



Azienda Ospedaliera
della Valtellina e della Valchiavenna
Ufficio Relazioni con il Pubblico
(U.R.P.) tel. 0342/521.190

ACCESSO ALLE PRENOTAZIONI PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Al fine di agevolare l'utenza nella prenotazione delle prestazioni ambulatoriali – visite specialistiche, prestazioni diagnostiche – a decorrere dal 15/03/2006 l'Azienda ha provveduto a riorganizzare il call-center con l'aggiunta di nuove modalità di accesso che vengono di seguito illustrate. Si ricorda che per gli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione in quanto l'utente munito della ricetta medica **accede direttamente** alla prestazione all'atto del prelievo.

L'Azienda propone agli utenti quattro modalità di prenotazione:

1) PRENOTAZIONE TELEFONICA

L'utente può prenotare le prestazioni chiamando il **numero verde 800216128**. Il call-center è stato potenziato con l'allestimento di ulteriori postazioni telefoniche per adeguare la capacità di risposta al traffico telefonico.

2) SEGRETERIA TELEFONICA

Al fine di rendere possibile la **prenotazione nell'arco delle 24 ore** al termine dell'orario di lavoro degli addetti al call-center – ore 16.00 – un servizio di segreteria telefonica inviterà l'utente a lasciare un messaggio molto semplice: **Nome; Cognome; Prestazione richiesta; recapito telefonico.**

Gli addetti al call-center provvederanno il **giorno successivo** ad esaminare i messaggi ricevuti e a richiamare l'utente per fissare la data di esecuzione della prestazione.

Si precisa che la richiesta sarà evasa **entro le 48 ore successive** con esclusione del computo dei giorni festivi e prefestivi.

La stessa procedura sarà adottata allorché tutte le linee telefoniche del call-center risultassero occupate. Anche in questo caso un messaggio telefonico inviterà l'utente a comunicare i dati sopra riportati ai quali farà seguito, nelle 48 ore successive un contatto telefonico per fissare la data dell'effettuazione della prestazione.

3) PRENOTAZIONI TRAMITE POSTA ELETTRONICA

Una terza modalità di accesso viene offerta attraverso il seguente indirizzo di posta elettronica:

prenotazioni@aovv.it

anche in questo caso si richiede all'utente di indicare in un semplice messaggio i dati che di nuovo vengono indicati: **Nome; Cognome; Prestazione richiesta; recapito telefonico.**

Come per la segreteria telefonica gli addetti al call center esamineranno le richieste e provvederanno a chiamare l'utente per fissare la data di prenotazione della prestazione.

Le richieste saranno evase entro la **stessa tempistica** in precedenza indicata (di norma 48 ore).

4) UTENTE DOTATO DI CONNESSIONE AD INTERNET

Sarà sufficiente in questo caso connettersi al sito internet: **www.aovv.it**

cliccare su **prestazioni specialistiche** e compilare i campi con le informazioni richieste.

In questo caso la risposta recante la data, l'orario della prestazione ed il presidio di erogazione, **sarà comunicato via internet.**

Lo sforzo posto in essere dall'Azienda Ospedaliera della Valtellina e della Valchiavenna sarà tanto più efficace quanto più il cittadino utente osserverà le indicazioni sopra elencate.

Si invita alla massima collaborazione per ottenere un prezioso risultato: rendere **agevole** all'utente l'**accesso alle prestazioni.**

LA DIREZIONE

P.S.: Per ulteriori informazioni contattare:

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) Sig.ra Ilde Osmetti tel. 0342/521.190