

## Numero 243 del 19 Settembre 2022

Cari colleghi,

L'emergenza sanitaria ha comportato un massivo utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza, soprattutto telefono e mail che, oltre ad aver modificato le modalità di relazione con i nostri assistiti, ha semplificato e in molti casi "banalizzato" le possibilità di accesso inappropriato, moltiplicando e rendendo ingestibile la quantità di contatti giornalieri.

Siamo quindi al lavoro per elaborare un manuale di buone pratiche organizzative in modo da arginare la continua ondata di richieste, spesso incongrue, che ci pervengono.

Iniziamo con il suggerirvi alcune modalità organizzative facilmente attuabili:

- Può essere utile inviare una mail a tutti gli assistiti che descrive le modalità di accesso all'ambulatorio (appuntamenti, richieste farmaci, etc.) sottolineando il corretto utilizzo della mail e del telefono. I nostri gestionali hanno la possibilità di creare una mailing list che si può salvare su file in modo da raggiungere il maggior numero di assistiti;
- Può essere impostata una risposta automatica alle mail in ingresso sia per evitare di dover rispondere a richieste inappropriate sia per ricordare il corretto utilizzo della mail; è utile prevedere, in calce al testo del messaggio i contatti telefonici e mail dello studio e della segreteria, se presente.
- Una segreteria telefonica è molto utile per concentrare l'ascolto delle richieste in momenti dedicati nel corso della giornata; allo stesso modo è consigliabile dedicare un orario prestabilito alla lettura delle mail.

Alleghiamo alcuni esempi, sperimentati da alcuni di noi con ottimi risultati, ovviamente modificabili in base all'organizzazione del proprio studio.

Speriamo in questo modo di fornire utili strumenti di lavoro.

*La segreteria provinciale FIMMG Torino e gruppo RIMeG Piemonte*

- Esempio di mail da inviare ai pazienti [formato word](#) - [formato pdf](#)
- Esempio di risposta automatica alle mail in arrivo [formato word](#) - [formato pdf](#)

---

Quanto scritto nelle presenti pagine è il frutto di una personale elaborazione delle norme di legge. Tali interpretazioni non sono esimenti nè possono essere utilizzate a discolpa in qualsiasi giudizio (civile o penale) poichè frutto solo della libera interpretazione dell'estensore.