Oggetto: Interrogazione n. 431/2017, a risposta scritta, del Consigliere Zaffiri, concernente "Centro unico di prenotazione (CUP). Il numero verde non risponde"

In riferimento alla interrogazione in oggetto indicata, si relaziona quanto segue:

Punto 1) " se le cifre riportate in premessa siano rispondenti al vero"

Il CUP unico regionale è un sistema di prenotazione che prevede la possibilità di prenotare prestazioni sanitarie recandosi presso qualsiasi sportello delle strutture di front-office, ospedali e distretti, ecc. oppure, alternativamente, attraverso chiamata telefonica al servizio di call-center.
Il Progetto CUP originariamente prevedeva una quota di prenotazione telefonica pari al 20% delle totale delle prenotazioni; con il tempo, in considerazione del crescente gradimento del servizio call-center, tale quota è stata aumentata a circa il 35%.

Ciò premesso:

- si ritiene corretta l'affermazione che in alcuni mesi dell'anno 2017 si è verificato un fenomeno per cui, a fronte di volumi storici di 9.000 – 10.000 telefonate al giorno, sono arrivate alla centrale pubblica del call-center picchi giornalieri di 15.000 – 18.000 telefonate. Tale incremento è sicuramente motivato da una maggior gradimento della modalità di prenotazione telefonica ma soprattutto da un non sufficiente dimensionamento del numero delle linee telefoniche allora disponibili. Il call-center disponeva infatti ad inizio 2017 di un massimo di 60 linee telefoniche in ingresso ed era quindi in grado di gestire al massimo 60 conversazioni simultanee. Gli utenti eccedenti, ricevendo il messaggio di centralino occupato, reiteravano il tentativo contribuendo pertanto con effetto moltiplicatore (ogni utente telefona più volte) ad incrementare ulteriormente le chiamate giornaliere sino ai picchi sopra indicati.
- si ritiene errata l'affermazione che la potenzialità di risposta da parte del centralino del call-center sia di non più di 5000 telefonate al giorno. E' altresì vero che il contratto attuale con il fornitore del servizio di call-center prevede una remunerazione per un massimale di chiamate gestite all'anno pari a 382.000 (ovvero una media giornaliera di 5.000 chiamate gestite dagli operatori). Il superamento di tale limite contrattuale non ha mai comportato il blocco del servizio ma piuttosto ha indotto una maggior capacità di risposta del call-center nei primi mesi dell'anno ed una relativa contrazione a fine anno quando ci si approssima al massimale annuo stabilito contrattualmente. Tale contrazione ha come effetto tangibile l'allungamento delle code in attesa telefonica una volta che si è acceduto al servizio di call-center.

Punto 2) "in caso affermativo, quali iniziative intende assumere e in quali tempi per migliorare la qualità dell'offerta nel sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie della nostra Regione"

- dal mese di maggio 2017, a seguito di alcune segnalazioni circa la difficoltà ad accedere al servizio di call-center, sono state attivate 30 linee telefoniche aggiuntive con un evidente immediato miglioramento del servizio;

- dal mese di ottobre 2017 si è verificato un ulteriore aumento delle telefonate che ha giustificato la necessità di procedere alla attivazione di ulteriori 60 linee telefoniche per far fronte alle crescenti necessità.Attualmente sono attive 150 linee in ingresso, valore ben più che raddoppiato rispetto ad inizio 2017.
- sono in corso azioni per attivare canali alternativi di prenotazione (prenotazione on-line, prenotazione presso il MMG / PLS, prenotazioni presso le farmacie) che possano ridurre il la quota di prenotazioni tramite via telefonica.
  Il sistema di prenotazione on line da parte del cittadino è attualmente in avanzata fase di test è sarà reso disponibile entro brevissimo tempo. Successivamente verranno abilitati i canali di prenotazione da parte dei MMG/PLS.
- con decreto del Dirigente della SUAM n.25 del 21/11/2017 è stata avviata la procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento dei nuovi contratti di servizio per il call-center e per la manutenzione e sviluppo evolutivo del sistema CUP.
  Nel nuovo progetto è previsto un dimensionamento dei servizi adeguato alle crescenti esigenze dei cittadini.
  La procedura di gara è in via di conclusione con la fase di valutazione delle offerte da parte della commissione.
  L'aggiudicazione della fornitura è attesa entro l'anno 2018 ed i nuovi contratti saranno pertanto avviati nei primi mesi del 2019.