

Call center unico Asl: 1700 chiamate al giorno

MONDOVI - A una settimana esatta dall'avvio del Call Center unico per le prenotazioni per l'Asl CN1 e l'Aso S. Croce e Carle, le due aziende, insieme ad Amos che gestisce il servizio, hanno fatto il punto della situazione nel corso di una conferenza stampa. Il servizio dell'Asl CN1 e Aso S. Croce e Carle, gestito da Amos e avviato il 7 luglio, consente prenotazioni, disdette e richieste di informazioni sulle prenotazioni. Gianni Bonelli, direttore generale della CN1: «Si tratta di un'iniziativa senz'altro utile per i cittadini del nostro territorio e credo vi siano le condizioni per estendere il servizio a tutta la provincia. I dati definitivi sulla performance potranno essere valutati nell'arco dei prossimi 2 o 3 mesi, ma siamo già in grado di dire che consegneremo un risparmio del 30% sul personale impiegato, con una riduzione del numero degli operatori da 23,5 a 18, coniugando efficienza e miglioramento della qualità del servizio». Alla riduzione del numero degli operatori impiegati fa infatti fronte un ampliamento della fascia oraria per l'utenza della CN1, con due ore di apertura in più su Mondovì e Ceva (dove le prenotazioni per le indagini di radiologia non saranno più separate dalle altre), 2,5 sui Distretti di Cuneo-Borgo S. Dalmazzo e Dronero e addirittura 4,5 (quasi un raddoppio) della disponibilità nell'area Savigliano-Fossano-Saluzzo.

Una criticità, rispetto alla quale deve essere richiamata l'attenzione dei cittadini, è la linea delle informazioni. Lo chiarisce il presidente di



I relatori durante la conferenza stampa

Amos, Cristiano Burdese: «Quelle rilasciate sono informazioni sulle prenotazioni, non sui servizi in generale delle due aziende. Questo aspetto va ribadito per impedire che chiamate per scopi diversi rallentino le operazioni e allunghino i tempi di conversazione, che peraltro dal 7 luglio ad oggi sono quasi dimezzati». Le operazioni totali lunedì 7 luglio sono state 1.500,

venerdì 1.700, un dato che dovrà essere anch'esso valutato più avanti quando tutta l'operazione, assai complessa e articolata, andrà a regime. Nel frattempo, c'è l'auspicio che entrino nell'operazione anche la CN2 e il privato accreditato. Sarebbe un'ulteriore buona opportunità per i cittadini cuneesi.

Il Call Center è collocato in via Carlo Boggio 12.