

Pubblicato il 01/05/2015 18:06

## Cambia il cup alla Asl di Pescara



Prende avvio, dal 2 maggio, una profonda trasformazione dell'organizzazione del Servizio Cup dell'Azienda Sanitaria di Pescara. E' in itinere una Gara Cup Regionale per l'esternalizzazione che ha previsto un forte potenziamento del servizio in modalita' front office e prenotazione telefonica (call center) per questo strategico Servizio della Asl. La gara e' stata aggiudicata al Raggruppamento Temporaneo di Imprese (Rti) tra le Societa' Gpi S.p.A. di Trento, il Consorzio Cooperative Sociali SGS Servizi Globali Sociosanitari di Lanciano, Exprivia S.p.A. di Molfetta ed il Consorzio Target Sinergie Soc. Cons. ARL di Rimini, aziende leader dei Servizi e dell'Information & Communication Technology applicata ai Sistemi Informativi e, in particolar modo, in ambito sanitario. Dal 2 Maggio parte sul territorio aziendale (Ospedali, Distretti, sedi erogative distrettuali) un forte potenziamento degli sportelli (front office) tramite : aumento del numero degli sportelli, aumento orario, aperture aggiuntive pomeridiane, riapertura di sedi non attive per carenze di personale. Entro due mesi partira' il potenziamento del servizio telefonico (call center) dotato di risponditore automatico, attivo h 24 per 365 giorni all'anno, con prioritari di chiamata. Molteplici, inoltre, sono le migliorie previste: Contenimento dei tempi di attesa, attraverso la fornitura di un sistema automatico che ricorda all'utente la prenotazione e consente eventuale disdetta; evoluzione del call center in contact center, grazie all'utilizzo di strumenti/canali di comunicazione quali la posta, il fax, la posta elettronica, il web, gli Sms; campagne di customer satisfaction suddivise per tipologia di servizio (sportelli e call center), all'avanguardia nell'uso delle piu' moderne tecnologie. Il collaudo del sistema e' previsto entro 90 giorni, periodo utile per valutare eventuali rimodulazioni degli assetti organizzativi. In questa delicata fase di subentro, sara' profuso il massimo impegno da parte dell'Azienda per contenere possibili disservizi, con la presenza di tutor aziendali, oltre a quelli individuati dalla Ditta aggiudicataria. Inoltre, nei prossimi giorni, sara' attivata nella Asl di Pescara la possibilita' del pagamento dei ticket tramite la rete di 'Sportello Amico' di Poste Italiane e la modalita' di pagamento on line tramite il portale 'Postesalute'.