

Manuale Operativo

Specialisti dell'Accoglienza

Protocolli di Interazione

Dal primo saluto al congedo, ogni fase dell'interazione con il Paziente viene tradotta in protocollo operativo e script relazionale, con l'obiettivo di generare valore in modo costante.

Cinque profili paziente, un'esperienza coerente.



Scansiona il QR Code per accedere al microlearning dedicato e scaricare l'ultima versione aggiornata del Manuale.

Questo manuale è uno strumento operativo a uso esclusivo degli Specialisti dell'Accoglienza e del personale sanitario SYNLAB operanti nei BCP.

Contiene i protocolli, gli script e le linee guida per gestire in modo efficace e personalizzato ogni profilo di paziente / cliente che accede ai BCP SYNLAB.

Sommario

1. Introduzione	3
Come Usare Questo Manuale	3
3. Premessa	3
Le 5 Personas SYNLAB	3
Il Protocollo in 7 fasi	4
Inserimento “Medico Inviante”	5
I 3 Momenti “ValoreXTe”	5
Check personale	5
Check postazione	6
P1 SSN Episodico con Ricetta	7
P2 SSN Ricorrente	10
P3 Privato Digitale (D2C)	13
P4 Privato Solvente	16
P4 Focus Micro-Consulenza	18
P5 Assicurato	20
Step 7 Servizio: Prelievo / Prestazione	23
4. Riferimento Rapido	24

1. Introduzione

Ogni giorno, le persone che entrano in un punto prelievo SYNLAB portano con sé qualcosa di più di una richiesta medica: portano una preoccupazione, un dubbio o a volte una paura. Il tuo lavoro, prima ancora di essere un insieme di procedure, è fare in modo che i nostri pazienti escano sentendosi visti, accompagnati e in buone mani.

Una parola giusta al momento giusto, un tono di voce calmo e rassicurante, la capacità di spiegare con chiarezza ogni singolo passo che percorrerà il nostro paziente: sono piccole cose che possono fare una differenza enorme. Anche guidare un paziente verso un esame di prevenzione che non avrebbe mai pensato di fare da solo può, letteralmente, cambiarne il suo percorso di salute.

Questo manuale nasce per darti gli strumenti per farlo bene, ogni giorno, con ogni paziente.

Come Usare Questo Manuale

Questo manuale è il tuo strumento operativo quotidiano. Contiene tutto ciò che ti serve per gestire ogni tipo di paziente/cliente che entra in un BCP SYNLAB: dal primo saluto al congedo, inclusa la proposta “ValoreXTe”.

3. Premessa

Le 5 Personas SYNLAB

Ogni paziente che accede a un BCP SYNLAB può essere ricondotto a uno dei cinque profili descritti di seguito. Riconoscerlo rapidamente permette di adattare tono, tempi e modalità di interazione, offrendo un'esperienza più efficace, coerente e personalizzata.

#	Persona	Chi è	Focus prioritario	Plus digitale da valorizzare
P1	SSN Episodico	Viene con la ricetta, per la prima volta, o raramente. Vuole capire quanto spende, disponibilità e facilità di accesso.	Velocità + Chiarezza sulla ricetta e relativa spesa	↗ Notifica referto pronto
P2	SSN Ricorrente	Paziente cronico o in follow-up. Conosce già il percorso, vuole trovare tutto come si aspetta.	Continuità + “Zero intoppi” (es.: velocità e qualità referti)	↗ Recupero credenziali semplice e storico referti (solo su Appheal, no Lombardia)
P3	Privato Digitale	Ha già prenotato e pagato online. Vuole un processo di accettazione rapido e discreto.	Rapidità + Riservatezza e comodità	↗ Self-service completo
P4	Privato Solvente	“Paga di tasca sua”, spesso senza ricetta. Si aspetta orientamento e trasparenza sui costi.	Micro-consulenza + Trasparenza costi e ampiezza offerta SYNLAB	↗ Notifica referto pronto e comunicazioni digitali
P5	Assicurato	Ha una polizza. Prima di procedere vuole sapere cosa copre l'assicurazione e quanto paga di tasca sua.	Verifica copertura + Quota a carico	↗ Semplificazione dell'iter

L'Esperienza del Paziente in 7 fasi

Indipendentemente dal profilo del paziente, ogni percorso del paziente - dal momento della scelta dell'operatore alla fase finale della prestazione - segue le stesse 7 fasi operative.

Le 7 fasi indicano la "mappa" sulla quale muoverci, poi vedremo come "muoverci" su questa mappa, come tono, contenuti, tempi e livello di approfondimento si adattano per rendere l'esperienza del paziente più efficace e coerente.

