Ai Direttori dei Dipartimenti

Ai Direttori di Distretto

Ai DD.MM.PP.

Al Direttore UOC Relazioni con il Pubblico

e.p.c. Al Direttore Amministrativo

Al Direttore Sanitario

Al Direttore del Dipartimento Attività Sanitarie

Oggetto: attivazione servizio SMS di promemoria appuntamento

Ai sensi dell'art. 3 comma 5 del Decreto legge 07.06.2024 n. 73 è indispensabile informare l'utenza sulle procedure di disdetta/promemoria della prenotazione con quante più modalità possibili; pertanto dal 07.07.2025 la ASL Napoli 3 SUD ha attivato la funzionalità in oggetto per l'attività di promemoria appuntamento tramite invio di SMS.

Successivamente si riepilogano tutte le attività implementate dal 2023 ad oggi per le attività di recall/disdetta.

1) RECALL HUMAN

Quindici giorni prima dell'appuntamento, i pazienti ricevono un contatto telefonico da parte di un operatore human che chiede se il medesimo è ancora interessato allo svolgimento della prestazione.

L'estrazione comprende tutte le prestazioni di primo accesso con tutte le priorità + Controlli e vengono filtrate secondo agende e regimi autorizzati.

2) RECALL ROBOT AI

Cinque giorni prima dell'appuntamento un bot vocale AI contatta i pazienti prenotati per **primi accessi per prestazioni traccianti e non traccianti con priorità B, D e P e per i controlli delle traccianti** per ricevere ulteriore conferma di partecipazione alla prestazione attiva. Coloro che selezionano l'opzione di disdetta o ricontatto ricevono nelle 24 ore lavorative successive, una chiamata da parte di un operatore del Servizio CUP che indaga la volontà del paziente in merito alla prestazione in oggetto. Nel caso, procede con la disdetta. I criteri di selezione delle persone da contattare segue la medesima modalità dell'attività RECALL HUMAN Di seguito lo script della parte iniziale:

“ASL Napoli 3 SUD. Salve NOME_COGNOME, le ricordiamo che il giorno DATA_APP alle ore: ORA_APP, ha un appuntamento per: PRESTAZIONE; presso; SEDE. Per confermare la sua presenza all'appuntamento, prema il tasto 1. Per essere richiamato per eventuale disdetta con operatore, prema il tasto 2. Per riascoltare il messaggio, prema il tasto 9.”

Il giorno precedente l'appuntamento il paziente riceve una chiamata informativa senza possibilità di selezione che ricorda i dati principali della prestazione attiva. Questa attività attualmente riguarda le prestazioni di primo accesso traccianti e non traccianti con priorità U B e D. Di seguito lo script della parte iniziale:

“ASL Napoli 3 SUD. Salve NOME_COGNOME, le ricordiamo che il giorno domani alle ore: ORA_APP, ha un appuntamento per: PRESTAZIONE; presso; SEDE. Per riascoltare il messaggio, prema il tasto 9, altrimenti, la invitiamo ad interrompere la comunicazione.”

3) PROMEMORIA SMS (Luglio 2025)

Cinque giorni prima dell'appuntamento l'utente prenotato per primi accessi traccianti e non traccianti e per i soli controlli delle prestazioni traccianti riceve un SMS con alcune delle informazioni relative alla prenotazione attiva secondo il seguente form;

“Mittente: ASL NA3 SUD Testo: Il CUP le ricorda l’appuntamento per il giorno xx/xx/xxxx alle ore hh:mm. Per informazioni e disdetta contatti il n. 081185555”

Il giorno prima dell’appuntamento l’utente prenotato per le prestazioni di primo accesso traccianti e non traccianti con priorità U B e D riceve un SMS con alcune delle informazioni relative alla prenotazione attiva secondo il seguente form: ***“Mittente: ASL NA3 SUD Testo: Il CUP le ricorda l’appuntamento per il giorno xx/xx/xxxx alle ore hh:mm. Per informazioni e disdetta contatti il n. 081185555”***