

Chi deve rivolgersi al Centro unico di prenotazione è dunque spesso costretto a recarsi personalmente agli sportelli. Impennata di proteste

Troppe chiamate, Cup dell'ospedale in tilt

Quasi impossibile trovare la linea libera: richieste di ogni genere e telefonate a sproposito

di LUANA DE FRANCISCO

Migliaia di chiamate, per prenotare una visita o un esame, ma anche per chiedere informazioni di ogni tipo, rischi da meningite compresi: così tante, da riuscire a mandare in tilt il sistema. Tutto comincia lunedì, con un guasto tecnico che il Centro servizi condivisi, che gestisce il numero verde del Cup, ripara già il giorno dopo. Ma le telefonate continuano ad aumentare e l'intasamento rende inutilizzabile il servizio. Allungando a dismisura le code agli otto sportelli dell'ospedale.

E così, inevitabilmente, a diventare "bollenti" sono anche le linee dell'Ufficio relazioni con il pubblico, letteralmente subissato di segnalazioni di protesta e di richieste di chiarimento da parte dei cittadini che, dall'inizio della settimana, avevano incontrato difficoltà enormi nel parlare con uno dei 25 centralinisti addetti al servizio di call center. Un servizio ormai rodato da anni e che, oltre all'Azienda ospedaliero-universitaria, copre anche i bacini facenti capo all'Ass n.4 "Medio Friuli", l'Ass n.6 "Friuli Occidentale", l'ospedaliere di Pordenone e il Cro di Aviano.

I problemi iniziano lunedì, con un guasto tecnico sulle linee telefoniche in ingresso e sul sistema di gestione delle chiamate. Chi compone il numero, trova la linea occupata o muta. I più fortunati riescono a prendere la linea e ad ascoltare i messaggi registrati, salvo poi perderla senza preavviso. Il giorno successivo, tuttavia, il guasto è già riparato. Le difficoltà di comunicazione, invece, permangono. E questa volta il problema non è soltanto tecnico. A mandare in tilt sistema e centralini, infatti, è il sovraccarico di chiamate in en-

trata: oltre 10 mila al giorno, contro la media delle 3 mila registrate in periodo normale.

«Dal 7 all'11 gennaio - spiegano dal Csc -, abbiamo dovuto far fronte a un traffico particolarmente intenso di telefonate. Purtroppo, però, a tutte queste chiamate non ha corrisposto un aumento delle prenotazioni e questo succede perché buona parte dei contatti risulta improprio». Il calcolo è presto fatto: considerato che la media settimanale delle prenotazioni e delle modifiche di appuntamenti si ferma a quota 1.200, almeno il 40% delle telefonate ricevute riguarda richieste d'informazione sulle strutture sanitarie. «A gennaio è sempre così - conferma Mirella Campagnolo, responsabile dell'Urp dell'Azienda unica -. In molti utilizzano il numero verde del Cup anche per ottenere informazioni sull'ospedale. E in questi giorni, a tenere banco è stata anche la meningite. L'appello, naturalmente, è di servirsi del call center soltanto per la prenotazione di prestazioni sanitarie, onde evitare, tra l'altro l'intasamento dei giorni scorsi e il conseguente dirottamento degli utenti direttamente agli sportelli del Cup».



Le troppe chiamate al centralino del Cup ospedaliero lo hanno mandato in tilt