

PRENOTAZIONI SANITARIE: OLTRE 3 MILIONI DI CHIAMATE PER LOMBARDIA CONTACT



Sono state 3.055.819 le chiamate ricevute nei primi 5 mesi dell'anno da Lombardia Contact, il Call Center della sanità lombarda; **la gran parte (2.655.321) per richiedere prestazioni sanitarie, una quota minore (400.498) per accedere ad altri servizi, per lo più di carattere amministrativo.**

Dal Call Center, nello stesso periodo, sono partite verso gli utenti 294.200 telefonate: per ricordare un appuntamento prenotato o per rispondere ad altre richieste e fornire informazioni dettagliate. Il Call Center Regionale è un tassello prezioso del Sistema socio-sanitario lombardo, pensato per consentire ai cittadini un accesso rapido e semplificato ai molteplici servizi offerti dalla Regione.

Basta una telefonata: numero verde 800 638 638 (da telefono fisso) - 02 99 95 99 (da cellulare). Il Call Center è operativo in orari pensati per conciliare i tempi di vita e di lavoro degli utenti: è attivo continuamente dalle 08.00 alle 20.00, sabato compreso. L'accesso ai servizi è possibile anche via web, attraverso il Portale dei servizi Sanitari on line della Regione e tramite App dai sempre più diffusi dispositivi mobili.

?A tutt'oggi molti utenti si recano personalmente agli sportelli per prenotare o disdettare una prestazione sanitaria. Per farlo si assentano dal lavoro e si sottopongono a spostamenti e ad estenuanti attese. Un disagio che potrebbero evitare facendo una semplice telefonata ? racconta Giovanni Caneva, Consigliere Delegato di Lombardia Contact ? I numeri di uno studio Codacons parlano chiaro: in Italia si ?perdono? 400 ore l'anno restando in una qualche fila. Lombardia Contact si adopera per far sì che i cittadini lombardi ne perdano molto meno?.

In coerenza con gli obiettivi e le indicazioni di Regione Lombardia, in un prossimo futuro saranno attivate nuove modalità di accesso al servizio(channel shifting), alternative rispetto a quella tradizionale del contatto telefonico. Grazie alle più moderne tecnologie ICT, l'interazione con il Call Center sarà ancora più semplice e la qualità dei servizi al cittadino ancora più elevata.

L'attesa media per ottenere una risposta è largamente inferiore ai livelli di servizio stabiliti contrattualmente: gli indicatori ufficiali evidenziano che oltre il 90% delle chiamate sono accolte entro 40 secondi (nel mese di maggio l'attesa è scesa a 10 secondi). Mediamente una telefonata dura poco più di 5 minuti (320 secondi per la precisione).