# Script richiesta per visita specialistica

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-per-visita-specialistica/

Versione 2, 03-26

**Premessa operativa**

- Il servizio va presentato in modo chiaro, corretto e non ambiguo.
- La richiesta del cliente va registrata in modo sintetico e utile alla prenotazione.
- Non va svolta anamnesi approfondita al telefono.
- È importante ricordare al cliente di portare eventuali referti, esami o documentazione precedente.
- Il riepilogo deve includere servizio richiesto, medico, paziente, data, ora e istruzioni logistiche.

**Testo operativo**

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

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei sapere: fate visite specialistiche?*"

Segretaria: "*Sì, certo. Presso la nostra struttura è possibile prenotare visite dedicate, ad esempio: **Ortopedia, Dermatologia, Nutrizione, Oncologia, Oftalmologia**. Desidera fissare un appuntamento per il suo cane o gatto?*"

Cliente: "Sì, vorrei l'ortopedia per il gatto Micio."

Segretaria: "*Perfetto. Per la visita ortopedica, il medico di riferimento è il **Dr. Currenti**. Potrebbe riceverla **martedì alle 9** oppure **giovedì alle 12**. Quale giorno e ora le viene più comodo?*"

Cliente: "Giovedì alle 12."

Segretaria: "*Benissimo. Prima di confermare, mi indica in modo molto breve **il problema principale** e **da quanto tempo** è presente? Mi serve solo per registrare correttamente la richiesta e segnalarla al medico.*"

[Cliente risponde]

Segretaria: “*Grazie. Se ha già **referti, esami, radiografie/immagini o terapie in corso**, le chiedo di **portarli con sé** il giorno della visita (oppure, se preferisce, può inviarli prima secondo le modalità che le indicheremo).*”

Segretaria: “*Ora le chiedo gentilmente i dati per registrare l’appuntamento: **nome, cognome, mail, recapito telefonico**. E anche i dati di Micio: **nome, età, sesso**.*”

[Cliente fornisce dati]

Segretaria: “*Perfetto, ho inserito tutti i dati. **Ricapitolo**: visita ortopedica per **Micio** con il **Dr. Currenti**, **giovedì [data] alle 12**. Le chiedo di **arrivare 10 minuti prima** e di portare eventuali referti/immagini e il libretto sanitario se disponibile. Conferma che è corretto?*”

[Cliente conferma]

Segretaria: “*Grazie. Riceverà a breve la conferma dell’appuntamento tramite mail. Posso esserle utile in qualche altro modo?*”

Cliente: “*[Risposta]*”

Segretaria: “*Per qualunque necessità, la invito a ricontattarci. Grazie e buona giornata. Arrivederci.*”

**Nota organizzativa (se il cliente riferisce urgenza):**
“*Se ritiene che la situazione sia urgente, può raggiungerci in struttura / oppure posso segnalarlo secondo la nostra procedura interna.*”