AZIENDA SANITARIA LOCALE DI FOGGIA

Regione Puglia
OSPEDALI RIUNITI
Azienda Ospedaliero – Universitaria
FOGGIA

CUP PROVINCIALE

Dalla sperimentazione alla fase operativa

7 Settembre 2016

Conferenza stampa di presentazione

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

SPERIMENTAZIONE

DAL CONTACT CENTER AL CUP PROVINCIALE

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

IL PROGETTO PILOTA

L’esperienza del Contact Center
della ASL Foggia
prende avvio nel 2014
con un progetto sperimentale

A cura
dell’Ufficio Stampa
ASL Foggia

LE CARATTERISTICHE

Il Contact Center si distingue dai tipici call center. Oltre al servizio canonico di prenotazione e disdetta di una prestazione, attraverso il numero verde 800466222, ne offre di aggiuntivi.

LE CARATTERISTICHE

- Richiamata all'utente se il tempo di attesa al telefono supera i 2 minuti o se l'utente chiama fuori dagli orari di servizio (servizio «recall»)
- Invio di un sms di promemoria 5 giorni prima dell'appuntamento
- Al Contact Center si aggiunge l'allestimento, in via sperimentale, di sportelli self service («Fast Box») che consentono l'accettazione immediata di utenti che usufruiscono dell'esenzione ticket

FASE OPERATIVA

LA COLLABORAZIONE CON L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA OO.RR. DI FOGGIA

Gli ospedali Riuniti hanno avviato e aggiudicato una gara relativa all'affidamento del servizio CUP secondo il modello sperimentato dalla ASL di Foggia che ha aderito alla gara in questione. Dopo la firma di un protocollo d'intesa tra le due Aziende, il 5 Settembre 2016 si è passati dalla fase di sperimentazione a quella operativa

VANTAGGI

- **Numero provinciale:** un solo numero con cui prenotare sia per l'ASL Foggia che per gli Ospedali Riuniti
- **Ampliamento dell'offerta:** possibilità di scelta della prestazione specialistica più adatta alle proprie esigenze
- **Meno code allo sportello:** con una semplice telefonata si possono evitare lunghe code d'attesa

VANTAGGI

- **Disdetta veloce:** se si è impossibilitati ad effettuare la prestazione prenotata, si disdetta comodamente da casa, chiamando il numero verde
- **Memorandum:** 5 giorni prima dell'appuntamento il sistema invia un sms di promemoria
- **Riduzione dei tempi di attesa:** è possibile avere più velocemente la visita o altra prestazione specialistica con maggiore possibilità di scelta

NELL'IMMEDIATO FUTURO

Entro fine anno si attuerà l'unificazione delle agende. Gli operatori agli sportelli ASL Foggia e Ospedali Riuniti potranno immediatamente dare, su tutte le agende in gestione, la prima disponibilità.

Sarà quindi possibile effettuare la prenotazione indifferentemente su Strutture ASL e Ospedali Riuniti sia telefonicamente che presso uno qualsiasi degli sportelli delle due Aziende.

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

NELL'IMMEDIATO FUTURO

A ottobre partirà
la sperimentazione di «Fast Box»
integrati della funzione di pagamento
con la moneta elettronica

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

ESTENSIONE DEL CUP PROVINCIALE ALLA SANITÀ PRIVATA

«Casa Sollievo della Sofferenza» di San Giovanni Rotondo e le restanti Aziende Sanitarie private della provincia hanno confermato la propria disponibilità a partecipare al CUP provinciale

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

CONTACT CENTER

Le statistiche

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

DATI ANNUALI

Da settembre 2015 ad agosto 2016

CHIAMATE TOTALI (in entrata e in recall) 141.239

Di cui 128.172 in orario lavorativo

9.263 fuori orario

3.804 in recall

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

DATI ANNUALI
Da settembre 2015 ad agosto 2016

Per le chiamate fuori orario, 9.263 in tutto,

è stato effettuato il ***servizio "recall"***

con ***3.804*** richiamate:

l'utenza che aveva lasciato il proprio numero telefonico è stata ricontattata

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

DATI ANNUALI
Da settembre 2015 ad agosto 2016

I tempi di attesa

- Per 79.172 utenti il tempo di attesa al telefono è stato inferiore a 30 secondi
- per 88.017 utenti il tempo di attesa al telefono è stato inferiore a 60 secondi

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia

DATI ANNUALI
Da settembre 2015 ad agosto 2016

I tempi di attesa

IN PERCENTUALE

- le risposte entro 30 secondi sono state il 76%
- le risposte entro 60 secondi sono state il 85%

A cura
dell'Ufficio Stampa
ASL Foggia