AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

SANITA’: MAZZOCCA, GIOVEDI’ PARTE CONTACT CENTER SANITARIO

18 Dicembre 2007

ATTIVO UN NUMERO VERDE PER INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI

Pescara, 18 dic.

“Uno strumento di comunicazione istituzionale che servirà per avvicinare ulteriormente il cittadino ai servizi sanitari e che rappresenta un primo importante passo verso la futura istituzione del centro unico regionale di prenotazione”. Così l’assessore alla Sanità, Bernardo Mazzocca, ha definito il Contact Center Sanitario che partirà dopodomani in via sperimentale e sarà attivo per i prossimi dodici mesi. A presentare l’iniziativa nel corso di una conferenza stampa, che si è tenuta a Pescara, nella sede dell’assessorato alla Sanità, sono stati, oltre all’assessore, il gruppo di lavoro che ha curato il progetto ed i rappresentanti della Telecom Italia. “Si tratta di una iniziativa che non sottrae risorse al bilancio regionale” ha aggiunto Mazzocca “e tantomeno ai livelli essenziali di assistenza. Infatti, i fondi sono statali dal momento che questo servizio è stato ideato, formalizzato, progettato e realizzato nell’ambito del Progetto Obiettivo 5 sulla ‘Comunicazione Istituzionale'”. I cittadini, attraverso un numero verde (800004488), avranno la possibilità di informarsi su prestazioni, prenotazioni, servizi e attività. Potranno inoltre inviare reclami, segnalazioni e suggerimenti che saranno utili per il miglioramento dei servizi. La Regione sarà in grado, quindi, di analizzare da vicino le esigenze dei cittadini relazionandosi con loro per conoscerne e comprenderne i bisogni in modo più puntuale, e avere utili indicazioni e feedback per intervenire nelle politiche di governo e nei sistemi di erogazione dei servizi del Sistema Sanitario Regionale. Il progetto prevede l’erogazione del servizio attraverso tre fasi operative: I Fase: avvio del servizio – durata 1 mese – copertura oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00 con un volume di traffico pari a 3.000 chiamate al mese con durata media di 3 minuti. Circa 130 chiamate al giorno. II Fase: tuning del servizio – durata 3 mesi – copertura oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 con un volume di traffico pari a 6.000 chiamate al mese con una durata media di 3 minuti. Circa 270 chiamate al giorno. III Fase: regime del servizio – durata 8 mesi – copertura oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, con un volume di traffico pari a 8.600 chiamate con durata media di 3 minuti. Circa 380 chiamate al giorno. I dati raccolti durante i primi 8 mesi consentiranno alla Direzione Sanità di approdare, da un punto di vista tecnico, organizzativo ed economico, ad una soluzione più appropriata a quelle che sono le esigenze dei cittadini. Alla base di tutto il progetto vi è un data-base centralizzato e alimentato, attraverso il gruppo di lavoro sulla comunicazione, da una rete informativa e comunicativa di tutti i soggetti, operatori del settore, che nel circuito sanitario regionale forniscono servizi. Si tratta dell’aspetto più critico dell’intero progetto che, per essere davvero utile al cittadino, dovrà essere continuamente implementato e aggiornato per mantenere in vita un network di competenze del settore che dialoghino tra di loro, ma soprattutto con la Direzione Sanità. Il Contact Center fornirà risposte oltre che attraverso il telefono (numero verde) anche mediante altri canali quali e-mail e FAX. Nelle possibili evoluzioni future, compatibilmente con le risorse economiche a disposizione, si può ipotizzare di fornire servizi di prenotazione diretta delle prestazioni specialistiche ambulatoriali (attività in fase di analisi) e l’estensione di un sistema software web in grado di raggiungere tutti gli operatori del settore sanitario detentori di informazioni, in maniera tale che gli stessi possano inserire direttamente e pubblicare in tempo reale nel contact center le informazioni evitando di inviarle in cartaceo. Il progetto, realizzato nell’ambito della convenzione Consip, in base all’accordo siglato tra la Regione Abruzzo e Telecom Italia – capofila dell’RTI che vede anche la partecipazione di Almaviva – prevede la fornitura delle infrastrutture e delle applicazioni di Information&Communication Technology necessarie per lo svolgimento delle attività del nuovo Contact Center. In particolare Telecom Italia fornirà la piattaforma del database e la gestione tecnologica della stessa per le informazioni a carattere sanitario, oltre all’infrastruttura dedicata ai collegamenti telematici e di fonia, alla gestione del sistema di monitoraggio delle attività svolte nell’ambito del Contact Center per il costante miglioramento del servizio erogato ai cittadini e lo sviluppo di applicazioni ICT che consentono lo svolgimento delle chiamate presso il Contact Center, che saranno direttamente curate dagli operatori di Almaviva. “Un progeto dalla duplice valenza” ha concluso l’assessore “poichè se da un lato contribuirà a ridurre le liste di attesa dall’altro potrà aiutarci anche a misurare le criticità del Servizio saniatario regionale”.

Fonte: Regione Abruzzo

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli