

Cup Liguria: la complessità del sistema

Il CUP ha il proprio cuore operativo nel call center, tuttavia l'organizzazione del lavoro è molto più complessa. Non si tratta infatti né solo di un'applicazione informatica né di un normale call center di promozione, ma dietro alla semplice telefonata c'è un sistema che coinvolge centinaia di lavoratori ogni giorno. Si va infatti dalla catalogazione delle prestazioni erogate dal sistema sanitario, alla sincronizzazione delle agende delle diverse strutture erogatrici, al tracciamento dei percorsi di accesso inseriti in un sistema informatico in grado di rendere operativi migliaia di punti di prenotazione e di trasmettere simultaneamente le liste di appuntamenti a migliaia di strutture erogatrici.

Il sistema del CUP calcola l'importo dei ticket, li rende disponibili a tutti i punti di pagamento (sportelli, farmacie, casse automatiche, internet), gestisce i flussi economici verso le strutture aziendali che erogano prestazioni e rende possibile l'attivazione delle procedure di recupero dei crediti non ancora saldati. Il Cup impiega non solo il personale operativo che effettua le prenotazioni ma anche decine di tecnici di Datasiel specializzati che gestiscono le agende e il sistema di una server farm con reti di comunicazione veloci e capillari.

La rete di prenotazione del CUP Liguria è capillare:

314 sportelli di prenotazione per il pubblico, di cui un centinaio nell'area metropolitana genovese

64 postazioni di call center (attive 10 ore per tutti i giorni lavorativi) collocate presso la sede di via Molteni oggi inaugurata

311 farmacie, di cui 190 (178 private e 12 comunali) nel territorio metropolitano genovese

233 studi di medici e pediatri, di cui 150 circa nell'area metropolitana genovese

328 ambulatori specialistici, di cui 115 operativi nei soli reparti di ASL3.

Il CUP nel 2011 ha assicurato la gestione di 3.732.784 prenotazioni e 1.098.151 pagamenti di ticket per un totale di **9.598.569 prestazioni sanitarie**.

Circa il 22 % delle prenotazioni è stato assicurato attraverso il servizio di Call Center con punte del 27% nell'area metropolitana di Genova.