



COMUNICATO STAMPA – Mantova, 28 novembre 2018

CUP DI MANTOVA: NUOVI ORARI DI APERTURA

Cambia l'organizzazione: aumenta il numero di sportelli disponibili nella fascia di maggiore afflusso del pubblico

A partire da lunedì 3 dicembre 2018, il Cup di Mantova avrà nuovi orari: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18; il sabato dalle 8 alle 12.30.

L'Azienda intende sperimentare una diversa organizzazione per aumentare il numero di sportelli aperti nelle fascia orarie di maggior afflusso del pubblico, assicurando più rapidità nella gestione delle operazioni.

Gli operatori saranno presenti in numero maggiore soprattutto nella fascia mattutina e negli orari dalle 12 alle 14, quest'ultima privilegiata da molti cittadini che si spostano durante la pausa pranzo.

Dall'analisi condotta negli ultimi 3 anni si evidenzia che l'accesso agli sportelli Cup si è mantenuto costante e particolarmente intenso nonostante siano attivi altri canali di prenotazione delle prestazioni, quali la rete regionale di prenotazione con il call center, internet e le farmacie del territorio.

Ogni giorno accedono al Cup dell'Ospedale Carlo Poma di Mantova mediamente **750 persone e quindi circa 180mila** cittadini ogni anno si rivolgono al centro prenotazioni cittadino.

Le abitudini degli utenti sono piuttosto consolidate e spesso gli operatori di front office ricevono persone che hanno soltanto bisogno di una conferma o di una informazione, non considerando la possibilità di trovare risposte con i mezzi alternativi.

Nonostante il disagio dell'attesa, l'opportunità di confrontarsi con un operatore è ancora la modalità preferita dagli utenti di ASST; ovviamente questo impone frequenti adattamenti dell'organizzazione, considerando che il numero di operatori a disposizione tende a diminuire.

Anche per questo l'azienda prosegue nella campagna informativa sull'utilizzo dei vari canali di prenotazione e di pagamento alternativi allo sportello.

L'introduzione della ricetta elettronica agevola la **prenotazione direttamente dal Fascicolo Sanitario Elettronico** che ogni cittadino ha a disposizione con le proprie credenziali a garanzia di accesso sicuro e protezione dei dati.

Si può prenotare inoltre con:

- **numero verde (da rete fissa): 800638638;**
- **numero verde (da rete mobile: 02 999599;**
- **farmacie del territorio;**
- **collegandosi al sito www.crs.regione.lombardia.it.**

Per la **disdetta** di appuntamenti già fissati, in alternativa all'accesso allo sportello Cup, si consiglia l'invio di inviare:

- **un sms al numero 347 5378083;**
- **una e-mail all'indirizzo disdette.prenotazioni@asst-mantova.it.**

Per il **pagamento**, da qualche mese è attivo anche il servizio denominato **Pago PA**, che si effettua:

- con **carta di credito** dal Portale Regionale www.crs.regione.lombardia.it/sanita;
- con **bonifico bancario**, nel caso si disponga di un conto corrente presso banche aderenti al sistema Pago Pa;
- negli **esercizi aderenti** al circuito Sisal.