Script Richiesta aggiornamenti sullo stato dei degenti

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-aggiornamenti-sullo-stato-dei-degenti/

Versione 2, 03-26

Premessa operativa

- Il tono deve essere sempre empatico, rassicurante e ordinato.
- Il FO gestisce l'aggiornamento sul piano organizzativo, non anticipa informazioni cliniche non autorizzate.
- Va chiarita la finestra prevista per gli aggiornamenti e il passo successivo.
- I recapiti del cliente devono essere verificati prima della chiusura.
- La richiesta va registrata e trasmessa correttamente al medico di riferimento.

Testo operativo

"Buongiorno, qui è Clinica La Veterinaria di Mascalucia, sono Luisa. Come posso aiutarla?"

Cliente: "Salve, sono [Nome del cliente]. C'è il mio cane/gatto Gino ricoverato e vorrei avere aggiornamenti."

Segretaria: "*Buongiorno, Sig./Sig.ra [Cognome]. Certamente, capisco la sua preoccupazione. Per sicurezza, prima di procedere, mi conferma gentilmente* ***il cognome*** *e* ***un recapito telefonico*** *associato alla cartella (o un altro dato concordato)?*"

[Cliente conferma]

Segretaria: "*Grazie. Le confermo che* ***i nostri medici aggiornano i proprietari*** *con una telefonata* ***tra le 7 e le 8*** *e* ***tra le 19 e le 20****. In questo momento i medici sono impegnati in visita, quindi* ***registro la sua richiesta e la comunico subito al medico di riferimento****.*"

Segretaria: "*Se ci sono* ***necessità urgenti di comunicazione*** *(ad esempio autorizzazioni o richieste di parlare con il medico con priorità), me lo dica e attivo subito il canale interno.*"

Segretaria: “*Mi conferma che il numero migliore per ricontattarla è **[numero]**? Se preferisce, può indicarmi anche una mail di riferimento.*”

[Cliente conferma]

Segretaria: “*Perfetto. **Ricapitolo**: ho registrato la sua chiamata per **Gino** e ho informato il medico. Se non si tratta di urgenza, verrà ricontattato **nella prossima finestra di aggiornamento (7–8 / 19–20)**; se invece emergesse una necessità di comunicazione urgente, la ricontatteremo prima possibile.*”

Segretaria: “*C’è qualcos’altro in cui posso aiutarla io, nel frattempo?*”

Cliente: “[*Risposta del Cliente]*”

Segretaria: “*Va bene. Grazie, Sig./Sig.ra [Cognome]. Restiamo a disposizione. Le auguro buon proseguimento. Arrivederci.*”

Nota Bene (registro chiamate):
Trascrivere nel Registro delle chiamate:

1. nome e cognome del Cliente che chiama
2. recapito telefonico (ed eventualmente email, se fornita)
3. ora della chiamata
4. nome del Medico con cui desidera parlare + paziente ricoverato
5. esito/azione: “richiesta aggiornamenti registrata e comunicata al medico” (e finestra prevista di richiamata) . L’Operatore è tenuto a riferire ai Medici delle chiamate ricevute, esortandoli a richiamare i Clienti negli orari riservati a tale attività.