#	Step	Focus Operativo	Comportamento Atteso da parte dello Specialista Accoglienza
1	Scelta dell'Operatore e modalità di accesso [es: SYNLAB, SSN o concorrenti]	<i>Comprendere perché il paziente sceglie SYNLAB e attraverso quale canale accede al servizio</i>	Legge il bisogno che ha portato il paziente a scegliere SYNLAB e ne riconosce il profilo, così da impostare fin da subito un'interazione coerente con le sue aspettative
2	Prenotazione / Accesso Libero	<i>Riconoscere la modalità di accesso e gestire correttamente aspettative, tempi e priorità</i>	Riconosce e conferma la prenotazione, oppure gestisce l'accesso libero con chiarezza, applicando correttamente le priorità: 1) soggetti fragili, invalidi e donne in gravidanza; 2) prenotati e shop; 3) accesso libero
3	Arrivo e Gestione Coda	<i>Governare l'attesa e valorizzare il tempo disponibile con informazioni utili</i>	Comunica in modo proattivo tempi, priorità e modalità di gestione dell'attesa, mettendo a disposizione informazioni chiare e rilevanti
4	Accettazione al Desk ★	<i>Gestire il momento chiave dell'interazione con un approccio differenziato in base alla persona</i>	Adatta tono, ritmo, durata dell'interazione e azioni prioritarie in funzione del profilo del paziente
5	ValoreXTe	<i>Proporre in modo mirato eventuali test integrativi, campagne o materiali informativi coerenti con il profilo</i>	Formula proposte solo se pertinenti e sempre dopo aver completato la fase di raccolta e verifica anagrafica
6	Referto Digitale	<i>Presentare il referto digitale come modalità standard, evidenziandone utilità e vantaggi</i>	Promuove il canale digitale, ne spiega con chiarezza i benefici e gestisce con competenza eventuali resistenze rispetto al ritiro cartaceo
7	Prelievo / Prestazione	<i>Garantire continuità dell'esperienza anche durante l'erogazione della prestazione; rinforzo su notifica referto e referto digitale</i>	Conferma correttamente l'identità del paziente, fornisce istruzioni chiare, rinforza i messaggi su notifica e referto digitale e accompagna il congedo finale, incluso l'invito alla NPS

Inserimento “Medico Inviante”

- Nel caso di paziente **con ricetta**, il **nominativo del medico inviante** viene rilevato direttamente dalla prescrizione al momento della lettura.
- Nel caso di paziente **senza ricetta**, quindi tipicamente paziente privato, digitale o assicurato, lo Specialista Accoglienza **verifica se l'accesso è stato suggerito da un medico**, chiedendo ad esempio:
 - **“È stato dal medico prima? Le ha consigliato lui questo controllo?”**
 - Se la risposta è **No**: non viene effettuato alcun inserimento.
 - Se la risposta è **Si**: viene registrato il nome del medico indicato dal paziente.

I 3 Momenti “ValoreXTe”

I 3 momenti “ValoreXTe” sono tre occasioni specifiche in cui, durante o al termine dell'accettazione, lo Specialista può creare valore per il paziente con una proposta pertinente, breve e coerente con il suo bisogno.

Completamento su quesito diagnostico	Integrazione su campagna in corso	Brochure per profilo
Proposta di completamento diagnostico basata su criteri di appropriatezza clinica, coerente con il quesito del paziente.	Integrazione di campagne marketing attive o servizi coerenti con il bisogno o il profilo attuale del paziente. Sempre con supporto informativo.	Consegna di materiale informativo personalizzato per età, genere, condizioni o profilo assicurativo. Sempre a fine accettazione, sempre facoltativo [a seconda della disponibilità delle brochures].

Check personale

Prima di iniziare il turno, il personale di struttura deve verificare il proprio aspetto e la propria presentazione.

 Specialisti Accoglienza	 Personale Sanitario
<ul style="list-style-type: none">• Verifica di avere un adeguato livello di igiene e cura personale• Divisa pulita e correttamente indossata• Badge identificativo integro, visibile e indossato	<ul style="list-style-type: none">• Verifica di avere un adeguato livello di igiene e cura personale• Camice a manica lunga pulito e correttamente indossato (divisa ove previsto)• Badge identificativo integro, visibile e indossato• Calzature idonee• Rimuovi eventuali accessori (es. braccialetti)

Check postazione

Prima dell'apertura, il personale di struttura deve assicurarsi che la postazione di lavoro sia pulita, ordinata e correttamente allestita.

