

Nell'Asl Cn2 nasce il servizio "recall" per disdire le prenotazioni



C'è un elemento che contribuisce a rendere più arduo ridurre i tempi di attesa per le prestazioni sanitarie, ovvero il fatto che ogni anno 18 mila cittadini dimenticano di disdire prenotazioni e non si presentano alla visita. Per affrontare meglio il problema è stato messo a punto un servizio di "recall", con messaggi sul cellulare, finalizzato al recupero dei posti non occupati. Il nuovo servizio dell'Asl Cn2 è in attivazione per tutti gli utenti che hanno comunicato all'azienda, in fase di prenotazione di una visita o di un esame, un numero di cellulare. L'invio di un SMS di promemoria viene inviato dal sistema alcuni giorni prima dell'appuntamento. Nel testo dell'SMS sono riportati i dati minimi della prenotazione. Nel caso la prenotazione sia relativa a esami o visite che richiedono una preparazione di alcuni giorni, il promemoria viene inviato con anticipo in modo tale da consentire all'utente di seguire la prassi pre-esame e lo si invita anche a presentarsi con tutta la documentazione necessaria. È possibile cancellare la prenotazione rispondendo allo stesso SMS scrivendo nel testo del messaggio "cancella" seguito da un codice (presente nel promemoria) che è univoco e valido entro i termini di norma. Con l'attivazione del servizio "recall", l'invio del messaggio evita all'utente la chiamata al call center, in un secondo tempo, per effettuare la disdetta. Si ricorda che una prenotazione può essere annullata fino alle 00.01 del giorno precedente il giorno della prestazione. In caso di mancata disdetta di un appuntamento nei tempi previsti, senza giustificato motivo, il cittadino deve pagare una sanzione pari al costo tariffario della prestazione, anche se è esente dal pagamento del ticket.