

SANITÀ PUBBLICA

APERTO IL «CONTACT CENTER»

MANFRINI: C'È IL CUP UNICO

«Siamo in grado di far partire il centro unico di prenotazioni - dice il dg Manfrini - aspettiamo Ospedali riuniti e Casa Sollievo»

Guerra alle liste d'attesa all'Asl si prenota sempre

Visite a richiesta da telefono e «pc» anche oltre l'orario d'ufficio

MASSIMO LEVANTACI

● Prenotazioni al telefono o via computer, anche fuori degli orari d'ufficio e persino in "overbooking" qualora qualcuno non si presenti, fenomeno a quanto pare abbastanza diffuso. L'Asl intende così eliminare le liste d'attesa per le visite mediche in tutti gli ambulatori della provincia, questione complessa che si è cercato di affrontare con le prenotazioni notturne (ai tempi dell'assessorato di Elena Gentile), intervento che però «non ha raggiunto i risultati sperati» anche per la scarsa disponibilità fornita dal personale. Ora si cambia musica, l'Asl farà massiccio ricorso alla informatizzazione per mettere i cittadini nelle condizioni di prenotare la propria visita senza più attese bibliche o contrattamenti vari legate alle bizze di qualche primario. La prima sperimentazione del servizio appare incoraggiante: in due settimane hanno prenotato attraverso il nuovo call center (richieste evase in 60 secondi) ben 5270 pazienti.

Il nuovo servizio si chiama "contact center"

perché oltre al numero verde telefonico (chiamare il 800466222) permette di prenotare una visita anche attraverso il sito internet dell'Asl, che sarà disponibile «a giorni», o altre funzioni come il Voip, ovvero l'impiego della voce nei vari protocolli di Internet come ad esempio la App della stessa azienda sanitaria locale. «Contiamo in questo modo di abbattere tutte le liste d'attesa e di fornire un miglior servizio ai cittadini», ha detto ieri alla presentazione del Contact center il direttore dell'Asl, Attilio Manfrini.

Il passaggio successivo sarà il Cup unico, il centro unico prenotazioni d'intesa con gli Ospedali riuniti, Casa Sollievo della Sofferenza di San Giovanni Rotondo e le case di cura private. «Un passaggio che avremmo voluto già fare - ha aggiunto Manfrini - se non fossimo stati frenati da qualche problema interno incontrato dagli Ospedali riuniti. Noi siamo pronti e anche le case di cura lo sono, essendosi già dotate di provider telefonici. Auspico che il Cup unico provinciale possa partire nel più breve tempo possibile e che aderiscano sia gli ospedali

riuniti che Casa Sollievo».

Il "Contact center" verrà supportato anche da una campagna informativa, «il servizio - spiega Cesare Cervia, direttore controllo di gestione e servizio informatizzazione dell'Asl - opera anche fuori dall'orario di apertura degli uffici, l'utente sarà poi ricontattato alla riapertura. E' un primo tassello di quel che intendiamo fare per migliorare il dialogo con i cittadini, gli esenti dai ticket sanitari verranno dotati di un lettore che farà in automatico le accettazioni. Inoltre con le operazioni di recall, un messaggino cinque giorni prima della visita programmata, avremo così la possibilità di verificare la consistenza delle liste d'attesa».

L'Asl si è decisa a intervenire dopo «aver verificato il sovraffollamento agli sportelli, disagi che sono andati avanti per oltre un anno», ha detto Gianni Trotta presidente del comitato consultivo misto che annuncia anche l'invio di «questionari online e telefonate ai cittadini per valutare il loro livello di soddisfazione sulle nuove misure appena varate».

Innovazione

È un'evoluzione del call center perché consente di utilizzare, oltre al telefono, i sistemi informativi. Abatteremo le liste d'attesa



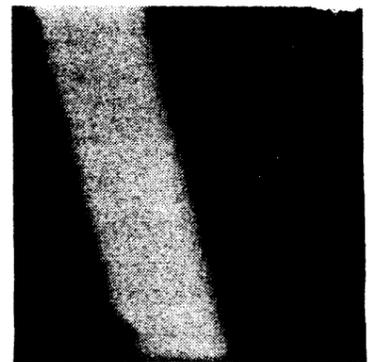
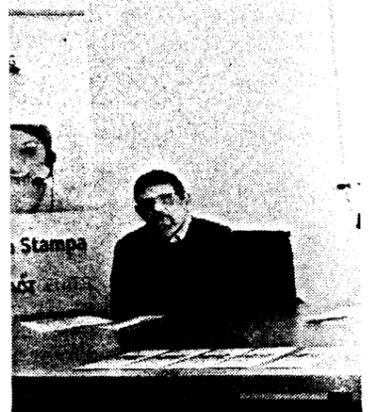
Trupo

