



COMUNICATO STAMPA

Nuovo sistema “taglia code”: da questa mattina al Cup una diversa gestione dei flussi

L’obiettivo della ASST di Monza è quello di diminuire i tempi di attesa

Monza, 31 luglio 2018 – È attivo da questa mattina un nuovo sistema dedicato all’utenza per “tagliare le code”. Installato al Centro unico prenotazione della Palazzina Accoglienza dell’ospedale San Gerardo, il nuovo sistema di accodamento, all’interno dell’area di accettazione di primo livello presso gli sportelli, garantirà la corretta gestione dei flussi dei pazienti attraverso dei totem multifunzione da cui gli utenti possono scegliere la coda di interesse. Un computer utilizza un algoritmo per attivare la chiamata degli operatori amministrativi che verrà veicolata attraverso monitor appositamente collocati. I tempi di attesa sono standard per le priorità: tutti gli operatori gestiranno tutte le pratiche.

Il sistema consentirà inoltre di gestire la presenza eventuale di postazioni intermedie (es. banco consegna/etichettatura provette) attraverso un duplice accodamento, sullo stesso ticket numerato. Attraverso le policy configurate, il sistema stabilisce in maniera automatica quale utente sia opportuno chiamare, mantenendo il bilanciamento dei flussi e dei carichi ai vari sportelli aperti.

Tutte le postazioni saranno dotate di terminale virtuale per la chiamata, con pulsanti per attivare, chiudere o mettere in pausa lo sportello, l’aggregazione in cartelle delle operazioni a disposizione dell’operatore e la visualizzazione di indicazioni sul servizio, come il numero di persone in coda per tipo di servizio o priorità e il loro tempo di attesa, lo status delle apparecchiature quali le stampanti, ritenute strategiche per il funzionamento del servizio.

Gli utenti in attesa del proprio turno possono comodamente attendere la chiamata dell’operatore, effettuata attraverso un terminale virtuale, prestando attenzione ai monitor

dislocati nelle sale. Ad ogni numero chiamato, il paziente verrà avvisato tramite un segnale acustico e un pop-up con indicato il numero chiamato e lo sportello verso il quale recarsi per ricevere il servizio.

“I vantaggi sono numerosi – sottolinea il Direttore Generale della ASST di Monza Matteo Stocco -: il bilanciamento dei carichi di lavoro, la razionalizzazione dell’attività di sportello e il ridimensionamento delle risorse necessarie per svolgerla, la diminuzione dei tempi di attesa per gli utenti, la possibilità di monitoraggio online da parte della direzione sullo stato di sovraffollamento del Cup, informazioni chiare all’utente, attraverso la possibilità di personalizzare i contenuti presenti sui totem multimediali di prenotazione, il posizionamento del terminale di chiamata per ipovedenti nella sala di attesa del Cup in un’area a loro dedicata”.



Stesso sistema anche per l’accodamento del Laboratorio Analisi: al termine dell’accettazione amministrativa, i pazienti verranno indirizzati al centro prelievi, dove il personale sanitario potrà attivare la chiamata dei singoli pazienti direttamente dai box prelievi, attraverso dispositivi dall’utilizzo semplice ed intuitivo. Particolare attenzione anche per la tutela delle utenze fragili (disabili, donne in gravidanza, ecc...) attraverso l’implementazione dinamica delle “intelligenze” di chiamata ai prelievi.

L’integrazione con tutti i servizi aziendali connessi e quindi la piena operatività del sistema sarà suddivisa in 3 fasi:

- la FASE 1 che verrà completata già domani con l’estensione della messa in produzione del sistema di gestione delle code presso il Punto Prelievi;
- la FASE 2 garantirà la gestione delle attese presso gli ambulatori e sarà realizzata nel mese di settembre;
- la FASE 3 si concluderà con l’installazione delle nuove apparecchiature per il ritiro dei referti e la gestione dei pagamenti presso le casse automatiche.