

Cup e Call center della Asl: arrivano 30 operatori

LECCE – Più personale e più ore d'attività. Per dare le "risposte giuste", al telefono o allo sportello, la Asl Lecce ha deciso di rinforzare sia il servizio Cup sia i Call center, grazie all'arrivo di 20 nuovi operatori e ad una rinnovata organizzazione del lavoro messa a punto dal responsabile Personale Cup/Call Center di Sanitaservice, Nicola Pastore, in collaborazione con i direttori di presidio e di distretto e con la responsabile Cup aziendale Brigida Chimienti.

I nuovi operatori, assunti da Sanitaservice con un concorso a tempo indeterminato, sono già in servizio dal mese di dicembre nei diversi Cup e nei Call Center aziendali di Lecce e Maglie. In quest'ultimi il personale è praticamente raddoppiato, passando da 7 unità a 13, per cui sarà possibile evadere una quantità di chiamate molto superiore e abbattere i tempi d'attesa delle telefonate.

E' stato poi avviato un piano di potenziamento degli orari di apertura dei Cup di Scorrano e Gallipoli, offrendo la possibilità di prenotare e pagare i ticket nelle ore pomeridiane e il sabato mattina, mentre i Cup dei Pta di Maglie e Poggiardo sono in servizio dal lunedì al venerdì, mattina e pomeriggio. Il Cup della Cittadella della Salute di Lecce, inoltre, è attivo anche il sabato mattina, ampliando l'apertura mattutina negli altri giorni sino alle 13,15.

I provvedimenti della Direzione Generale della Asl di Lecce sono stati condivisi con la presidente del Comitato Consultivo Misto, Rita Tarantino, per offrire un servizio all'altezza delle necessità e delle richieste dell'utenza che, proprio attraverso il Cup e i Call Center, ha il primo contatto con la Sanità pubblica: «Siamo molti soddisfatti – dichiara la presidente Tarantino – per la decisione della Asl Lecce di venire incontro concretamente ai bisogni dei cittadini,

potenziando gli organici e le ore di attività in un servizio che, dal nostro punto di vista, è assolutamente cruciale per far sentire la Sanità più vicina alle persone». «Cup e Call center – commenta il Direttore Amministrativo Asl Lecce, Antonio Pastore, attualmente facente funzioni del Direttore Generale – sono uno dei biglietti da visita della nostra azienda ed è per questo che abbiamo investito in nuove soluzioni organizzative e in risorse umane, opportunamente formate per dare agli utenti che entrano in contatto con il sistema sanitario le risposte giuste e nelle forme più adeguate».