 Specialisti Accoglienza	 Personale Sanitario
<ul style="list-style-type: none">• Verifica che il bancone sia pulito e in ordine• Esponi il cavaliere di benvenuto con il tuo nome*• Esponi la normativa privacy [qualora non fosse già presente all'Info Point]*• Esponi ultima versione del faldone pazienti• Assicurati che totem porta brochure e poster siano allineati rispetto alle ultime disposizioni Marketing/Retail*• Assicurati di avere a portata di mano una copia di ciascuna brochure dei check-up presenti nel totem * <p>* [Fare riferimento al Playbook Retail contenente le linee guida di esposizione brochure e posters].</p>	<ul style="list-style-type: none">• Assicurati di avere a disposizione tutto il materiale necessario per lo svolgimento dell'attività *• Assicurati che la strumentazione sia correttamente funzionante *• Verifica lo stato di conservazione degli arredi ed eventualmente attivati per una segnalazione <p>* [Fare riferimento all'IDL001]</p>

P1

PERSONA 1

SSN Episodico con Ricetta

Il Paziente Orientato al Risultato

IDENTIKIT RAPIDO


- Arriva con una ricetta medica, vuole completare il compito rapidamente
- Cerca chiarezza su quanto spende, passaggi e tempi
- La fiducia cala se percepisce disorganizzazione
- Non vuole sorprese economiche

OBIETTIVI PER SYNLAB

1. Accettazione impeccabile in 2–4 minuti
2. Zero sorprese su quanto spende, tempi e documenti
3. Attivazione canale digitale (email + cellulare + consenso) come supporto di servizio per notifica referto pronto (via email/cellulare)


SCRIPT — Protocollo di interazione

A — ACCOGLIENZA E IDENTIFICAZIONE


 **Specialista dell'accoglienza**

Buongiorno, sono [Nome], come posso aiutarla?

B — LETTURA RICETTA E CONFERMA ESAMI

 **Specialista dell'accoglienza**

Ok. Mi può fornire cortesemente la sua Tessera Sanitaria e la richiesta del medico?


 **Specialista dell'accoglienza**

Ora verifichiamo insieme che sia completa la sua anagrafica. Sig. [Nome], se mi può confermare la sua residenza, il suo cellulare e l'e-mail: quest'ultima è utile per la notifica referto pronto e l'eventuale recupero delle sue credenziali personali, così evita di tornare qui.

C1 — RICHIESTA CONSENSO (per tutti, tranne Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?

 **Specialista dell'accoglienza**


[Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?

C2 — INSERIMENTO ESAMI (per tutti, tranne Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza**


Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.

C1 — INSERIMENTO ESAMI (solo per Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza**

Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.


C2 — RICHIESTA CONSENSO (solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?


 **Specialista dell'accoglienza** [Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?

D1 — VALOREXTE: COMPLETAMENTO SU QUESITO DIAGNOSTICO (se pertinente)


 **Specialista dell'accoglienza** [Nome], la nostra Direzione Medica propone di integrare nel suo percorso diagnostico il seguente esame..., così da avere un quadro **ancor più completo** rispetto agli obiettivi della prescrizione

[NB: Avere a portata di mano il listino esami "ValoreXTe"]

D2 — VALOREXTE: CAMPAGNA IN CORSO (se non ho proposto il completamento su quesito diagnostico)

 **Specialista dell'accoglienza** I nostri specialisti hanno attivato una campagna prevenzione collegata a [...]. Se vuole, in 10 secondi le dico cosa include e il costo/condizioni agevolate che abbiamo in questo momento... [Indicare materiale informativo sul bancone]

E — STAMPA E CONSEGNA


 **Specialista dell'accoglienza**


- Questo è il suo foglio di ritiro dove trova le credenziali per vedere il referto online.
- Questo è il sito [evidenziare], questo è lo username che è il suo codice fiscale [evidenziare il CF] (*) e questa è la data di ritiro referto [evidenziare]
- Questa è la sua password [evidenziare], che dovrà cambiare al primo accesso. (**)
- Appena il referto è pronto, riceverà una notifica. [mail / messaggio a seconda delle regioni]
- Se ha già fatto il primo accesso al portale e non ricorda la password, può recuperarla direttamente dal portale (*).

(*) No Lombardia

(**) no Lombardia perché è univoca per ogni accesso


F — CONGEDO VALOREXTE: PROPOSTA BROCHURE / ECOSISTEMA SYNLAB

 **Specialista dell'accoglienza** Le lascio la nostra brochure informativa che raccoglie i principali servizi di prevenzione SYNLAB. Se durante l'attesa vuole dargli un'occhiata, poi siamo a sua disposizione se le interessa approfondire...

