i quali hanno eseguito almeno un test HIV scende al 42,0% (*dati non mostrati*).

Quesiti

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2014 i quesiti formulati al TVA e IST sono stati complessivamente 47.606 e, così come evidenziato nella Figura 5, hanno riguardato principalmente:

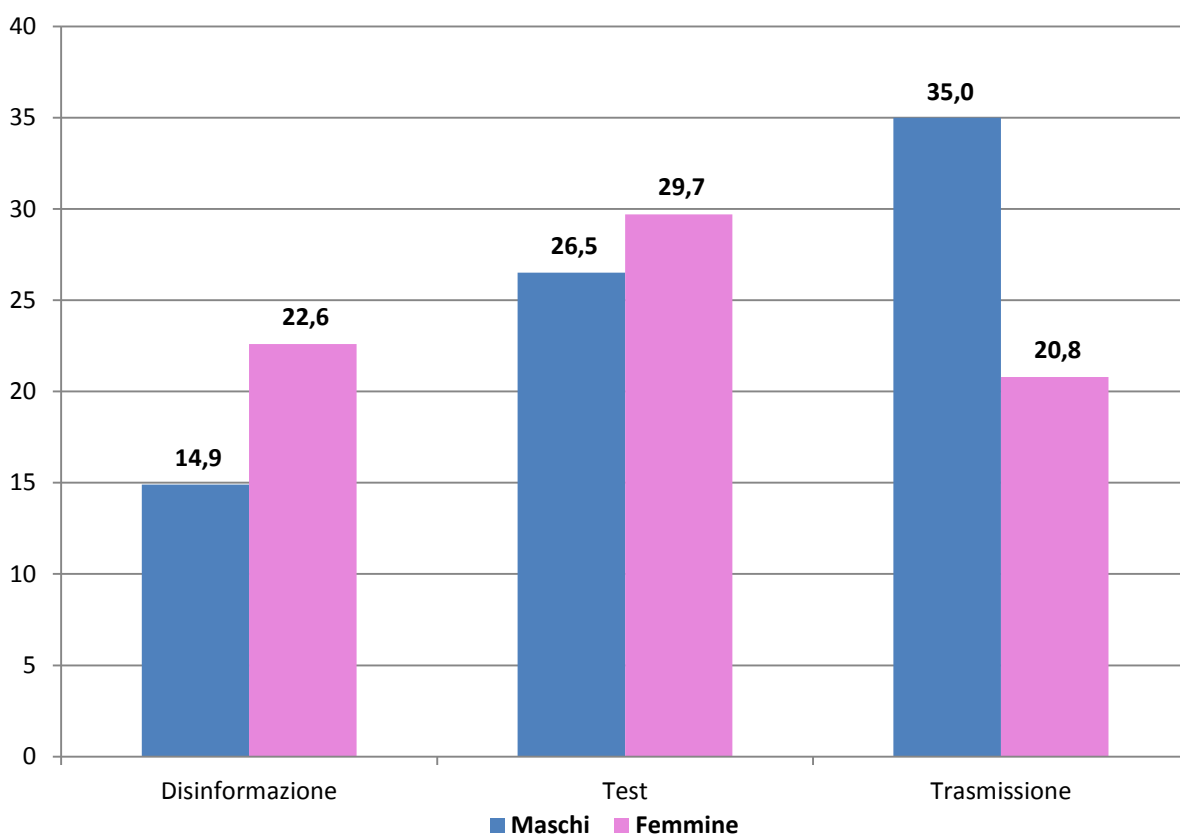
- 33,1% - modalità di trasmissione dell'HIV e delle altre Infezioni Sessualmente Trasmesse;
- 27,0% - informazioni sui test (dove effettuarli, dopo quanto tempo da una situazione a rischio e con quali modalità);
- 15,9% - dubbi derivanti dalla disinformazione.

Figura 5. Distribuzione percentuale dei quesiti per argomento



Sono, inoltre, emerse differenze statisticamente significative per quanto riguarda la distribuzione dei quesiti per sesso (Test chi-quadro, p-value <0,001), considerando esclusivamente i tre argomenti più richiesti, gli uomini sono più interessati a conoscere le modalità di trasmissione degli agenti patogeni delle IST, mentre le donne sembrerebbero essere più disinformate e, al tempo stesso, più interessate ad ottenere indicazioni circa gli esami diagnostici (Figura 6).

