

0171.078600: il numero unico per prenotare esami e visite all'Asl Cn 1 e al Santa Croce - Carle

Cuneo - Un unico numero telefonico per prenotare visite specialistiche ambulatoriali ed esami diagnostici, per disdettare una prenotazione già fissata o per chiedere informazioni sulle prenotazioni sia all'Asl Cn1 che all'azienda ospedaliera Santa Croce e Carle: lo 0171.078600 è attivo dal 7 luglio e i direttori generali delle due aziende sanitarie, Giovanna Baraldi (azienda ospedaliera Santa Croce e Carle) e Gianni Bonelli (Asl Cn 1), unitamente a Cristiano Burdese, presidente di Amos (società per la fornitura di beni e la prestazione di servizi complementari e di supporto all'attività sanitaria, che gestisce il servizio), fanno un primo bilancio nel corso di una conferenza stampa.

Il primo giorno di attività, il call center unico (che ha sede in via Carlo Boggio 12, nei locali prima occupati dall'ambulatorio di radiologia del Santa Croce, ora trasferiti al Carle) ha risposto a 1.500 telefonate, sottolinea Burdese, che sono aumentate a 1.700 venerdì 11 luglio, per un tota-

le di 8.128 chiamate in cinque giorni.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, il che ha comportato un ampliamento della fascia di disponibilità alle richieste degli utenti di due ore nei distretti di Mondovì e Ceva, di due ore e mezza in quelli di Cuneo - Borgo San Dalmazzo e Dronero e di quattro ore e mezza a Savigliano, Fossano e Saluzzo.

Alla richiesta di prenotazione di un esame o di una visita, gli operatori del centralino comunicano all'utente la disponibilità del primo posto libero tra quelli presenti nel territorio dell'Asl Cn1 o al Santa Croce - Carle.

Per quanto riguarda la rapidità del servizio, le prenotazioni finora sono state evase in media in quattro minuti, mentre sono bastati 48 secondi per le disdette e poco più di un minuto per le informazioni.

Alla domanda: "Sono giunte lamentele da parte di utenti che hanno aspettato anche 20 minuti", Bonelli ha risposto:

"I tempi si allungano molto se vengono richieste informazioni sanitarie di carattere generale, non specifiche per questo call center, ma per le quali esistono altri canali. E poi in tanti uffici, tipo in banca, si aspettano anche 40 minuti!".

L'unificazione del call center determina un risparmio di circa 300.000 euro l'anno, visto che gli addetti sono stati ridotti da 23,5 a 18. Bonelli assicura che non si tratta di "tagli" del personale, ma di una sua ricollocazione in altre mansioni.

Giovanna Baraldi e Gianni Bonelli sottolineano il miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio rivolto ai cittadini, abbinato a un risparmio economico, e auspicano un ampliamento del servizio anche all'Asl Cn2 e alle cliniche private convenzionate, in modo da avere una completa copertura provinciale.

Che sia un primo passo per l'unificazione delle due Asl e del Santa Croce - Carle in un'unica azienda sanitaria?

Franco Vaccaro