# Script richiesta telemedicina

Script Chiamata · https://clinicalaveterinaria.it/protocolli/script-richiesta-telemedicina/

Versione 2, 03-26

**Premessa operativa**

- Va chiarito che il teleconsulto è utilizzabile solo nei casi compatibili con il servizio.
- Non deve essere presentato come sostituto universale della visita in presenza.
- L'operatore deve fornire istruzioni semplici, chiare e tracciabili per la prenotazione.
- Il canale di invio del link deve essere verificato e coerente con le procedure interne.
- È utile offrire un'alternativa organizzativa se il cliente non usa l'e-mail, se la struttura lo consente.

**Testo operativo**

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

Cliente: "*Buongiorno, sono [Nome del cliente]. Vorrei sapere: fate consulenza a distanza?*"

Segretaria: "*Sì, certo. Offriamo un servizio di* ***teleconsulto*** *con la* ***Dr.ssa Caterina Santonocito****, che è anche* ***Direttrice Sanitaria*** *della struttura. Il teleconsulto è pensato per valutazioni a distanza compatibili con questo tipo di servizio.*

*Se invece ritiene che la situazione sia* ***urgente*** *o che il suo animale abbia bisogno di una visita in presenza, la soluzione più adatta è farlo vedere direttamente in clinica / in pronto soccorso.*"

Segretaria: "*Mi può lasciare la sua* ***mail****? Le invio subito il link con le modalità di prenotazione, il calendario con le disponibilità e i costi. La mail verrà utilizzata solo per questa comunicazione, secondo le nostre procedure di gestione dei dati.*"

Cliente: "[Fornisce mail]"

Segretaria: “*Grazie. Se preferisce, posso anche inviarle il link via **SMS/WhatsApp** (se disponibile) oppure posso indicarle a voce i passaggi principali per prenotare.”*

Segretaria: “*Posso esserle utile in qualche altro modo? Grazie e buona giornata. Arrivederci.*”