 **Specialista dell'accoglienza** Le ricordo che SYNLAB offre tutta una gamma di servizi specialistici alla persona: visite specialistiche, diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione... potrà trovare tutte le informazioni necessarie sul nostro sito*

* [Vedi sito SYNLAB, modulo "Care Coach sull'ecosistema SYNLAB"]





G — CONGEDO AMMINISTRATIVO: NPS

 **Specialista dell'accoglienza** [Nome], le ricordo che le verrà inviato un breve questionario di valutazione via mail: se è stato soddisfatto del nostro servizio, può darci un 9 o 10.

H — SALUTI

 **Specialista dell'accoglienza** Grazie e buona giornata.

GESTIONE OBIEZIONI

Obiezione del Paziente	Come gestirla da parte dello Specialista dell'Accoglienza
<p>«Non voglio dare la mail»</p>	<p> <i>Capisco. Consideri che la mail è fondamentale per il suo accesso alla piattaforma dove troverà caricato il referto. Così è più chiaro? Se per lei va bene, procedo con l'inserimento.</i></p>
<p>«Non voglio marketing»</p>	<p> <i>Capisco benissimo, è una preoccupazione comune. Non parliamo di pubblicità: sono comunicazioni indicativamente mensili, per tenerla aggiornata sui nuovi servizi. In ogni momento può scegliere di non riceverla più. Se per lei va bene, possiamo procedere con la firma.</i></p>
<p>«Voglio ritirare il referto di persona»</p>	<p> <i>Certo. Consideri però che online è più comodo: le arriva l'avviso e non deve tornare. Se vuole, la attiviamo subito.</i></p>
<p>[A proposito della richiesta mail]: «Di quali servizi sta parlando?»</p>	<p> <i>Ad esempio, comunicazioni personalizzate sui temi di suo maggiore interesse, inclusi inviti ai nostri talk, iniziative di prevenzione gratuite, aggiornamenti su nuovi servizi, oltre a suggerimenti utili sui comportamenti più corretti da adottare nella vita di tutti i giorni.</i></p>

P2

PERSONA 2

SSN Ricorrente (Cronico / Controllo)

Il Paziente Fedele e Abitudinario

IDENTIKIT RAPIDO


- Torna periodicamente per monitoraggi e controlli
- Vuole continuità e prevedibilità: “ogni volta deve filare tutto liscio”
- La fiducia si costruisce su affidabilità del processo e assenza di intoppi ripetuti
- Si irrita se deve risolvere ogni volta problemi di credenziali o dati non aggiornati

OBIETTIVI PER SYNLAB


1. Esecuzione stabile e veloce dell'accettazione, riducendo variabilità
2. Riduzione attrito ripetuto: credenziali, notifiche, dati contatto sempre aggiornati
3. Attivazione canale digitale come leva di servizio e continuità (può trovare lo storico referti)


SCRIPT — Protocollo di interazione


A — ACCOGLIENZA E IDENTIFICAZIONE

 **Specialista dell'accoglienza** *Buongiorno, sono [Nome], come posso aiutarla?*


B — LETTURA RICETTA E CONFERMA ESAMI

 **Specialista dell'accoglienza** *Ok. Mi può fornire cortesemente la sua Tessera Sanitaria e la richiesta del medico?*


 **Specialista dell'accoglienza** *Ora verifichiamo insieme che sia completa la sua anagrafica. Sig. [Nome], se mi può confermare la sua residenza, il suo cellulare e l'e-mail: quest'ultima è utile per la notifica referto pronto e l'eventuale recupero delle sue credenziali personali, così evita di tornare qui.*

 **Specialista dell'accoglienza** *Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.*


C1 — RICHIESTA CONSENSO (per tutti, tranne Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*


C2 — INSERIMENTO ESAMI (per tutti, tranne Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** *Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.*


C1 — INSERIMENTO ESAMI (Solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** *Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.*

C2 — RICHIESTA CONSENSO (Solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*


D1 — VALOREXTE: COMPLETAMENTO SU QUESITO DIAGNOSTICO (su richiesta)

 **Specialista dell'accoglienza**

*[Nome], la nostra Direzione Medica propone di integrare nel suo percorso diagnostico il seguente esame..., così da avere un quadro **ancor più completo** rispetto agli obiettivi della prescrizione*

[NB: Avere a portata di mano il listino esami "ValoreXTe"]


D2 — VALOREXTE: CAMPAGNA IN CORSO (su richiesta)

 **Specialista dell'accoglienza**

[Se il paziente chiede informazioni indicando il materiale informativo]:

I nostri specialisti hanno attivato una campagna prevenzione collegata a [...]. Se vuole, in 10 secondi le dico cosa include e il costo/condizioni agevolate che abbiamo in questo momento...

