



Comunicare semplicemente

COMING UP
by I-Tel

SPECIALE SANITA' - Settembre 2007

Una comunicazione efficace è fondamentale per il successo di ogni organizzazione; nel settore della Sanità è essenziale per garantire al cittadino servizi efficienti e di qualità.

Questo numero speciale di "Coming Up" è dedicato alle soluzioni e ai servizi forniti da I-Tel, insieme ai propri partners, a supporto delle aziende e enti che operano nella Sanità, sia nella comunicazione con il cittadino sia nell'ottimizzazione dei processi di condivisione delle informazioni.

Nella sezione Documentazione dell'Area Clienti del nostro sito potete scaricare il documento completo delle soluzioni di I-Tel per la Sanità. Non esitate a contattarci.

Giovanni De Carli
Direttore Commerciale I-Tel Srl

CUP
Come ridurre le liste di attesa

La riduzione dei tempi di attesa nei CUP passa anche dall'ottimizzazione dei posti disponibili, recuperando quelli che andrebbero persi a causa di mancate disdette e appuntamenti dimenticati.

Il sistema Sm@rtCupRecall di I-Tel Srl chiama in automatico i pazienti prenotati per prestazioni con lunghi tempi di attesa.

Il recall telefonico ricorda l'appuntamento per la prestazione prenotata chiedendo la conferma o la cancellazione.

In questo modo l'Azienda sanitaria eroga un utile servizio per non dimenticare un impegno importante ed insieme ottimizza l'impiego delle proprie risorse.

Sm@rtCupRecall è integrabile ai moduli "infiniteSM@RTphone" Sm@rtOplà a supporto delle attività dell'URP e Sm@rtC6 per la gestione del personale. Sulla stessa piattaforma è possibile sviluppare applicazioni personalizzate per servizi innovativi a bordo letto.



IN QUESTO NUMERO:

- ▶ **CUP: come ridurre le liste di attesa**
- ▶ **URP: la comunicazione tra l'azienda sanitaria e il cittadino**
- ▶ **Sm@rtC6: il telefono è al servizio della gestione del personale**
- ▶ **Servizi al paziente degente**



URP: la comunicazione tra l'azienda sanitaria e il cittadino

La piattaforma "infiniteSM@RTphone" consente di accogliere e gestire le chiamate in ingresso all'URP e fornire servizi informativi navigabili tramite menù vocali a scelta multipla e inoltro della chiamata all'operatore più indicato.

Nel fuori orario può essere attivato un servizio informativo automatico su Come prenotare, Analisi di laboratorio, Orari della struttura, Come raggiungerla, Alberghi e ristoranti in zona, F.A.Q.

In base a quanto previsto dalle politiche aziendali, è possibile realizzare un servizio automatico di Gestione reclami e indagini di Customer Satisfaction.

Il sistema consente di elaborare statistiche sul funzionamento del servizio e sulle chiamate in ingresso (data, ora, servizio richiesto, ecc.) funzionali al miglioramento nella qualità dei servizi offerti.

Sm@rtC6:
il telefono è al servizio della gestione del personale

Perfettamente integrata con i sistemi informativi e i gestionali aziendali, la soluzione Sm@rtC6 di I-Tel consente, tramite un qualsiasi telefono, fisso o mobile, di effettuare:

- la rilevazione delle presenze
- la comunicazione delle assenze
- la gestione di ferie e permessi
- la notifica dei turni di lavoro

Nel caso di comunicazioni urgenti, il sistema effettua chiamate telefoniche in automatico al dipendente reperibile, su numeri predefiniti, leggendo il messaggio in sintesi vocale e chiedendo la conferma dell'ascolto. Sm@rtC6 è in grado di trasferire in automatico e in tempo reale i dati acquisiti ai sistemi gestionali aziendali e/o di notificarli alle persone interessate via e-mail, SMS, fax o mediante una chiamata telefonica automatica.

Servizi al paziente degente

Con la piattaforma "infiniteSM@RTphone" di I-Tel è possibile offrire servizi informativi interattivi per il paziente degente con accesso in tempo reale tramite qualsiasi terminale telefonico sia fisso (della struttura) sia mobile (del paziente stesso):

- Richiesta consegna di quotidiani e riviste o servizio Bar;
- Informativa su orari di ingresso, messe e servizi religiosi, bar, edicola ... ;
- Richiesta visita di un assistente sociale/spirituale;
- Informativa sui servizi offerti dalla struttura ospedaliera, modalità di accesso ed eventuale prenotazione;

Il sistema è in grado di inoltrare le richieste via posta elettronica, fax, SMS o mediante una casella vocale o la generazione di una chiamata telefonica automatica.

L'Azienda Ospedaliera può, inoltre, implementare servizi interattivi funzionali all'operatività della struttura:

- Menù del giorno con possibilità per il paziente di effettuare la prenotazione del pasto prescelto;
- Chiamata automatica di promemoria visite/analisi/medicinali;
- Gestione pre-pagato telefonico;
- Indagini sulla qualità del servizio di degenza;
- Servizi di Check-In / Check-Out, camera pronta, richiesta intervento assistenza tecnica (idraulico, elettricista, ...);

TORNA SU