

**S.C. COMUNICAZIONE e RELAZIONI ESTERNE**

**COMUNICATO STAMPA**

**UNA SPERIMENTAZIONE CHE PARTIRA' IL 10 GIUGNO PROSSIMO**

**FAX, MAIL, TELEFONO,  
SPORTELLO... LE PRENOTAZIONI  
CUP PRESSO L'OSPEDALE DI RIVOLI  
SI APRONO A NUOVE MODALITA'**

Attualmente i cittadini possono effettuare le prenotazioni relative alla specialistica ambulatoriale presso l'Ospedale di Rivoli esclusivamente recandosi **di persona** presso gli sportelli del CUP, situati al piano terra dell'ospedale, dalle ore 8.30 alle ore 14.45. Ciò comporta comprensibili disagi, spostamenti, permessi dal lavoro, attese presso il cup stesso.



In alternativa è possibile effettuare le prenotazioni tramite il SovraCup ma, attualmente, il programma presenta ancora alcune difficoltà di interfaccia con il sistema informatico dell'Ospedale di Rivoli. Inoltre, essendo il SovraCup un servizio di call center che gestisce tutte le prenotazioni a livello regionale, gli operatori non sono in grado di fornire informazioni più dettagliate relative ai servizi specifici dell'Ospedale di Rivoli.

Nel corso degli anni è emersa più volte, da parte degli utenti, la necessità di rendere più flessibile il sistema di prenotazione e, tra le richieste più frequenti, viene indicata la possibilità di prenotare tramite contatto telefonico o mail. In questo modo, considerati gli orari di prenotazione, l'utente potrebbe evitare attese o l'utilizzo di permessi lavorativi.

Si rende pertanto opportuno sperimentale una più ampia modalità di prenotazioni introducendo la possibilità di prenotare non soltanto recandosi di persona al CUP, ma anche direttamente da casa per via telefonica, mail o fax.

Il progetto che estende le modalità di prenotazione, in via sperimentale, sarà operativo dal 10 giugno 2013 e successivamente potrà essere integrato nel più ampio progetto di riordino del front-office di Rivoli.

### **Prenotazione di persona.**

Dal lunedì al venerdì sarà possibile comunque prenotare di persona presso gli sportelli in orario **8.00-13.30** mentre dopo il 10 Giugno dalle ore **13.30-16.00** gli operatori saranno dedicati al servizio di prenotazione telefonica/mail/fax

Anche la disdetta delle prenotazioni potrà essere effettuata per via telefonica ma, per motivi legati alla tracciabilità dell'operazione, sarà necessario confermare tale disdetta tramite fax o e-mail.

### **Prenotazione telefonica.**

L'utente munito di impegnativa rilasciata dal medico di base telefonerà ai numeri 011/9551355 – 011/9551448 0119551263 . L'operatore gli chiederà di leggere il codice a barre presente sull'impegnativa e proporrà le disponibilità presenti sull 'Ospedale di Rivoli.

Il giorno della visita specialistica, l'utente ritirerà la propria prenotazione e il relativo ticket da pagare prima della visita presso il centro CUP ad uno sportello dedicato esclusivamente al ritiro della prenotazione.

### **Prenotazione via mail.**

L'utente invierà all'indirizzo di posta elettronica [cup.rivoli@asl5.piemonte.it](mailto:cup.rivoli@asl5.piemonte.it) la propria impegnativa scannerizzata, indicando il proprio recapito telefonico. L'operatore lo ricontatterà per la prenotazione e seguiranno le modalità di conferma e di ritiro della prenotazione indicate nel punto precedente.

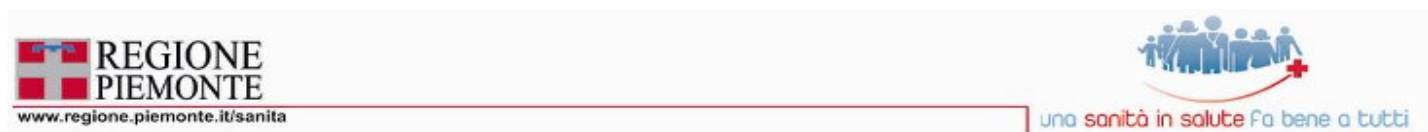
### **Prenotazione via fax.**

L'utente invierà al numero 011/9551645 la propria impegnativa indicando il proprio recapito telefonico. L'operatore lo ricontatterà per la prenotazione e seguiranno le modalità di conferma e di ritiro della prenotazione indicate nei punti precedenti.

Le nuove modalità di prenotazione si integreranno all'interno del più ampio progetto di "Front Office" che comprenderà una riorganizzazione di tutte le procedure amministrative che impattano sull'utenza e non rappresenta costi aggiuntivi per l'azienda.

*“Anche questo progetto va nella direzione di facilitare per quanto possibile la fruizione dei servizi “ sottolinea il Dr. Gaetano Cosenza Direttore Generale dell'ASL TO3 “ limitando per quanto possibile gli spostamenti delle persone, circostanza particolarmente importante per un territorio così ampio; come per tutte le sperimentazioni ne valuteremo l'efficacia per estendere poi il sistema ad altri servizi”.*

30 maggio 2013



#### **S.C. COMUNICAZIONE e RELAZIONI ESTERNE – ASL TO3**

**Struttura con Sistema di Gestione Certificato da CERMET secondo la norma Uni EN ISO 9001:2008**

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 [mdeidier@asl10.piemonte.it](mailto:mdeidier@asl10.piemonte.it)

URP – Sede Collegno: tel. 011 4017271 [urp@asl5.piemonte.it](mailto:urp@asl5.piemonte.it) URP – Sede Pinerolo: tel. 0121 235201 [urp@asl10.piemonte.it](mailto:urp@asl10.piemonte.it)

Segreterie Direzione Generale – Sede Collegno: tel. 011 4017230/331 – Sede Pinerolo: tel. 0121 235225/6 [direzione@asl5.piemonte.it](mailto:direzione@asl5.piemonte.it)

Ufficio progetti / Sistema di ascolto – Sede Pinerolo: tel. 0121 235060 [sist.ascolto@asl10.piemonte.it](mailto:sist.ascolto@asl10.piemonte.it)