

Venerdì, 9 dicembre 2011 ore 10:34



## SANITA' E SALUTE / Migliora il sistema CUP del “Pugliese-Ciaccio”

Il Direttore Generale dell'azienda catanzarese Elga Rizzo illustra i nuovi servizi del Centro Unico di Prenotazione

**Venerdì 09 Dicembre 2011 - 9:38**



Sono quasi 82mila le chiamate che il CUP dell'Azienda Ospedaliera “Pugliese-Ciaccio” di Catanzaro ha gestito nell'arco di dodici mesi (settembre 2010/2011). Un numero molto elevato che ha segnato addirittura una media di 400 chiamate al giorno nello scorso mese di maggio e di 3655 complessive nel mese di settembre, quello tradizionalmente meno affollato.

*Nuovo numero unico*

Dal primo gennaio 2012 il Centro Unico di Prenotazioni (CUP) del “Pugliese-Ciaccio” di Catanzaro cambierà numero ed offrirà maggiori servizi con benefici a cascata sia per i pazienti che per la stessa Azienda Ospedaliera. “Il vecchio numero verde, attualmente in uso, andrà in pensione – afferma il Direttore generale Elga Rizzo - e sostituito da uno di rete urbana, lo 0961/077555 che il paziente bisognoso di visita medica o esame diagnostico potrà comporre sia da utenza fissa che da cellulare”. Per i primi mesi, digitando ancora l' 800.990.122, un messaggio vocale di cortesia reindirizzerà gli utenti al nuovo call center. Durante le ore o i giorni di maggiore congestione le linee potrebbero essere occupate. In questo caso, dopo aver atteso cinque minuti, il paziente sarà invitato a lasciare i suoi recapiti per essere contattato entro breve da un operatore.

### Vantaggi

In ogni caso il sistema telefonico confermerà con un sms la prenotazione (recall) fornendo una memoria scritta dell'appuntamento e coinvolgendo il paziente nel processo virtuoso di “empowerment” che rende consci di contribuire ad evitare sprechi. Ogni anno, infatti, sono davvero troppi i casi di visite prenotate e non disdette o di esami eseguiti e non ritirati. Un danno evidente che causa la dilatazione delle liste d'attesa e il consumo a vuoto di tempo, materiali e prestazioni del sistema sanitario.

“In questa prospettiva l'Ao “Pugliese-Ciaccio” – commenta il manager dell'Ao catanzarese - si fa carico indirettamente anche di costi sociali. Infatti, attraverso la prenotazione telefonica confermata dall'sms, il cittadino non deve pregiudicare la propria attività lavorativa per effettuare la prenotazione di persona; risparmiando i relativi costi di trasporto (perché la maggior parte dell'utenza proviene dalla provincia) e, cosa da non trascurare, i costi o i disagi dei parcheggi”.

### Fare “rete”

Per quanto importante e moderna l'innovazione del nuovo servizio di accoglienza telefonica per prenotare visite ed esami al “Pugliese-Ciaccio”, sviluppata con il fattivo contributo del dirigente responsabile del Servizio Patrimonio, Avv. Walter Talerico, da sola non potrà bastare. Secondo la direzione di via Cortese “il sistema funzionerà a regime quando anche le altre Aziende saranno integrate, assicurando risposte precise e veloci alle domande provenienti dal territorio”.

Delle 118mila prestazioni erogate da gennaio a ottobre scorso, circa un terzo afferiscono a prestazioni in favore di pazienti provenienti da territori di altre realtà ospedaliere. Questo significa che la migliore offerta del “Pugliese-Ciaccio” produce un inevitabile aumento della domanda, in un circolo “vizioso” che pretende la collaborazione anche degli altri soggetti interessati per poter divenire “virtuoso”. A cominciare dai medici, chiamati ad effettuare prescrizioni appropriate; fino ai cittadini-pazienti, invitati a non richiedere prestazioni superflue. “Un progetto che dovrà confluire nell'obiettivo comune di tutte le aziende sanitarie della Provincia, protese a fare rete – conclude Rizzo – nello sforzo di una risposta medico-sanitaria moderna, efficace e vantaggiosa per il paziente”.