

**ATTIVAZIONE CALL CENTER REGIONALE  
PER PRENOTAZIONE VISITE  
A.O. M.MELLINI DI CHIARI –(Bs)**

L'idea alla base del Call Center Regionale, nell'ambito del più generale progetto Carta Regionale dei Servizi SISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario) è quella di garantire un accesso trasparente e imparziale alla prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini lombardi: la prenotazione può essere richiesta con attenzione al tempo d'attesa più breve, in base alla distanza della struttura (es ospedali entro 30 km) fermo restando che l'utente può scegliere l'Ospedale o Poliambulatorio di sua fiducia.

Un unico numero per tutta la Regione 800.638.638: e, se ora all'Utente del servizio viene chiesto di identificare la provincia, di interesse, una volta eliminate le ultime difficoltà informatiche che un sistema così complesso deve affrontare con l'integrazione di tutti i CUP degli Ospedali e Poliambulatori lombardi, questa condizione sarà superata e, senza passaggi, si potrà prenotare per tutta la regione.

A questo scopo dalla Regione è stato richiesto alle strutture sanitarie e tuttora si deve procedere in questa direzione, di informatizzare al massimo le agende così da garantire l'imparzialità nella gestione della prenotazione con la registrazione di dati che rimangono immutabili nel software come ad es. la data contatto in relazione con l'appuntamento prenotato evidenziando, anche al fine di verifiche, il reale tempo d'attesa per l'ottenimento della prestazione da parte del Cittadino.

L'apertura veramente ampia da lunedì a sabato dalle ore 8 alle ore 20 va nella direzione del pieno rispetto delle esigenze del Cittadino, in particolare del Cittadino lavoratore, ed un ulteriore sviluppo del progetto regionale relativo all'attenzione al "tempo" per cui le strutture sanitarie devono tendere a superare orari tradizionali di servizio e farsi più vicine alle istanze dei Cittadini.

Vista la situazione esistente al suo insediamento – 1 gennaio 2008 - questa Direzione, per sopperire alle croniche difficoltà di prenotazione più volte segnalate dalla Cittadinanza, ha chiesto di anticipare i tempi di ingresso nel Servizio di Call Center Regionale rispetto a quanto pianificato da Regione Lombardia, e dopo una fase di sperimentazione iniziata a novembre 2008, dal 9 febbraio è avviato il servizio – primo in provincia di Brescia - per la prenotazione di prime visite e controlli; non appena risolti alcuni nodi relativi all'integrazione tra i sistemi aziendali di prenotazione e quelli regionali si procederà ad estenderla a tutte le prestazioni.

Il livello qualitativo del servizio è veramente molto elevato ed infatti i tempi di risposta determinati contrattualmente prevedono, per almeno il 90% delle chiamate, il contatto con l'operatore entro 40 secondi.

Per poter prenotare è indispensabile essere in possesso della impegnativa del S.S.N.

Come avviene:

1. comporre il numero verde GRATUITO 800638638
2. attendere circa 40 secondi per concedere l'autorizzazione al trattamento dati personali (occorre solo attendere)
3. schiacciare il numero...
4. attendere che un operatore risponda (massimo 40 secondi)

Tutto ciò rispetto a costi di telefonata e tempi di attesa lunghi (alcune volte anche una intera mattinata) è un servizio agevolato per chiunque desideri una risposta alle proprie esigenze

IL DIRETTORE GENERALE  
Dr. Fabio Russo