Figura 6. Distribuzione percentuale dei quesiti più richiesti per sesso



Dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico rivolta a persone straniere svolta nel periodo gennaio - dicembre 2014

Caratteristiche socio-anagrafiche delle persone-utenti straniere

Da gennaio a dicembre 2014 sono pervenute al TVA e IST 224 telefonate da parte di persone straniere, di queste 59 (26,3%) provenienti da cittadini dell'Unione Europea (UE), 70 (31,3%) da cittadini di provenienza africana, 39 (17,4%) da cittadini europei non appartenenti all'Unione Europea (non UE), 46 (20,5%) da cittadini di provenienza americana e 10 (4,5%) da cittadini di provenienza asiatica (Tabella 2 in Appendice).

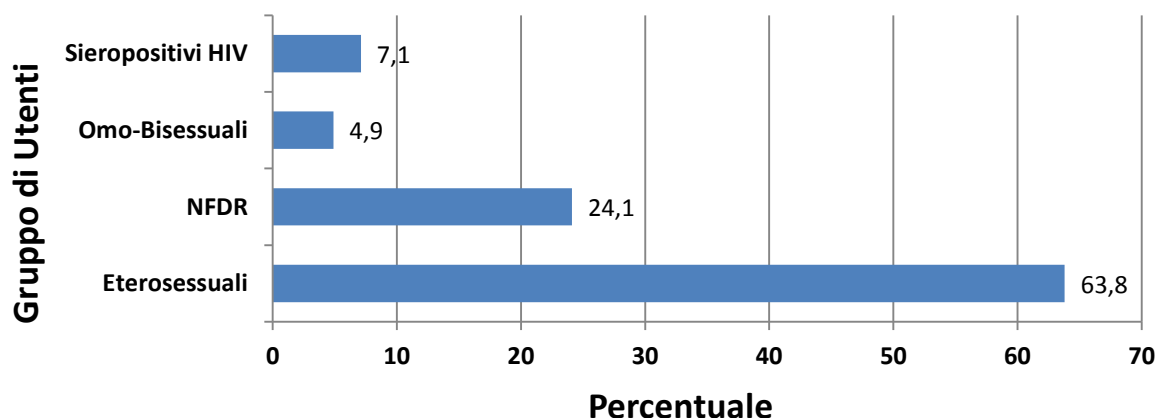
Anche per quanto riguarda le persone straniere, le telefonate sono pervenute soprattutto da utenti di sesso maschile (74,1%). L'81,7% delle persone non italiane che accedono al Servizio ha un'età compresa tra i 20 e i 39 anni.

L'intervento di counselling telefonico svolto pure in inglese, francese e portoghese, ha facilitato la persona straniera nell'esprimere dubbi, perplessità e paure inerenti l'area delle IST. Inoltre, da ulteriori analisi condotte sui dati del TVA e IST si è potuto constatare come dal 1995 (anno a partire dal quale è stata rilevata la nazionalità) sia in continuo aumento il gap fra il numero delle telefonate degli uomini rispetto a quello delle donne (*dati non mostrati*).

In Italia, le aree geografiche di provenienza delle telefonate risultano essere: Nord 110 (49,1%), Centro 101 (45,1%), Sud 6 (2,7%), Isole 6 (2,7%), Non Indicato 1 (0,4%).

Come evidenzia la Figura 9, i gruppi di persone straniere più rappresentati sono gli eterosessuali (63,8%), le persone che Non presentano Fattori Di Rischio - NFDR (24,1%) e le persone che vivono con l'HIV (7,1%).

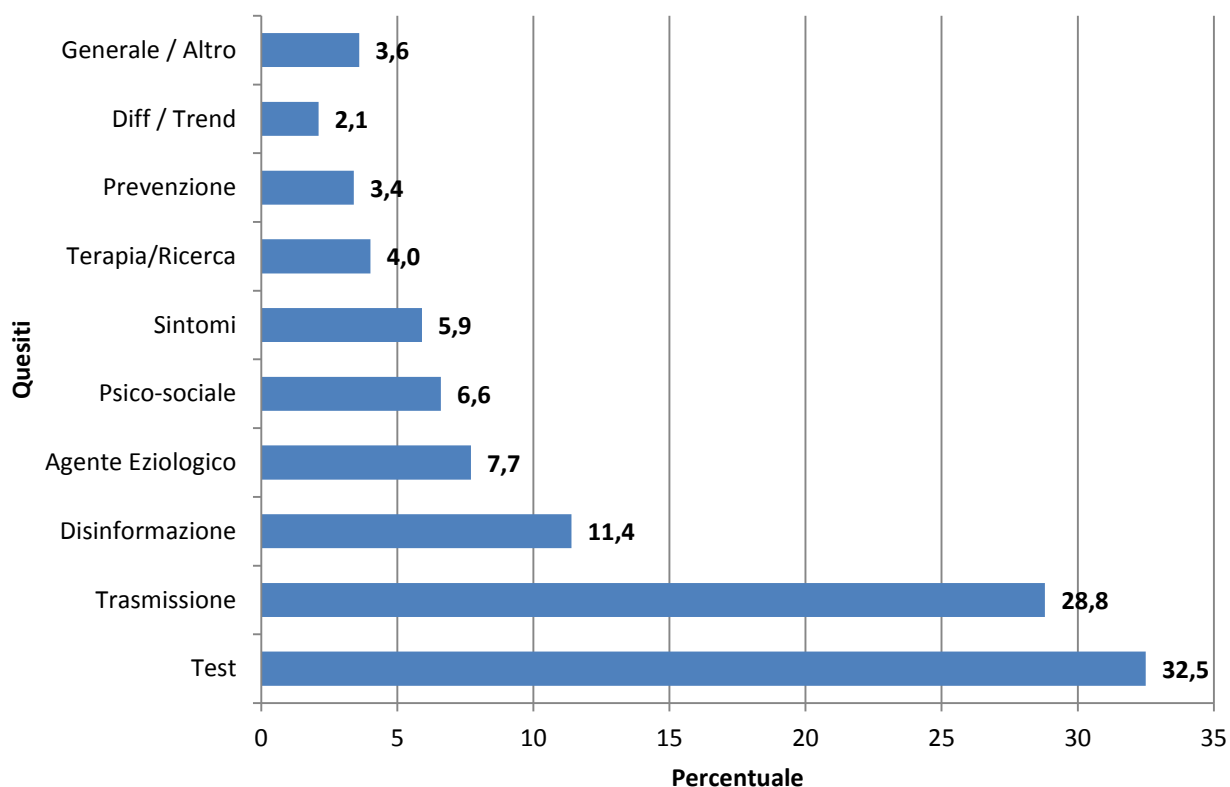
Figura 9. Distribuzione percentuale delle telefonate ricevute per gruppi di utenti stranieri



Quesiti

Da gennaio a dicembre 2014, il TVA e IST ha ricevuto un totale di 885 quesiti formulati da utenti stranieri. Gli argomenti principali affrontati all'interno dell'intervento di counselling telefonico sono stati: la richiesta di informazioni sui test (32,5%), le modalità di trasmissione delle infezioni (22,8%) e la disinformazione (11,4%) – Figura 10.

Figura 10. Distribuzione percentuale dei quesiti per argomento formulati da utenti stranieri



Dati relativi all'attività di counselling telefonico in materia legale svolta nel periodo febbraio 2012 - dicembre 2014

Da febbraio 2012 è attivo all'interno del TVA e IST il servizio di counselling telefonico in materia legale, fruibile due giorni a settimana (lunedì e giovedì) per un totale di 8 ore.

Dalla data di attivazione ad oggi sono pervenute 271 richieste di consulenza per un totale di 325 quesiti prevalentemente su tematiche riguardanti l'HIV. Nel solo anno 2014 110 persone si sono rivolte al TVA e IST, chiedendo chiarimenti e indicazioni di natura legale. Gli utenti che richiedono l'intervento di counselling in materia legale, in linea con quanto già rilevato dalla panoramica totale delle telefonate pervenute al TVA e IST, sono in larga maggioranza persone di sesso maschile (69,4%).