Foggia può a breve diventare la prima provincia in Puglia ad avere un CUP provinciale, permettendo la massima scelta

Tecnologia

Nelle due settimane di sperimentazione le chiamate giunte al Contact Center sono state 5.270. Per l'utenza i tempi di attesa al telefono sono stati nel 92% dei casi uguali o inferiori a 60 secondi

Basta file per prenotare le visite: col Contact center è tutto a portata di pc o smartphone "Abatteremo le liste d'attesa"



LUCIA PIEMONTESE

Non vuoi fare la fila? Chiama il Contact Center dell'ASL di Foggia. È il chiaro messaggio su cui si basa la campagna di comunicazione lanciata ieri dal numero uno di Piazza della Libertà, l'ingegner Attilio Manfrini, per promuovere il nuovo servizio di cui si è dotata l'azienda. L'innovazione è realmente notevole e promette di rag-



Alla conferenza stampa di ieri hanno partecipato anche i consiglieri regionali Pino Lonigro e Anna Nuzziello

le chiamate giunte al Contact Center sono state 5.270; di queste 4.900 sono state effettuate durante l'orario di servizio; le restanti 370 sono state effettuate fuori dall'orario di attività degli operatori; per 133 di questi utenti sono stati ricontattati grazie al servizio recall, dopo aver lasciato il proprio numero telefonico. Per l'utenza i tempi di attesa al telefono sono stati nel 92% dei casi uguali o inferiori a 60 secondi. "Perseguiamo da diverso tempo l'obiettivo di abbattere le liste d'attesa", ha puntualizzato il dg Manfrini. "Il Contact center è un'evoluzione del call cen-

ter perché consente di utilizzare, oltre al telefono, i sistemi informativi. Tramite il proprio pc, comodamente, è possibile gestire la prenotazione. Pensiamo di realizzare a breve un'ulteriore semplificazione, eliminando l'operatore. Con il primo sistema e le prestazioni notturne, siamo ridurre le liste d'attesa del 20-30%, ma non ci sono stati i risultati sperati nell'abbattimento di tutte le liste. Ecco perché la Regione Puglia ha sospeso tale sperimentazione. Con questa innovazione, contiamo di raggiungere in maniera progressiva quell'obiettivo. Abbiamo anche aggiunto il

370 pazienti chiamati fuori dall'orario degli operatori, in 133 ricontattati

migliore gestione delle agende sono solo alcuni dei vantaggi del nuovo servizio. **Col Contact Center, ideato**

da GPI, azienda fornitrice del servizio e leader nel settore, Manfrini è certo: i risultati saranno davvero soddisfacenti.

Anzi, già lo sono: ancor prima dell'avvio della campagna informativa, nelle due settimane di sperimentazione (27 gennaio-14 feb-

FOCUS

Il dg dell'ASL FG: "Un sistema che rende trasparenti tutte le agende impedisce ai medici di riservare tempi e prestazioni" **Manfrini: "Funzione moralizzatrice, ma ci sono resistenze..."**

giungere l'obiettivo di ridurre le liste d'attesa, parzialmente mancato finora dalla sperimentazione regionale delle prestazioni notturne.

Un Contact Center attivo dal lunedì al sabato ed un servizio recall in funzione 7 giorni su 7, 24 ore su 24. È lo strumento, che rivoluziona il precedente call center, attraverso cui la ASL FG si propone di eliminare le code ai Cup. Un servizio a km 0, grazie al quale l'utenza potrà prenotare visite e prestazioni sanitarie comodamente da casa. Una migliore qualità e tempestività delle informazioni fornite, la disponibilità di orari più estesi di accesso al servizio, l'incremento delle prestazioni erogate dai vari ambulatori per effetto di una

La creazione di un CUP provinciale non ha solo l'obiettivo di abbattere le liste d'attesa, ma ha anche una funzione di moralizzazione, perché rende trasparenti le agende dei

"Rende trasparenti le agende dei medici e dei primari"

medici e dei primari". Il dg dell'ASL FG Attilio Manfrini ha rivelato di aver incontrato anche diverse



resistenze. "Stiamo dialogando da tempo con Ospedali Riuni-

ti, Casa Sollievo della sofferenza e le case di cura private per istituire un unico

Centro per le prenotazioni delle visite. Per i cittadini si tratterebbe di una vera rivoluzione. Devo dire che ci sono stati diversi intoppi. Gli Ospedali Riuniti hanno tempi diversi dai nostri,

"Permangono criticità nelle attese per alcune prestazioni come mammografie"

mentre da parte di Casa Sollievo della sofferenza ci sono state delle resistenze. Il motivo è anche compres-

bile: un sistema che rende trasparenti tutte le agende impedisce ai medici di riservare tempi e prestazioni. Spero che almeno in parte, magari al 50%, Casa Sollievo accetti di mettere a disposizione le agende dei suoi medici".