E — STAMPA E CONSEGNA


 **Specialista dell'accoglienza**

- *Questo è il suo foglio di ritiro dove trova le credenziali per vedere il referto online.*
- *Questo è il sito [evidenziare], questo è lo username che è il suo codice fiscale [evidenziare il CF] (*) e questa è la data di ritiro referto [evidenziare]*
- *Questa è la sua password [evidenziare], che dovrà cambiare al primo accesso. (**)*
- *Appena il referto è pronto, riceverà una notifica. [mail / messaggio a seconda delle regioni]*
- *Se ha già fatto il primo accesso al portale e non ricorda la password, può recuperarla direttamente dal portale (*).*

(*) no Lombardia

(**) no Lombardia perché è univoca per ogni accesso


F1 — CONGEDO VALOREXTE: PROPOSTA BROCHURE (su richiesta)

 **Specialista dell'accoglienza**

[Se il paziente indica l'espositore con le brochure/chiede maggiori informazioni/prende una brochure in mano]:

Questa è la nostra brochure che raccoglie i principali servizi di prevenzione SYNLAB. Gli dia pure un'occhiata durante l'attesa, poi siamo a sua disposizione se le interessa approfondire...

F2 — CONGEDO VALOREXTE: ECOSISTEMA SYNLAB (ricordo)

 **Specialista dell'accoglienza**

*Come sa, le ricordo che SYNLAB offre tutta una gamma di servizi specialistici alla persona e che potrà trovare tutte le informazioni necessarie sul nostro sito**

* [Vedi sito SYNLAB, modulo "Care Coach sull'ecosistema SYNLAB"]

G — CONGEDO AMMINISTRATIVO: NPS

 **Specialista dell'accoglienza**

[Nome], le ricordo che le verrà inviato un breve questionario di valutazione via mail: se è stato soddisfatto del nostro servizio, può darci un 9 o 10.

H — SALUTI

 **Specialista dell'accoglienza**

Grazie e buona giornata.

GESTIONE OBIEZIONI

Obiezione del Paziente	Come gestirla da parte dello Specialista dell'Accoglienza
«Non voglio dare la mail»	🙋 <i>Capisco. Consideri che la mail è fondamentale per il suo accesso alla piattaforma dove troverà caricato il referto. Così è più chiaro? Se per lei va bene, procedo con l'inserimento.</i>
«Non voglio marketing»	🙋 <i>Capisco benissimo, è una preoccupazione comune. Non parliamo di pubblicità: sono comunicazioni indicativamente mensili, per tenerla aggiornata sui nuovi servizi. In ogni momento può scegliere di non riceverla più. Se per lei va bene, possiamo procedere con la firma.</i>
«Voglio ritirare il referto di persona»	🙋 <i>Certo. Consideri però che online è più comodo: le arriva l'avviso e non deve tornare. Se vuole, la attiviamo subito.</i>
«Perché mi richiede i dati ogni volta?»	🙋 <i>Capisco la sua perplessità. La verifica è rapida e ci aiuta ad evitare problemi futuri con le notifiche del referto o il recupero delle credenziali. Possiamo procedere alla conferma?</i>
[A proposito della richiesta mail]: «Di quali servizi sta parlando?»	🙋 <i>Ad esempio, comunicazioni personalizzate sui temi di suo maggiore interesse, inclusi inviti ai nostri talk, iniziative di prevenzione gratuite, aggiornamenti su nuovi servizi, oltre a suggerimenti utili sui comportamenti più corretti da adottare nella vita di tutti i giorni.</i>

P3

PERSONA 3

Privato Digitale (D2C)

Il Paziente "Fast & Digital"

IDENTIKIT RAPIDO


- Ha già acquistato, prenotato e pagato online
- Si aspetta che al desk succeda il minimo indispensabile (30–60 secondi)
- È molto sensibile a tempi e frizioni
- Preferisce il digitale e poca interazione verbale
- Ha alta attenzione a privacy e discrezione (non desidera che i suoi esami vengano commentati)

OBIETTIVI PER SYNLAB

1. Accettazione rapida e coerente con la promessa digitale (30-60 secondi)
2. Zero ridondanze: nessuna ripetizione di informazioni già date online


SCRIPT — Protocollo di interazione

A — ACCOGLIENZA E IDENTIFICAZIONE


 **Specialista dell'accoglienza**

Buongiorno, sono [Nome], come posso aiutarla?

B — LETTURA RICETTA E CONFERMA ESAMI

 **Specialista dell'accoglienza**


Ok. Mi può fornire la sua Tessera Sanitaria cortesemente?

 **Specialista dell'accoglienza**


Vedo la sua prenotazione: procediamo subito: le consegno le etichette, verrà chiamato in sala prelievo

C1 — RICHIESTA CONSENSO (per tutti, tranne Lombardia)

[Non necessario, ha già dato i consensi, qualora non avesse autorizzato]:


 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente già cliente] *Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

 **Specialista dell'accoglienza**


[Paziente nuovo] *Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

C2 — INSERIMENTO ESAMI (per tutti, tranne Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza**

Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.