L'età mediana, in questo caso, è di 43 anni (range interquartile 37-50). La percentuale di persone che vivono con l'HIV, le quali hanno richiesto una consulenza legale è pari al 63,1%; risulta anche significativa la percentuale (31,7%) di persone-utenti "Non Fattori Di Rischio", che si sono rivolti al TVA e IST in quanto parenti di persone con HIV. Il Nord Italia è l'area del Paese da cui proviene la più alta percentuale di richieste di consulenza legale (45,8%).

I quesiti hanno per lo più riguardato aspetti di legislazione in materia di HIV/AIDS, specie con riferimento alle implicazioni dell'infezione in ambito lavorativo (41,3%), seguono i quesiti riguardanti la violazione della privacy (24,9%), che tuttavia è un tema trasversale alla maggior parte dei colloqui, nonché quelli in materia di previdenza e assistenza - invalidità civile, pensioni, permessi ex legge 5.02.1992 n. 104 (20,3%). I dati completi sono mostrati nella Tabella 3 in Appendice.

Nella maggior parte dei casi, i quesiti posti si presentano articolati e complessi, sottendendo prevalentemente questioni di ordine amministrativo/legale. Non di rado, accade che nel corso dell'intervento di counselling, la reale richiesta della persona-utente risulti essere in tutto o in parte diversa da quella inizialmente formulata. In altri casi, la risposta del consulente legale determina l'insorgere nell'utente di ulteriori nuove richieste di informazioni/chiarimenti, ai quali l'esperto fornisce un immediato e competente riscontro.

Per tali ragioni, l'intervento di counselling telefonico in materia legale richiede un impegno di tempo che ha spesso una durata di oltre 20 minuti (per telefonata), diversamente da quanto accade in media per interventi di counselling telefonico su tematiche sanitarie (7-10 minuti).

Attività del Sito Web 2.0 www.uniticontrolaids.it

L'intervento di counselling erogato dagli esperti del Telefono Verde AIDS e IST, durante l'anno 2014, è stato integrato da una comunicazione online per la prevenzione delle IST. Nello specifico, i ricercatori dell'UO RCF hanno interagito con la popolazione generale attraverso il Sito Web 2.0 "Uniti contro l'AIDS" (link www.uniticontrolaids.it), l'account Twitter @Uniticontrolaids, il Servizio Skype uniticontrolaids (attivo da luglio 2014) e il canale YouTube uniticontrolaids (link www.youtube.com/uniticontrolaids).

Le attività online hanno visto la creazione di circa 80 nuovi argomenti, tra news, eventi e iniziative presenti sul Sito e circa 450 tweet, retweet e risposte. Il canale YouTube nel 2014 è stato utilizzato per pubblicare online la Campagna Informativo-Educativa del Ministero della Salute "Gli amici di Sara" e per divulgare gli elaborati video degli studenti di alcune scuole secondarie superiori italiane, che con un linguaggio semplice ed immediato hanno fornito informazioni sull'HIV e sulle IST, ma soprattutto su come evitare il contagio di queste infezioni.

Tutti i diversi contenuti, affiancati da una costante attività di web marketing e social media marketing, hanno permesso di raggiungere in termini di traffico sul sito Uniti contro l'AIDS circa 37.000 utenti per un totale di oltre 48.000 sessioni e 130.000 visualizzazioni di pagina.

Un aspetto importante è che tra i referral del Sito sono presenti i siti web di oltre 70 scuole secondarie superiori dislocate su tutto il territorio nazionale, in tal modo è garantito un contatto diretto con un target strategico (i giovani e le persone a loro vicine) nella lotta alle infezioni sessualmente trasmesse.

La divulgazione di informazioni scientifiche modulate attraverso un linguaggio di immediata comprensione ha di fatto rappresentato una positiva sinergia con l'intervento personalizzato di counselling telefonico erogato quotidianamente dai ricercatori del Telefono Verde AIDS e IST.

