

SOLUZIONI PER I SERVIZI DI ACCOGLIENZA

ESIGENZE

- Semplificare l'accesso ai servizi sanitari;
- Migliorare della qualità dei servizi di accoglienza;
- Aumentare la capacità attrattiva della struttura;
- Riduzione dei costi di gestione dei servizi di accoglienza;
- Controllo completo delle prestazioni erogate.

TARGET

- Direzione Generale
- Direzione Sanitaria

OBIETTIVI:

- Ampliare, migliorare e semplificare le modalità di prenotazione, accesso e pagamento delle prestazioni sanitarie;
- Garantire agli utenti (assistiti, MMG, Pediatri) tempestive informazioni necessarie per indirizzare la scelta in termini di opportunità e convenienza (offerta/disponibilità, in tempo reale, di prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e di ricovero presso le strutture);
- Ridurre le liste di attesa (dimensionamento dell'offerta di prestazioni in base alla domanda).
- Razionalizzare l'utilizzo delle strutture preposte all'erogazione di servizi e prestazioni (tramite la conoscenza centralizzata delle disponibilità ad erogare prestazioni da parte dei servizi);
- Migliorare la qualità del rapporto tra cittadino e amministrazione sanitaria;
- Garantire massima trasparenza delle liste di attesa per prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e di ricovero;
- Promuovere e divulgare i servizi sanitari erogati e le eccellenze raggiunte
- Disponibilità, su diversi livelli decisionali, di informazioni di dettaglio e di sintesi in grado di supportare adeguatamente i processi di pianificazione e programmazione delle attività aziendali.

DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE:

Organizzazione e Gestione

I servizi di accoglienza rappresentano l'insieme delle attività che l'Azienda deve assicurare per l'accesso ai servizi (prenotazione, accesso e pagamento delle prestazioni sanitarie, ecc.).

Tali servizi si articolano in:

- Gestione dei servizi di Prenotazione: CUP, Servizi di prenotazione Multicanale (portale, chioschi multimediali, ecc.);
- Servizi di Accoglienza Ospedaliera (Accettazione amministrativa, U.R.P., ecc.);
- Servizi Amministrativi per la gestione dei Pagamenti e della Cassa;
- Rete di Sportelli per l'accesso ai servizi sul territorio: Scelta e Revoca del medico di Base, servizi di prenotazione, pagamento di prestazioni, ecc;
-

Le competenze offerte

Intema dispone di tutte le specifiche competenze per :

- l'analisi del contesto;
- la progettazione delle nuove modalità di erogazione dei servizi ;
- la realizzazione e conduzione dei progetti;
- la conduzione dei servizi.

Le Soluzioni tecnologiche

Le soluzioni tecnologiche:

- Progettazione e realizzazione dell'infrastruttura tecnologica
- Le soluzioni applicative
 - CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE
 - PORTALE MULTICANALE
 - CHIOSCHI MULTIMEDIALI
 - SOLUZIONI PER LA SANITA' TERRITORIALE (Anagrafe, Scelta e revoca MMG, Gestione Convenzioni, ecc.)

Modalità di erogazione del servizio

La gestione dei servizi di accoglienza può essere articolata in diverse modalità:

- Full Outsourcing dei servizi di accoglienza;
- Progettazione, realizzazione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica;
- Conduzione del servizio

I Livelli di Servizio

Beneficio Atteso	Parametro
Semplificare l'accesso ai servizi sanitari e Migliorare la qualità dei servizi di accoglienza;	
	Tempo di coda allo sportello (prenotazione, accettazione, cassa e servizi territoriali)
	Tempi di attesa per i servizi telefonici
	Tempi di attesa per altre modalità di contatto
	Disponibilità dei servizio
	Tempo di evasione di una procedura amministrativa (scelta e revoca medico di base)
Riduzione dei costi	
	Riduzione dei Costi di gestione del servizio (Personale, Infrastruttura Tecnologica, ecc.)

INTEMA srl

**Direzione Generale
Via del Gallitello, 91
85100 - POTENZA**

**Tel. 0971.601270
intema@intemaweb.com
www.intemaweb.com**

**Sede di TREVISO
Via Bianchetti, 11
31100 - TREVISO**

Tel. 0422.580125