L’attività di Monitoraggio della segreteria viene realizzata all’interno dello studio del cliente a partire dall’orario di apertura dello studio e per un periodo di tempo che varia dalle 4 alle 8 ore (a discrezione dell’azienda sulla base delle dimensioni e caratteristiche del cliente)

Il consulente deve verificare le informazioni che sono di seguito indicate attraverso due modalità: l’osservazione e l’interrogazione del personale di segreteria.

**Regola num. 1: durante il monitoraggio della segreteria non devono essere trasferite al cliente e/o al suo personale delle indicazioni migliorative della loro attività.**

Di seguito gli step da seguire:

1. Arrivare in studio secondo l’orario concordato con il cliente, dedicare 10 minuti al titolare di studio, raccontando come gestirete l’attività. Questo serve a dare valore a tutto ciò che stiamo effettuando.
2. Facciamo in modo che sia il titolare di studio ad introdurvi agli operatori di segreteria nel modo corretto. Non siamo lì per giudicare, ma solo per osservare le dinamiche gestionali e suggerire successive migliorie che possono apportare dei cambiamenti positivi al clima di studio.
3. Dopo l’introduzione iniziale, prendete posto e osservate il lavoro di segreteria, alternando (ove necessario) delle maggiori richieste di approfondimento all’operatore.

Le aree da approfondire sono le seguenti:

1. **Descrivere nello specifico il numero di operatori che gestiscono la segreteria i dati anagrafici e le pregresse esperienze professionali. Includere eventuali indicazioni su orari di lavoro giornalieri, giorni lavorativi (es: dal Lunedì al Venerdì). Di ognuno raccogliere numero di telefono mobile diretto e indirizzo email, servirà per inviare loro delle comunicazioni.**
2. **Descrivere, corredando di fotografie, l’area della segreteria (porta d'ingresso, area di accoglienza, sala d’attesa)**
3. **Verificare quali sono le attività che normalmente svolge l’operatore all’arrivo in studio. Se, al vostro arrivo, l’operatore è già sul luogo di lavoro procedete con una richiesta specifica descrittiva da riportare.**
4. **Descrivere l’area di lavoro specifica dell’operatore (la scrivania). Se necessario corredare di fotografie.**
5. **Verificare, anche chiedendo, se lo studio dispone di un gestionale di studio. In caso affermativo raccogliere informazioni sul nome del gestionale e se l’operatore vede in questo strumento qualcosa di utile e migliorativo per la sua attività giornaliera. In caso di mancanza del gestionale, richiedete di raccontare nel dettaglio come avviene la gestione del paziente dalla presa di appuntamento alle successive attività di gestione extra clinica.**
6. **Osservate le modalità con cui viene accolto l’arrivo di un paziente, dal suono del campanello/citofono e fino all’ingresso in sala per l’attività clinica. Viene Suggerita la compilazione di questo punto al termine del periodo di osservazione, al fine di poter avere un ventaglio ampio di casistiche osservate e determinare così quali sono le dinamiche normalmente utilizzate e quali invece degli eventi improvvisi e inaspettati che si sono verificati.**
7. **Chiedere all’operatore se esistono dei protocolli scritti relativi alle sue attività di segreteria. In caso di risposta affermativa richiederne una copia cartacea o digitale da ricevere nell’immediato (se digitale possono inviarla a** [**marketing@amors.it**](mailto:marketing@amors.it)**)**
8. **Richiedere maggiori informazioni su come avviene, se prevista, l’attività di promemoria dell’appuntamento.**
9. **All’arrivo, spesso il paziente deve effettuare delle attività burocratiche legate al consenso informato, piuttosto che alla firma dell’autorizzazione all’utilizzo dei dati personali. Questa attività come vengono svolte? Se sono presenti dei moduli cartacei, ritirarne una copia o farla inviare via email (se digitale possono inviarla a** [**marketing@amors.it**](mailto:marketing@amors.it)**)**
10. **Dopo l’arrivo del paziente e l’attesa del turno, chi lo accompagna e con quale modalità nell’area clinica?**
11. **Al termine dell’attività clinica, la cartella clinica del paziente viene normalmente aggiornata dal dottore che si è preso cura di lui. Questa attività viene gestita in autonomia dal clinico o viene coinvolta la segreteria? Specificare con quale modalità viene gestita.**

**m) Come avviene la gestione di eventuali telefonate in arrivo?**

**n) In che modo l’operatore scambia informazioni con i pazienti non in studio?**

**Whatsapp, sms, e-mail o altro? Viene suggerita una domanda aperta da fare**

**all’operatore in seguito alla quale è opportuno verbalizzare.**

**o) I rapporti con i fornitori vengono gestiti dalla segreteria? Con quale modalità?**

**Chiedete all’operatore di descrivere questa dinamica.**

**p) Al termine del piano di pure, parlando di un paziente sano che necessità della**

**visita semestrale di controllo, come avviene la dinamica di richiamo del**

**paziente?**

**q) Descrivere come avviene la presentazione di un piano di cure e del relativo**

**preventivo? Chi gestisce questo processo all’interno dello studio e quali le**

**modalità.**

**r) Descrivere le modalità con cui la segreteria gestisce i pagamenti. Fare**

**attenzione alla differenza tra ciò che la segreteria descrive quando ponete la**

**domanda e quali le attività reali.**