Considerazioni

L'analisi dei dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta dall'équipe del TVA e IST nell'anno 2014, evidenzia che accedono al Servizio prevalentemente persone di sesso maschile (86,1%). Il numero di telefonate provenienti dalle donne risulta, quindi, essere nettamente inferiore rispetto a quello dei maschi. Inoltre, dall'analisi dei dati emerge che le persone di sesso femminile che hanno contattato il TVA e IST sembrerebbero essere anche più disinformate. A seguito di ciò sarebbe opportuno realizzare campagne informative mirate alle donne, nonché programmare interventi di prevenzione specifici per tale target, anche attraverso il coinvolgimento dei Servizi socio-sanitari territoriali quali i Consultori Familiari e i Dipartimenti di Prevenzione.

Come negli anni precedenti, la fascia d'età più rappresentata, per entrambi i sessi, è quella che va dai 20 ai 39 anni (70,4%). Inoltre, è necessario sottolineare come il numero di giovani (15-24 anni) che contatta il TVA e IST sia esiguo; dato, questo, piuttosto allarmante se si considera l'importanza che tale classe di età rappresenta per l'epidemiologia dell'HIV e delle altre Infezioni Sessualmente Trasmesse.

Per quanto riguarda la distribuzione percentuale delle telefonate per aree geografiche, il 43,4% delle richieste proviene dal Nord, ma se si considerano i tassi di telefonate per 100.000 abitanti il maggior numero di telefonate giunge dalle regioni del Centro Italia.

Relativamente alla distribuzione percentuale per gruppi di utenti, si rivolgono al TVA e IST soprattutto eterosessuali (65,5%) e coloro che, pur non avendo messo in atto comportamenti a rischio, temono di essersi esposti al contagio da HIV e da altri agenti eziologici (23,4%). Ciò probabilmente è causato da un'errata informazione o da una distorta percezione circa le modalità di contagio delle Infezioni a Trasmissione Sessuale.

I quesiti posti dalle persone riguardano soprattutto le modalità di trasmissione dell'HIV e delle IST, ma anche i test diagnostici e in primis il test per la ricerca degli anticorpi anti-HIV. Il 43,0% di coloro i quali accedono al TVA e IST dichiarano di non aver mai eseguito un test per la ricerca degli anticorpi anti-HIV; tra coloro i quali telefonano al Servizio per la prima volta, oltre la metà (58,0%) afferma di non aver mai eseguito il test HIV ; oltre il 33,0%, invece, dichiara di averlo effettuato una o più volte.

Questi risultati sembrano indicare da un lato la necessità di individuare percorsi di facile accesso ai Servizi diagnostico-clinici in particolar modo nella popolazione di giovani adulti, dall'altro l'opportunità di porre attenzione a quelle persone che si sottopongono ripetutamente all'HIV testing, comprenderne le motivazioni e valutare il reale rischio corso.

I dati relativi alle persone straniere rispecchiano, complessivamente, l'andamento di quelli generali, sia per quanto riguarda il sesso e la distribuzione per aree geografiche, sia per quanto riguarda la tipologia di utenti e di quesiti posti agli esperti del TVA e IST.

Infine, il considerevole numero di richieste di consulenza pervenute dalla data di attivazione del servizio di counselling in materia legale ad oggi, evidenzia la rilevanza, tutt'ora presente, di problematiche di previdenza ed assistenza, di discriminazione e mobbing per le persone con HIV.

In sintesi, come già sopra riportato, le persone che si rivolgono al Servizio sono di sesso maschile, telefonano dal Centro Italia, si dichiarano eterosessuali e pongono quesiti che riguardano informazioni inerenti l'iter diagnostico e le modalità di trasmissione dell'HIV e delle Infezioni a Trasmissione Sessuale.

I dati rilevano che un notevole numero di persone continua a contattare gli esperti del TVA e IST, scegliendo il mezzo telefonico e la modalità in anonimato per esprimere i propri bisogni informativi, chiarire dubbi in materia legale e avere indicazioni relative ai servizi psico-socio-sanitari presenti sul territorio nazionale impegnati nella prevenzione, diagnosi e cura delle diverse infezioni. Queste informazioni sono estremamente utili per la persona al fine di potersi avvalere delle conoscenze necessarie per evitare comportamenti a rischio ed attivare processi di empowerment mirati alla tutela della salute del singolo e, al tempo stesso, dell'intera collettività.