C1 — INSERIMENTO ESAMI (Solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza**

Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.

C2 — RICHIESTA CONSENSO (Solo per Lombardia)

👤 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente già cliente] *Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

👤 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente nuovo] *Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

D1 — VALOREXTE: COMPLETAMENTO SU QUESITO DIAGNOSTICO (su richiesta)

👤 **Specialista dell'accoglienza**

[Nome], *la nostra Direzione Medica propone di integrare nel suo percorso diagnostico il seguente esame..., così da avere un quadro **ancor più completo** rispetto agli obiettivi della prescrizione*

[NB: Avere a portata di mano il listino esami "ValoreXTe"]

D2 — VALOREXTE: CAMPAGNA IN CORSO (su richiesta)

👤 **Specialista dell'accoglienza**

[Se il paziente chiede informazioni indicando il materiale informativo]:

I nostri specialisti hanno attivato una campagna prevenzione collegata a [...]. Se vuole, in 10 secondi, le dico cosa include e il costo/condizioni agevolate che abbiamo in questo momento...

E — STAMPA E CONSEGNA

👤 **Specialista dell'accoglienza**

Verrà notificato tramite email non appena il referto è disponibile.

[Nel caso di esame HIV (obbligo ritiro referti di persona)]:

Questo è il suo foglio per il ritiro di persona, che è obbligatorio nel caso di questo esame specifico.

Se aggiunge al BPC altri esami, specifico quanto segue:

- *Questo è il suo foglio di ritiro dove trova le credenziali per vedere il referto online.*
- *Questo è il sito [evidenziare], questo è lo username che è il suo codice fiscale [evidenziare il CF] (*) e questa è la data di ritiro referto [evidenziare]*
- *Questa è la sua password [evidenziare], che dovrà cambiare al primo accesso. (**)*
- *Appena il referto è pronto, riceverà una notifica. [mail / messaggio a seconda delle regioni]*
- *Se ha già fatto il primo accesso al portale e non ricorda la password, può recuperarla direttamente dal portale (*).*

(*) no Lombardia

(**) no Lombardia perché è univoca per ogni accesso

F — CONGEDO FINALE VALOREXTE: PROPOSTA BROCHURE / ECOSISTEMA SYNLAB (su richiesta)

👤 **Specialista dell'accoglienza**

[Se il paziente indica l'espositore con le brochure/chiede maggiori informazioni/prende una brochure in mano]:


Questa è la nostra brochure che raccoglie i principali servizi di prevenzione SYNLAB. Gli dia pure un'occhiata durante l'attesa, poi siamo a sua disposizione se le interessa approfondire...

👤 **Specialista dell'accoglienza**

Come avrà visto sul nostro sito, le ricordo che SYNLAB offre tutta una gamma di servizi specialistici alla persona: visite specialistiche, diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione...*


* [Vedi sito SYNLAB, modulo "Care Coach sull'ecosistema SYNLAB"]

G — CONGEDO AMMINISTRATIVO: NPS

 **Specialista dell'accoglienza**


[Nome], le ricordo che le verrà inviato un breve questionario di valutazione via mail: se è stato soddisfatto del nostro servizio, può darci un 9 o 10.

H — SALUTI

 **Specialista dell'accoglienza**

Grazie e buona giornata.

GESTIONE OBIEZIONI

Obiezione del Paziente	Come gestirla da parte dello Specialista dell'Accoglienza
«Non voglio marketing»	 Capisco benissimo, è una preoccupazione comune. Non parliamo di pubblicità: sono comunicazioni indicativamente mensili, per tenerla aggiornata sui nuovi servizi. In ogni momento può scegliere di non riceverla più. Se per lei va bene, possiamo procedere con la firma.
ATTENZIONE: Non rallentare con spiegazioni lunghe. Non proporre nulla prima di aver consegnato le etichette e chiuso l'operatività. La rapidità è il valore principale per questa persona.	

