

VareseNews

800.638.638: il numero verde per prenotare le visite mediche

Pubblicato: Giovedì 24 Novembre 2005

Anche la sanità entra nell'era dei "**call center**". Come ha sottolineato il **direttore generale dell'Asl di Varese Pierluigi Zeli**, il futuro è nell'informatica e nelle telecomunicazioni, così anche la **Regione Lombardia** si adegua e sceglie la tecnologia per venire incontro ai cittadini.

Dal **7 novembre scorso**, a Varese e a Como è attivo, sperimentalmente, un servizio di call center per effettuare le prenotazioni delle visite specialistiche. Tutte i primi appuntamenti si possono ottenere con una prenotazione telefonando al **numero verde 800.638.638**: operatori della società "Lombardia Call" che, insieme a Lombardia Informatica, si occuperà del servizio a livello regionale, una volta avuti gli estremi della ricetta medica e del numero di tessera sanitaria proporranno all'utente le disponibilità dei diversi presidi medici che effettuano la visita richiesta. L'utente sceglierà la sede e la data più congeniali per poi ricevere le istruzioni relative al pagamento.

Prime in Lombardia ad attivare il servizio telefonico sono state proprio le province di Varese e Como che hanno messo in rete realtà pubbliche e private: si va dall'azienda ospedaliera Macchi con i suoi presidi e i molteplici ambulatori sparsi nel territorio a nord della provincia (Arcisate, Gavirate, Lavena Ponte Tresa, Viggiù) agli ambulatori di Comerio, al centro Psicosociale di Arcisate, al presidio malattie sociali apparato respiratorio di Varese, ai servizi di Besozzo Uonpia. Ci sono poi le realtà private accreditate come il Centro fisioterapico Solexis, il Centro polispecialistico Beccaria, il Diamed, l'Eurocentro specialistico, il Nuovo centro fisioterapico Sirio di Varese, il Centro di riabilitazione del dottor Isber Atyeh di Malnate e la Casa di cura Le Terrazze di Cunardo. A Como, il call center riesce a gestire le agende dell'ospedale Sant'Anna e del Valduce.

Gli operatori sono a disposizione tutti i giorni, **dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20**.

"La sperimentazione ci consentirà di tarare il servizio e di aggiustare il tiro laddove fosse necessario – spiega il direttore sanitario dell'Asl Fabio Banfi – Siamo partiti con 5 distretti e progressivamente ci allargheremo a tutti gli altri. Il lavoro è molto impegnativo: si devono tenere aggiornate costantemente le agende per permettere al call center di dare risposte sulle disponibilità in tempo reale. Attualmente le agende non sono integrate ma suddivise per quote: sta agli operatori confrontarsi per avere sotto mano la situazione reale".

I tempi di realizzazione sono, per ora, incerti: "Sappiamo quando siamo partiti – commenta il dottor Zeli – ma solo lungo il cammino potremo sapere come stiamo procedendo".

In attesa che si passi dalla sperimentazione al dato di fatto, rimangono attivi e perfettamente funzionanti gli altri metodi di prenotazione: al Cup e mediante internet.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