Riferimenti bibliografici

1. Chesson HW, Blandford JM, Gift TL, et al. The estimated direct medical cost of sexually transmitted diseases among american youth, 2000. *Persp Sex Repr Health* 2004;36(1):11-9.
2. CluozEAU Goode J, Whalmsley S. Vivere con l'HIV – Discriminazione subita dalle persone con HIV e AIDS. *ENAH European Network of AIDS HelpLine* (3).
3. Colucci A, Luzi AM, Gallo P, D'Amato S, Pompa MG. L'accesso al test HIV: risultati di un progetto di ricerca del Ministero della Salute svolto dall'Istituto Superiore di Sanità e dalle Associazioni della Consulta di Lotta all'AIDS. Rapporti Istisan 11/41, Roma.
4. Colucci A, Valli R, Gallo P. I bisogni informativi della popolazione generale e di target specifici nell'ambito dell'infezione da HIV. *Not Ist Super Sanità* 2007;20(4):11-15.
5. Di Sarno V, Botta F, Lichtner E, Colucci A, Gallo P, Luzi AM (A cura di). HIV/AIDS counselling telefonico in ambito transculturale. Rapporti Istisan 10/30, Roma.
6. ECDC. Surveillance Report Annual Epidemiological Report Sexually Transmitted infections, including HIV and Blood.borne viruses. ECDC 2014 Disponibile all'indirizzo: <http://ecdc.europa.eu/en/publications/Publications/sexually-transmitted-infections-HIV-AIDS-blood-borne-annual-epi-report-2014.pdf>.
7. ECDC. Technical Report HIV testing: Increasing uptake and effectiveness in the European Union. ECDC 2010. Disponibile all'indirizzo: http://ecdc.europa.eu/en/publications/Publications/101129_TER_HIV_testing_evidence.pdf
8. ECDC. ECDC Guidance HIV testing: increasing uptake and effectiveness in the European Union. Disponibile all'indirizzo: http://ecdc.europa.eu/en/publications/Publications/101129_GUI_HIV_testing.pdf.
9. Frati A, Luzi AM, Colucci A. Communication for health promotion: history and identification of effective methods. *Ann Ist Super Sanità* 2010 Vol. 46, No. 4:422-426.
10. Joint United Nations Programme on HIV/AIDS-UNAIDS. Guidance on provider-initiated HIV testing and counselling in health facilities. World Health Organization, 2007. Disponibile all'indirizzo: http://whqlibdoc.who.int/publications/2007/9789241595568_eng.pdf.
11. Gallo P, Colucci A, Camoni L, Regine V, Luzi AM, Suligo B. Social and behavioural characteristics of a sample of AIDS Help-Line users never tested for HIV in Italy. *The European Journal of Public Health* Advance Access published October 13, 2010.
12. Latino M A, Magliano E. Infezioni genitali: aspetti patogenetici, clinici e diagnostici. Associazione Microbiologi Clinici Italiani, 2008.
13. Luzi AM, Colucci A, Mulieri I, D'Amato S, Taglieri FM, Gallo P, Rezza G. Convegno La copertura vaccinale nelle popolazioni migranti e nelle popolazioni marginali. *Notiziario dell'Istituto Superiore di Sanità* 2013;26(10):7-10.

