



Roma, 4 dicembre 2019 - L'ospedale Israelitico di Roma potenzia l'assistenza ai pazienti con l'inaugurazione del nuovo Call Center del Centro Unico Prenotazioni (CUP) dell'Ospedale Israelitico di Roma. Alla cerimonia di presentazione e inaugurazione dell'innovativo servizio hanno preso parte il Direttore Generale, dott. Giovanni Naccarato, il Direttore Sanitario, dott.ssa Gabriella Ergasti, il Direttore Amministrativo, dott. Mario Coi, il Direttore Innovazione e Sviluppo, dott. Riccardo Fragomeni e il Responsabile Internal Audit, dott. Domenico Vulpiani.

Il CUP Telefonico dell'Ospedale Israelitico giocherà un ruolo fondamentale per il network ospedaliero e potenzierà l'assistenza ai pazienti alla luce degli ottimi dati registrati nel 2019: 372.000 chiamate l'anno, 38.200 chiamate in entrata, 34.900 gestite, 31.400 richieste di prestazioni.

Un servizio di qualità che segna un +21% delle chiamate in entrata rispetto il 2018, +24% delle chiamate gestite a confronto con l'anno precedente. Il call center si conferma così il canale preferito dall'utenza, col 61% delle prenotazioni totali, e ora al centro di un innovativo investimento del nosocomio romano.

Il

nuovo modello di gestione passa da un CUP Contact Center 1.0, esclusivamente passivo inbound, ad un modello CUP Contact Center 2.0 con un servizio esclusivo inbound e outbound, grazie al quale gli operatori sono attivi nella promozione dell'offerta.

Tra

le novità, è già attivo il servizio "Customer Satisfaction", al fine di valutare la soddisfazione dei pazienti; partirà inoltre entro fine anno il nuovo servizio "Ospedale NoStress" per la promozione di pacchetti privati, check-up e analisi e il percorso "Circuito fastPASS" con appuntamento entro 72 ore dalla chiamata e referto in giornata per prestazioni di Diagnostica per Immagini.

I

nuovi e spaziosi locali per la gestione delle chiamate, siti in Via del Fosso della Magliana e dotati dell'ultimo sistema telefonico Genesys, rispondono alla volontà di innovazione, avviata da tempo e a più livelli, dal network ospedaliero.

"Grazie

a questo traguardo - ha dichiarato il Direttore Generale, dott. Giovanni Naccarato - l'Ospedale Israelitico si impegna a garantire ai cittadini punti di accesso ancora più efficaci, migliorando gli standard qualitativi e garantendo un'offerta sanitaria sempre di eccellenza. È un ulteriore segno del cambiamento che mette il paziente al centro dei nostri progetti".