P4

PERSONA 4

Privato Solvente

Il Paziente in Cerca di Guida

IDENTIKIT RAPIDO

- Potrebbe essere sia episodico, sia ricorrente
- Arriva spesso con dubbi su cosa fare e quanto costa
- Si aspetta chiarezza, trasparenza, guida semplice e un'attenzione di alto livello alla presa in carico
- Scarsa sensibilità al prezzo delle prestazioni, purché il suo bisogno venga soddisfatto
- Assicurazione indiretta (v. P5 senza presa in carico)


OBIETTIVI PER SYNLAB

1. Trasparenza e guida: opzioni chiare, confronto semplice, prezzo esplicito prima di procedere
1. Standardizzare la micro-consulenza al desk (max 2 opzioni)
1. Attivare canale digitale come leva di servizio


NB: Spendere alcune parole in più per il cliente significa investire nella sua salute e prevenzione e non "accumulare ritardo" rispetto ad altri pazienti

SCRIPT — Protocollo di interazione


A — ACCOGLIENZA E IDENTIFICAZIONE

 **Specialista dell'accoglienza** *Buongiorno, sono [Nome], come posso aiutarla?*


B1 — CONFERMA PERCORSO (se sa cosa fare e ha richiesta del medico)


 **Specialista dell'accoglienza** *Ok. Ha una richiesta del medico (MMG o specialista)?
[Se sì, inserire a sistema i dettagli del medico inviante]
Mi può fornire cortesemente la sua Tessera Sanitaria?*

B2 — MICRO-CONSULENZA (Se vuole fare controllo e non sa cosa fare/se non ha la richiesta del medico - max 2 opzioni)


 **Specialista dell'accoglienza** *[Vedi approfondimento: "Focus Micro-consulenza" p.18]*

C1 — RICHIESTA CONSENSO (per tutti, tranne Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*


C2 — INSERIMENTO ESAMI (per tutti, tranne Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza** *Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.*

C1 — INSERIMENTO ESAMI (solo per Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza** *Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.*

C2 — RICHIESTA CONSENSO (solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*


 **Specialista dell'accoglienza** *[Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

D1 — VALOREXTE: COMPLETAMENTO QUESITO (se siamo nel caso B1)


 **Specialista dell'accoglienza** *[Nome], la nostra Direzione Medica propone di integrare nel suo percorso diagnostico il seguente esame..., così da avere un quadro **ancor più completo** rispetto agli obiettivi della prescrizione*

[NB: Avere a portata di mano il listino esami "ValoreXTe"]

D2 — VALOREXTE: CAMPAGNA IN CORSO (se siamo nel caso B1)

 **Specialista dell'accoglienza** *Se il paziente chiede informazioni indicando il materiale informativo: I nostri specialisti hanno attivato una campagna prevenzione collegata a [...]. Se vuole, in 10 secondi le dico cosa include e il costo/condizioni agevolate che abbiamo in questo momento...*

E — STAMPA E CONSEGNA

 **Specialista dell'accoglienza**


- *Questo è il suo foglio di ritiro dove trova le credenziali per vedere il referto online.*
- *Questo è il sito [evidenziare], questo è lo username che è il suo codice fiscale [evidenziare il CF] (*) e questa è la data di ritiro referto [evidenziare]*
- *Questa è la sua password [evidenziare], che dovrà cambiare al primo accesso. (**)*
- *Appena il referto è pronto, riceverà una notifica. [mail / messaggio a seconda delle regioni]*
- *Se ha già fatto il primo accesso al portale e non ricorda la password, può recuperarla direttamente dal portale (*).*


(*) no Lombardia

(**) no Lombardia perché è univoca per ogni accesso

F — CONGEDO VALOREXTE: PROPOSTA BROCHURE / ECOSISTEMA SYNLAB (su richiesta)


[Se il paziente indica l'espositore con le brochure/chiede maggiori informazioni/prende una brochure in mano]:

 **Specialista dell'accoglienza** *Questa è la nostra brochure che raccoglie i principali servizi di prevenzione SYNLAB. Gli dia pure un'occhiata durante l'attesa, poi siamo a sua disposizione se le interessa approfondire...*

 **Specialista dell'accoglienza** *Le ricordo che SYNLAB offre tutta una gamma di servizi specialistici alla persona: visite specialistiche, diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione... potrà trovare tutte le informazioni necessarie sul nostro sito**


* [Vedi sito SYNLAB, modulo "Care Coach sull'ecosistema SYNLAB"]

G— CONGEDO AMMINISTRATIVO: NPS

 **Specialista dell'accoglienza**

[Nome], le ricordo che le verrà inviato un breve questionario di valutazione via mail: se è stato soddisfatto del nostro servizio, può darci un 9 o 10.

H – SALUTI

 **Specialista dell'accoglienza**

Grazie e buona giornata.

FOCUS
P4 — Solvente


ACCETTAZIONE AL DESK — STEP 4

Focus Micro-Consulenza

APERTURA — Domanda di orientamento

 **Paziente**


Voglio fare degli esami del sangue

 **Specialista dell'accoglienza**

Vuole farli per un motivo specifico o per un controllo generale?
Posso chiederle quand'è stata l'ultima volta che ha fatto degli esami?

SCENARIO A — Controllo generale

Proporre check-up in base al profilo del paziente (**età, genere**).