14. Luzi AM, De Mei B, Colucci A, Gallo P. Criteria for standardising counselling for HIV testing. *Ann Ist Super Sanità* 2010;46(1): 42-50.
15. Luzi AM. L'intervento di counselling telefonico nella prevenzione dell'infezione da HIV. *Not Ist Super Sanità* 2007;20(4):7-10.
16. Mulieri I, Santi F, Colucci A, Fanales-Belasio E, Gallo P, Luzi AM. Sex workers clients in Italy: results of a phone survey on HIV risk behaviour and perception. *Ann Ist Super Sanità* 2014 Vol.50 No.4:363-368.
17. Mulieri I, Gallo P, Fanales BE, Colucci A, D'Ippoliti A, Luzi AM. Sexual behaviours of clients of sex workers reported within phone calls at HIV/AIDS/STIs Italian helpline. *Annali dell'Istituto Superiore di Sanità* 2013;49(2):183-189.
18. Regine V, Raimondo M, Camoni L, Salfa MC, Gallo P, Colucci A, Luzi AM, Suligoi B. Low perception of sexual behaviours at risk for human immunodeficiency virus infection among blood donors who call the AIDS/STI Help Line in Italy. *Blood Transfus DOI* 10.2450/2013.0257-12.
19. Taglieri FM, Colucci A, Barbina D, Fanales-Belasio E, Luzi AM. Communication and cultural interaction in health promotion strategies to migrant populations in Italy: the cross-cultural phone counselling experience. *Ann Ist Superior Sanità* 2013 Vol.49, No. 2: 138- 142.
20. Trotti E, Bellani M L. Il counselling nell'Infezione da HIV, in *Il counselling nell'infezione da HIV e nell'AIDS*, Bellotti G.G., Bellani M.L., Milano, McGraw Hill, 1997.
21. Van de Laar MJ, Fontaine J. ECDC guidance on chlamydia control in Europe: next steps. *Eurosurveillance* 2009;14(26):pii=19260. Disponibile all'indirizzo: www.eurosurveillance.org/ViewArticle.aspx?ArticleId=19260.
22. World Health Organization. Defining 2016-2021 Global Health Sector Strategies for HIV / Viral Hepatitis / Sexually Transmitted Infections. Disponibile all'indirizzo: <http://www.who.int/hiv/strategy2016-2021/en/>.
23. World Health Organization. Consolidated Guidelines on HIV prevention, diagnosis, treatment and care for key populations – 2014. Disponibile all'indirizzo: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/128048/1/9789241507431_eng.pdf?ua=1

Appendice

Tabella 1 - Sintesi dei dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico svolta nell'anno 2014

		<i>Numero</i>	<i>Percentuale (%)</i>
<i>TOTALE TELEFONATE</i>		13.771	
<i>TOTALE QUESITI</i>		47.605	
<i>SESSO</i>	Maschi	11.855	86,1
	Femmine	1.914	13,9
	Transessuali	2	0,0
<i>CLASSI DI ETÀ</i>	≤ 19	282	2,0
	20-29	3.996	29,1
	30-39	5.678	41,3
	40-49	2.760	20,0
	≥ 50	972	7,0
	Non Indicato	83	0,6
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER AREE GEOGRAFICHE</i>	Nord	5.967	43,4
	Centro	3.924	28,5
	Sud	2.909	21,1
	Isole	967	7,0
	Estero	4	0,0
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI UTENTI</i>	Eterosessuali	9.021	65,5
	NFDR	3.220	23,4
	Omo-bisessuali	1.114	8,1
	Sieropositivi HIV	368	2,7
	Tossicodipendenti	21	0,2
	Emotrasfusi	5	0,0
	Volontari vaccino anti TAT	13	0,1
	Altro/Non Indicato	9	0,0
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI QUESITI</i>	Modalità trasmissione	15.763	33,1
	Informazioni sui test	12.837	27,0
	Disinformazione	7.573	15,9
	Agente Eziologico (Virus, Batteri etc.)	3.533	7,4
	Aspetti Psicosociali	2.181	4,6
	Prevenzione	1.952	4,1
	Sintomi	1.744	3,7
	Terapia e Ricerca	767	1,6
	Altro	1.255	2,6
<i>FREQUENZA TELEFONATE</i>	Nuova telefonata	7.545	54,8
	Più telefonate (da 2 a 5)	3.252	23,6
	Numerose telefonate (da 5 a 15)	2.761	20,0
	Innumerevoli telefonate (>15)	119	0,9
	Non indicato	94	0,7
<i>PRECEDENTE TEST HIV</i>	Sì	6.770	49,2
	No	5.920	43,0
	Non indicato	1.081	7,8

Tabella 2 - Sintesi dei dati relativi all'attività di HIV/AIDS/IST counselling telefonico rivolta a persone straniere svolta nell'anno 2014