Manfrini ha anche ammesso che "permangono criticità nelle liste d'attesa per talune prestazioni, come ad esempio la mammografia".

"Ma in questo caso il problema dipende soprattutto dalla grave carenza di senologi".

lucia piemontese

Col servizio recall, 5 giorni prima della prestazione contatteremo l'utente con un messaggio per ricordargli la visita



Damone

È la medicina di base la rovina d'Italia. È la classe medica che sta rovinando il Paese. Mi dica, quale medico rilascia la ricevuta?"



Damone&Liscio strade (a ostacoli) incrociate...

PER IL PRIMO A PESARE È UNA GAFFE SUI MEDICI DI BASE, PER IL SECONDO VI È UNA TRAPPOLA ALL'ORIZZONTE, PROGRAMMATA DAI SUOI NEMICI

MICHELE CIRULLI

È Anche il comparto sanità entra in campagna elettorale e diventa terreno di scontro per arginare questo o quel candidato. I destini di Cecchino Damone e Pippo Liscio si intersecano per diverse ragioni: per il primo a pesare è una gaffe sui medici di base in una seduta di consiglio regionale, per il secondo, invece, vi è una trappola all'orizzonte programmata dai suoi acerrimi nemici di coalizione per attutire la forza d'urto del cerignolano responsabile dell'area manutenzioni della Asl di Foggia. Damone: medici di base sono il male dell'Italia. L'incipit della seduta di gennaio promette bene: "Dobbiamo cominciare a sconfiggere il convincimento che la casta politica sia al di sopra di Riina e di Provenzano", dice il politico sanseverese rivolgendosi a Ignazio Zullo sul tema della mobilità passiva e del perché i pazienti di spostano nelle regioni limitrofe per farsi

Forse la candidatura di Pippo Liscio nelle liste Emiliano è un problema per gli aspiranti consiglieri regionali

curare. "Il medico di base, per un semplice menisco, chiede radiografia, TAC e risonanza magnetica. È la medicina di base la rovina d'Italia! I suoi colleghi ospedalieri, con le prestazioni aggiuntive, con le pronte disponibilità, con la rincorsa all'arricchimento più o meno lecito, stanno rovinando tutto. È la classe medica che sta rovinando il Paese. Mi dica quale medico rilascia la ricevuta fiscale al cittadino", incalza il centrista, che ha lanciato suo figlio nelle liste Emiliano per prendere il suo posto. Forse non contando sulla benevolenza dei medici di base: "Non si può accusare sempre e comunque la classe dirigente e la classe politica. È una vergogna! Basta con queste strumentalizzazioni. Abbiamo cercato in mille modi di eliminare le liste di attesa, anche prevedendo dei fondi speciali. È colpa dei medici, è colpa dei sanitari che stanno rovinando la sanità. Diciamo ce lo fino in fondo", confida il consigliere regionale che oggi fa marcia indietro. "Probabilmente ho usato toni troppo accesi, ma non ce l'ho con i medici di base. Volevo solo dire che non si può tenerli senza strumenti e senza potenziare la loro funzione, anche da un punto di vista remunerativo. Quello che dico - rimedia Damone - è volto al potenziamento del territorio, in linea con quanto è l'indicazione della Regione". A farlo spa-

zientire, però, è il direttore generale Attilio Manfrini: "I Direttori generali, una volta nominati, diventano padroni della sanità e cacciano i consiglieri regionali. Il Presidente ha sbagliato nel dire che noi classe politica non possiamo frequentare le aziende. Noi dobbiamo controllare, verificare ed evitare gli sprechi. Non avete idea di quello che succede nelle aziende sanitarie per colpa dei Direttori generali.

