

ASL L'AQUILA: ATTIVO IL RECALL PER IL RECUPERO DELLE PRENOTAZIONI

14 Aprile 2016



L'AQUILA - Seicento telefonate a settimana per richiamare gli utenti, a ridosso del giorno fissato, recuperare le prenotazioni che vengono disertate e fare spazio ad altre persone.

Come si legge in una nota della Asl, l'azienda sanitaria aquilana “'aggredisce' subito uno dei problemi che, in tutta Italia, affligge le aziende sanitarie, vale a dire le lunghe attese per sottoporsi a visite ed esami”.

In pochi giorni la Asl ha organizzato il cosiddetto recall, vale a dire un sistema di contatti telefonici con cui l'azienda individuerà, nell'imminenza della data fissata, le prenotazioni che l'utente lascerà cadere, senza disdirle, occupando così una casella nell'agenda del Cup a danno di chi ha effettivamente necessità di fare l'esame.

La squadra di operatori telefonici Asl entrerà a breve in azione al ritmo di 2 mila 400 telefonate al mese per rimettere in circolo nel sistema le prenotazioni a cui l'utente non dà seguito. I nuovi vertici della Asl 1, insomma, si sono subito rimboccati le maniche per affrontare di petto il problema e cercare di ridurre le liste di attesa, una delle priorità della nuova direzione generale.

Analizzata la problematica, gli esperti del settore hanno fatto una prima, indicativa stima della portata dei benefici che la misura introdotta potrà avere sugli utenti. Secondo una valutazione di massima da parte dei dirigenti, l'iniziativa legata all'attivazione del recall dovrebbe abbreviare le attese in una misura compresa tra il 10 per cento e il 20 per cento, con un medesimo, contestuale recupero di posti da riassegnare ad altri utenti.

Una percentuale che, applicata a tutte le prenotazioni che pervengono ogni giorno al Cup della Provincia di L'Aquila, si dovrebbe tradurre in un considerevole numero di caselle recuperate e in uno scorrimento continuo delle prenotazioni a favore degli utenti che restano fuori proprio per via di impropri intasamenti.

Dopo aver avviato questa azione di 'bonifica' delle prenotazioni prima inoltrate e poi disertate, il piano messo a punto dalla Asl prevede verifiche sui risultati attesi e, se necessario, aggiustamenti e potenziamenti del sistema telefonico pensato per migliorare il circuito delle prenotazioni. Ciò per fare in modo che nessun posto disponibile resti su un binario morto a seguito della mancata disdetta di chi l'ha prenotato. Il recall, tra altro, è congegnato in modo tale da prevedere più passaggi telefonici nei confronti dell'utente da parte del team di operatori dell'azienda sanitaria. Infatti, se va a vuoto il primo tentativo, l'utente viene richiamato più volte per sapere se conferma la prenotazione già effettuata.