		N.	(%)
<i>TOTALE TELEFONATE</i>		224	
<i>TOTALE QUESITI</i>		885	
<i>SESSO</i>	Maschi	166	74,2
	Femmine	57	25,4
	Transex	1	0,4
<i>CLASSE DI ETÀ PIÙ RAPPRESENTATA</i>	20-39 anni	183	81,7
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER NAZIONALITÀ</i>	Cittadini Africani	70	31,3
	Cittadini Americani	46	20,5
	Cittadini U.E.	59	26,3
	Cittadini non U.E.	39	17,4
	Cittadini Asiatici	10	4,5
	Cittadini Oceania	0	0,0
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER AREE GEOGRAFICHE</i>	Nord	110	49,1
	Centro	101	45,1
	Sud	6	2,7
	Isole	6	2,7
	Non Indicato	1	0,4
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI UTENTI</i>	Eterosessuali	143	63,9
	NFDR	54	24,1
	Sieropositivi HIV	16	7,1
	Omo-bisessuali	11	4,9
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI QUESITI</i>	Informazioni sui test	288	32,5
	Modalità trasmissione	202	22,8
	Disinformazione	101	11,4
	Agente Eziologico (Virus, Batteri etc.)	68	7,7
	Aspetti psicosociali	58	6,6
	Sintomi	52	5,9
	Terapia e Ricerca	35	4,0
	Prevenzione	30	3,4
	Diffusione/trend	19	2,1
	Generale / Altro	32	3,6

Tabella 3 - Sintesi dei dati relativi all'attività di counselling telefonico in materia legale svolta negli anni 2012, 2013 e 2014

		2012	%	2013	%	2014	%	Totale	%
<i>TOTALE TELEFONATE</i>		85		76		110		271	
<i>TOTALE QUESITI</i>		99		88		138		325	
<i>SESSO</i>	Maschi	63	74,1	52	68,4	73	66,4	188	69,4
	Femmine	22	25,9	23	30,3	37	33,6	82	30,3
	Transessuali	0	0	1	1,3	0	0,0	1	0,3
<i>CLASSI DI ETÀ</i>	10-19	0	0,0	0	0,0	3	2,7	3	1,1
	20-29	8	9,4	9	11,8	8	7,3	25	9,2
	30-39	18	21,2	18	23,7	23	20,9	59	21,8
	40-49	26	30,6	33	43,4	42	38,2	101	37,2
	>49	24	28,2	14	18,4	31	28,2	69	25,5
	Non Indicato	9	10,6	2	2,6	3	2,7	14	5,2
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER AREE GEOGRAFICHE</i>	Nord	42	49,5	32	42,1	50	45,4	124	45,8
	Centro	24	28,2	25	32,9	34	30,9	80	29,5
	Sud	12	14,1	10	13,2	18	16,4	45	16,6
	Isole	7	8,2	9	11,8	8	7,3	22	8,1
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI PERSONE-UTENTI</i>	Sieropositivi HIV	47	55,2	51	67,1	73	66,4	171	63,1
	Non Fattori Di Rischio	31	36,5	22	29,0	33	30,0	86	31,7
	Eterosessuali	3	3,5	1	1,3	2	1,8	6	2,2
	Omo-bisessuali	2	2,4	1	1,3	1	0,9	4	1,5
	Altro	2	2,4	1	1,3	1	0,9	4	1,5
<i>DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER GRUPPI DI QUESITI</i>	Legislazione	47	47,5	27	30,7	60	43,5	134	41,3
	Privacy	23	23,2	27	30,7	31	22,5	81	24,9
	Previdenza/Assistenza	15	15,2	23	26,1	28	20,3	66	20,3
	Problematiche Penali	6	6,1	5	5,7	2	1,4	13	4,0
	Inadempienze sanitarie	3	3,0	4	4,6	8	5,8	15	4,6
	Discriminazione	3	3,0	1	1,1	4	2,9	8	2,5
	Legislazione Procreazione								
	Medicalmente Assistita	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
	Mobbing	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Altro	0	0,0	1	1,1	5	3,6	6	1,8	

Per qualsiasi ulteriore informazione in merito rivolgersi alla Dott.ssa Anna Maria Luzi, Direttore dell'Unità Operativa "Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione", Dipartimento Malattie Infettive, Parassitarie ed Immunomediate, Istituto Superiore di Sanità, viale Regina Elena, 299 - 00161 Roma.

Tel. 06/49902029, fax 06/49902695, e-mail: anna.luzi@iss.it.

© La riproduzione parziale o totale del presente documento deve essere preventivamente autorizzata. Istituto Superiore di Sanità 2015.