Per limitare Liscio si starebbe cercando una formula, utilizzata per i dipendenti degli uffici regionali

Io non me la sento di assumermi le responsabilità degli operatori e dei Direttori generali. Quindi, io difendo la classe politica". La corsa di Pippo, gli ostacoli nelle liste. Forse la candidatura di Pippo Liscio nelle liste Emiliano è un problema per gli aspiranti consiglieri regionali perché il cerignolano, in tandem con il suo amico fidato Attilio Manfrini, sta preparando la volata a via Caprucci attingendo dal bacino della Asl: medici, veterinari (Urbano in prima linea), imprenditori, la struzzina d'occhio della Sanitaservice di Antonio Dibiasi, che la settimana scorsa ha incontrato l'ex sindaco barese: un intero comparto è pronto a spingere Liscio in consiglio regionale riducendo drasticamente le possibilità dei competitor, che a loro volta starebbero preparando la trappola per imbrigliare il cerignolano. Il primo a lanciare l'appello sulla commistione sanità-politica fu proprio Damone, quando ha stilato, due mesi fa, un abbecedario che si è portato dietro gli strascichi di denunce. Per limitare Liscio si starebbe cercando una formula, utilizzata per i dipendenti degli uffici regionali, che faccia scattare una incompatibilità tra il ruolo di lavoratore di ente pubblico e quello di politico. A Liscio sarà chiesto di mettersi in aspettativa non retribuita per affrontare la campagna elettorale e fare in modo che la sua penetrazione nel comparto Asl sia attutita. In vista di maggio, difatti, il suo ruolo nell'azienda sanitaria locale sarà determinante in quanto responsabile dell'area manutenzioni. Ed anche perché la sua candidatura con le liste Emiliano potrebbe mettere in difficoltà anche mister voti Leo Di Gioia e diminuire i seggi disponibili in quota centro-sinistra: ecco perché la trappola ai suoi danni sembra essere sostanzialmente condivisa e trasversale.

DON UVA
Via libera al Programma di cessione a terzi

Il Ministero dello Sviluppo economico dà l'okay al Programma di cessione a terzi dell'attività e del patrimonio della Congregazione delle Ancelle della Divina Provvidenza. In data 15 febbraio, infatti, il ministro Guidi ha reputato conforme ai criteri il programma messo a punto dal commissario straordinario Bartolo Cozzoli che prevede la cessione entro un anno non prima di aver messo a punto la riduzione della spesa e l'aumento dei ricavi per restituire equilibrio economico nella gestione del Don Uva.

Sull'operazione è intervenuto il consigliere regionale del Gruppo Misto-Psi, Franco Pastore. "Se la cessione a terzi dell'attività e del patrimonio della Congregazione delle Ancelle della Divina Provvidenza - ha spiegato -, che gestiscono gli istituti ospedalieri di Bisceglie e Foggia, oltre a quello di Potenza, può servire a risolvere le sorti dell'ente 'Don Uva' e ripianare la situazione debitoria, nei confronti, soprattutto, dell'Inps e dei lavoratori, allora ben venga. La notizia del via libera del ministro Guidi al programma di risanamento del commissario straordinario, va accolta positivamente nella misura in cui, oltre a garantire il mantenimento della stabilizzazione occupazionale dei dipendenti, garantisce anche l'offerta sanitaria dei presidi, a cominciare da quello di Bisceglie. Mi auguro - conclude - che nel più breve tempo possibile l'amministrazione riesca a rendere appetibile sul mercato quanto intende cedere per restituire serenità a pazienti e lavoratori".

sistema dell'overbooking, col quel prenotiamo un numero di utenti maggiore delle prestazioni che dobbiamo effettivamente erogare, in modo da smaltire cittadini in lista d'attesa quando i prenotati non si presentano, come spesso accade".

E non è tutto. "Come sapete sono in scadenza di mandato. Ma auspico che questo sia il primo passo verso la realizzazione del CUP provinciale,

"Tutti hanno dato la disponibilità per il CUP provinciale, ma ci sono intoppi"

che consentirebbe ai cittadini-utenti la più ampia scelta possibile, tra pubblico e privato. Tutti hanno dato la propria disponibilità, dagli Ospedali Riuniti di Foggia a Casa sollievo della sofferenza di San Giovanni Rotondo, alle case di cura private. Ma, di fatto, per motivi soprattutto burocratici, non siamo finora riusciti a realizzare questo risultato". "Il Contact center opera anche in orari diversi da quelli di servizio degli operatori, lasciando un recapito sì è sicuramente ricontattati", ha ribadito l'ingegner Cesare Cervia, dirigente dell'ASL FG.

"Si tratta di un primo tassello. Il percorso è lungo e ci porterà alla dematerializzazione della ricetta. I numeri delle due settimane di sperimentazione sono sbalorditivi: oltre 5200 persone

non sono venute agli sportelli, ma hanno ottenuto lo stesso risultato. Quanto al recall, 5 giorni prima della prestazione contatteremo l'utente con un messaggio per ricordargli la visita".

