

SI PRENOTERÀ TRAMITE CALL CENTER

S. Matteo, da agosto telefonate in Regione

PAVIA

Dal 1 agosto niente più prenotazioni telefoniche al Cup del San Matteo chiamando lo 0382 503878 e il 503879, si potranno fare solo al numero verde regionale 800 638 638 dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20. Ma per le prestazioni più complesse gli operatori regionali daranno le indicazioni per contattare direttamente i reparti del policlinico. Un esempio? Scintigrafia ossea e tiroide si prenoteranno al Cup regionale, le altre in reparto al San Matteo, ma chiamando il numero verde regionale si potrà già avere un'idea sulle attese.

Nei primi sei mesi del 2014 circa 4mila prenotazioni telefoniche sono state già effettuate tramite numero verde regionale, 8mila tramite gli operatori telefonici del San Matteo, 10mila agli sportelli del policlinico e 6mila follow up prenotati direttamente in ambulatori: in media 28mila al mese. «Abbiamo terminato il trasferimento delle agende per le prenotazioni – spiega Maria Lina Fiorentini della direzione sanitaria – le possibilità saranno le stesse con tutte le modalità di prenotazione: online, in farmacia, dal medico, allo sportello e al telefono». La rivoluzione era stata annunciata dal direttore

amministrativo Marco Passaretta: «Abbiamo rinviato come chiesto da Regione – spiega – dato che riceveranno circa 8mila chiamate in più al mese. In più dal primo agosto le prenotazioni si dimezzano e così speriamo di ridurre i disagi. I numeri attualmente in funzione avranno messaggi per dire ai cittadini cosa fare». I vantaggi? «Non riusciamo più a garantire un servizio ottimale di prenotazione telefonica – riprende Passaretta – perché col passaggio al Dea si è data priorità alle assunzioni sanitarie e non avevamo più abbastanza personale. Il call center regionale garantisce orari più ampi, più libertà di scelta, niente scatti telefonici. In più ci saranno più servizi: richiamata per

spostamento e annullamento dell'appuntamento, per confermare la prenotazione e messaggi che ricordano ai cittadini gli appuntamenti fissati». Sono 481 in totale le agende di prenotazione esposte al call center, di cui 261 per prestazioni direttamente prenotabili da lì, 67 quelle per le urgenze e 153 dedicate alla prenotazione dei follow up gestiti direttamente dalle cliniche del San Matteo: «Abbiamo predisposto delle note per il call center per indirizzare meglio i cittadini», spiega Maria Teresa Fiore, Cup e accettazione. (a.g.h.)



Il Cup centrale