

Ai professionisti AOU Modena
che esercitano la
Libera Professione Intramuraria

p.c. Direttori UU.OO. AOU Modena

Dr.ssa Elda Longhitano
Direttore Gestione Operativa

Dr.ssa Anna Rita Garzia
Direttore Professioni Sanitarie

Dr. Ferdinando Donati
Direttore Servizio per l'Integrazione
Tecnico-Amministrativa Ospedali

Ing. Mario Lugli
Direttore del Servizio di Tecnologie
dell'Informazione

Dr. Paolo Barbieri
Responsabile Servizio Comunicazione

Dr.ssa Rosella Molinari
Responsabile Ufficio Libera Professione
Ausl Modena

OGGETTO: nuovo call center prenotazione Libera professione intramuraria - 059.91.999.00

Si comunica che da **lunedì 14 ottobre 2019** sarà attivo il nuovo numero **059.91.999.00** dedicato alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime di "Libera professione intramuraria" dai professionisti dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena al Policlinico e all'Ospedale Civile di Baggiovara. Il nuovo servizio, gestito da un call center esterno, sarà **attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00**. L'attuale numero 059.422.2755 resterà attivo per un breve periodo di tempo per consentire il graduale avvio del nuovo call center e sarà definitivamente dismesso entro la fine di ottobre.

L'incremento del volume di chiamate dovuto alla gestione delle prenotazioni anche dei professionisti dell'Ospedale Civile di Baggiovara e la consistenza dell'attività al Policlinico, ha reso il call center interno non più in grado di fornire una risposta adeguata alle richieste dell'utenza. L'esternalizzazione del servizio, oltre a un generale ammodernamento dell'infrastruttura e all'ampliamento degli orari di attività, consentirà di migliorare i tempi e la qualità di risposta, attivare nuovi servizi come l'invio di promemoria per ricordare la prestazione prenotata, anche via sms o chat, l'introduzione di un nuovo albero vocale con disdetta automatica 24 ore su 24 anche da telefono, il servizio di *recall* dell'utente in caso di impossibilità di portare a termine la prenotazione. I nuovi servizi si aggiungeranno a quelli già esistenti, come la prenotazione e la disdetta online sul sito www.aou.mo.it/libera

La nuova organizzazione dell'attività di prenotazione richiede una **revisione delle modalità di gestione delle agende** per garantire una programmazione dell'attività libero professionale di più ampio respiro con l'obiettivo di consentire una razionale organizzazione degli orari di attività del personale di supporto, oltre ad un appropriato utilizzo del patrimonio tecnologico e degli spazi aziendali. I professionisti dovranno fornire con regolarità le disponibilità in modo da garantire **l'apertura almeno trimestrale e non più mensile** delle agende, consentendo così al nuovo call center di avere, a fronte di una maggiore capacità di risposta, un'offerta costante per gli utenti. **Dovranno essere scrupolosamente rispettati i modelli orari depositati**, effettuando l'attività nelle giornate autorizzate e aperte secondo le disponibilità fornite: cambiamenti, annullamenti o spostamenti dovranno essere motivati e autorizzati utilizzando la modulistica disponibile nel sito intranet. Nel caso di frequenti richieste di spostamenti delle sedute, sarà compito dei professionisti comunicare ai pazienti tali variazioni.

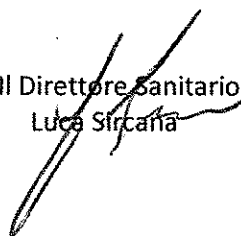
Restano invariate le altre modalità di svolgimento dell'attività libero professionale ambulatoriale: le disponibilità per l'apertura delle agende andranno comunicate per posta elettronica all'indirizzo liberaprofessione@aou.mo.it; resta attiva la linea interna di supporto ai professionisti (tel. 2765 – 152765 dall'OCB); refertazione ed emissione dell'invito al pagamento continueranno ad essere gestite mediante l'applicativo "Auriga LT"; la modulistica relativa alla Libera Professione resta disponibile nel sito intranet, sezione "Modulistica e manuali>Libera Professione".

I professionisti che desiderano modificare l'autorizzazione all'esercizio della LP (ad esempio: cambio orari o giornate, prestazioni, ambulatorio, tariffe, ecc.) possono fare richiesta utilizzando il modulo disponibile sul sito intranet. Per informazioni è possibile contattare il dr. Alfredo Tardio (tardio.alfredo@aou.mo.it, tel. 4582 – 154582 dall'OCB).

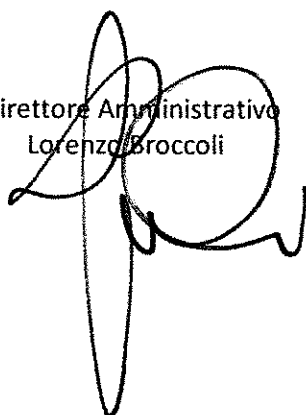
Il Servizio Comunicazione e Informazione dell'AOU garantirà il supporto per informare l'utenza esterna sulle nuove modalità di prenotazione.

Cordiali saluti

Il Direttore Sanitario
Luca Sircana



Il Direttore Amministrativo
Lorenzo Broccoli



Referente: Massimiliano Laviola