Ad occuparsi del Contact center è stata la GPI di Adriano Trupo.

"Foggia può a breve diventare la prima provincia in Puglia ad avere un CUP provinciale, permettendo al cittadino di decidere liberamente dove prenotare la visita. Questa ASL sta utilizzando le ultime tecnologie informatiche. Sfido chiunque a chiamare il Contact center e verificare i tempi di attesa: in qualsiasi momento un operatore risponderà entro 60 secondi. Finora, invece, i cittadini lamentavano il fatto di trovar sempre occupato". Soddisfazione è stata

"Il comitato consultivo misto monitorerà efficacia e risultati"

espressa anche dalle dottoresse Lina Appiano e Rachele Cristino (responsabile dell'URP) e dal referente del comitato consultivo misto, il quale ha puntualizzato: "Non ci fermeremo qui. L'ASL ha raggiunto un obiettivo, ma noi monitoreremo efficacia e risultati". Allo stesso scopo punteranno i questionari online di GPI, per capire il livello di gradimento degli utenti nei confronti del nuovo servizio.

"Un servizio a km 0, grazie al quale l'utenza potrà prenotare visite e prestazioni sanitarie comodamente da casa"

Asl Foggia: 'addio code ai CUP, arriva il Contact Center' (ft)

"Una migliore qualità e tempestività delle informazioni fornite"

Foggia - "UN Contact Center attivo dal lunedì al sabato ed un servizio recall in funzione 7 giorni su 7, 24 ore su 24. È lo strumento, che rivoluziona il precedente call center, attraverso cui la ASL FG si propone di eliminare le code ai Cup. Un servizio a km 0, grazie al quale l'utenza potrà prenotare visite e prestazioni sanitarie comodamente da casa". E' quanto annuncia l'Asl **Foggia** in una nota stampa.

"Una migliore qualità e tempestività delle informazioni fornite, la disponibilità di orari più estesi di accesso al servizio, l'incremento delle prestazioni erogate dai vari ambulatori per effetto di una migliore gestione delle agende sono solo alcuni dei vantaggi del nuovo servizio".

Il Contact Center è stato presentato stamani, 18 febbraio 2015, nella sala conferenza della ASL FG (Piazza della Libertà, 1 – Foggia) alla presenza della direzione strategica della ASL FG, e dei responsabili della **GPI, azienda fornitrice del servizio**.

"Un bel passo in avanti nell'erogazione dei servizi sanitari locali"

Contact server, Nuzziello: addio code ai CUP Asl/Fg

"Si snelliranno le liste d'attesa 'cestinando' le disdette"

Foggia - "Un bel passo in avanti nell'erogazione dei servizi sanitari locali, che semplificherà la prenotazione delle visite per i pazienti, abbattendo inutili file, snellendo di molto infinite e ridondanti liste d'attesa". E' il commento della consigliera regionale Anna Nuzziello, presente questa mattina presso la sede Asl di Foggia per la presentazione del "Contact server", il nuovo sistema informatico di prenotazione delle prestazioni sanitarie che andrà ad affiancarsi al call center e che permetterà agli utenti della Azienda sanitaria locale di prenotare le proprie visite direttamente dal computer di casa, con tempi medi di risposta degli operatori di circa 60 secondi.

Inoltre, tramite il "recall" con cui gli addetti al servizio ricontatteranno, qualche giorno prima della visita, il paziente per chiedere conferma della prenotazione, si snelliranno le liste d'attesa "cestinando" le disdette e permettendo agli altri utenti di avanzare la propria posizione all'interno del sistema. Infine, il "Contact server" prevede un'ulteriore positiva novità per tutti i pazienti esenti da ticket, che, da oggi in poi, non dovranno più attendere in fila davanti agli sportelli dell'accettazione alle visite, ma potranno, invece, convalidare rapidamente la propria ricetta medica presso i dispositivi elettronici preposti per poi recarsi negli ambulatori e sostenere visite e analisi.

Su quest'ultimo punto, la **consigliera** regionale esprime ulteriore soddisfazione per un sistema che, dunque, in questo modo, presta maggior cura e attenzione per le fasce più deboli, per le categorie "mediche" protette. "La vera **sfida**, ora – conclude Anna Nuzziello – è fare in modo che la campagna di informazione e pubblicizzazione del "Contact server" arrivi a tutti, in primis proprio ai 'soggetti con difficoltà' e agli anziani, perché siano informati in modo capillare attraverso i mezzi di comunicazione più adeguati ed efficaci e possano così beneficiare appieno del nuovo importante strumento di cui si è virtuosamente dotata la Asl di Foggia".