 **Specialista dell'accoglienza**


[Cosa dire con la brochure in mano]:

Rispetto alle sue esigenze, sicuramente io le consiglieri [...], le cui caratteristiche sono [...]. È un pacchetto particolarmente conveniente da un punto di vista economico, avrebbe un VALORE totale di circa € [...] se considerati i singoli esami, ma usufruendo del pacchetto il prezzo di vendita è di € [...], ottenendo uno sconto quasi del [...]% rispetto al listino.


[Se pertinente: proporre campagna in corso].

NB: Fare riferimento alla tabella con Regioni e prezzi (solvente singoli vs. pacchetti)

SCENARIO B — Motivo specifico

 **Specialista dell'accoglienza**

Rispetto alle sue esigenze, sicuramente io le consiglieri [...], le cui caratteristiche sono [...]

 **Specialista dell'accoglienza**







[Se c'è la possibilità di proporre un pacchetto]:


È un pacchetto particolarmente conveniente da un punto di vista economico, avrebbe un VALORE totale di circa € [...] se considerati i singoli esami, ma usufruendo del pacchetto il prezzo di vendita è di € [...], ottenendo uno sconto quasi del [...]% rispetto al listino

[Se pertinente: proporre campagna in corso].

NB: Fare riferimento alla tabella con Regioni e prezzi (solvente singoli vs. pacchetti)

GESTIONE OBIEZIONI

Obiezione del Paziente	Come gestirla da parte dello Specialista dell'Accoglienza
«Non voglio dare la mail»	 Capisco. Consideri che la mail è fondamentale per il suo accesso alla piattaforma dove troverà caricato il referto. Così è più chiaro? Se per lei va bene, procedo con l'inserimento.
«Non voglio marketing»	 Capisco benissimo, è una preoccupazione comune. Non parliamo di pubblicità: sono comunicazioni indicativamente mensili, per tenerla aggiornata sui nuovi servizi. In ogni momento può scegliere di non riceverla più. Se per lei va bene, possiamo procedere con la firma.
«Voglio ritirare il referto di persona»	 Certo. Consideri però che online è più comodo: le arriva l'avviso e non deve tornare. Se vuole, la attiviamo subito.
[A proposito della richiesta mail]: «Di che servizi sta parlando?»	 Ad esempio, comunicazioni personalizzate sui temi di suo maggiore interesse, inclusi inviti ai nostri talk, iniziative di prevenzione gratuite, aggiornamenti su nuovi servizi, oltre a suggerimenti utili sui comportamenti più corretti da adottare nella vita di tutti i giorni.
«È troppo caro»	 Capisco. Se lo desidera, possiamo valutare l'opzione più mirata che include solo gli esami essenziali per il suo quesito. Vuole che le mostri le differenze?
«Non so cosa fare, cosa mi consiglia?»	 Nessun problema, le propongo due opzioni semplici basate sul suo bisogno. La prima è più mirata, la seconda è un pacchetto più completo. Vuole che le spieghi in 30 secondi?

 **REGOLA CHIAVE:** Non proporre mai più di due opzioni. Evitare sempre le parole 'offerta', 'vendita' o 'promozioni'. Dire il prezzo PRIMA di procedere con l'operatività.

P5

PERSONA 5

Assicurato

Il Paziente Zero Sorprese

IDENTIKIT RAPIDO


- Vuole capire subito cosa è coperto dall'assicurazione e qual è quota resta a suo carico
- È sensibile al rischio di sorprese economiche e alla complessità della documentazione
- Si aspetta competenza da parte dello staff nella gestione delle diverse coperture assicurative
- Se gestito con chiarezza ed efficacia, è paziente ad alto potenziale di fidelizzazione
- Pacchetto per **prevenzione** (senza ricetta) oppure per **esami** con presa in carico (con ricetta ove richiesta)
- Se assicurato ma senza presa in carico, va gestito secondo il profilo **Persona 4 – Privato**

OBIETTIVI PER SYNLAB

1. Garantire fin dall'inizio massima chiarezza su copertura assicurativa e quota a carico
2. Ridurre l'attrito documentale attraverso verifiche standard, semplici e ben presidiate
3. Attivare il canale digitale per referto e comunicazioni operative, semplificando il percorso del paziente


SCRIPT — Protocollo di interazione

A — ACCOGLIENZA E VERIFICA PRESA IN CARICO (DIRETTA)

 **Specialista dell'accoglienza**

*Buongiorno, sono [Nome], come posso aiutarla?
Prima di procedere, ha già fatto la presa in carico con la sua assicurazione?
Mi può fornire cortesemente la sua tessera sanitaria? Così verifichiamo sul portale / se ci è arrivata la mail di presa in carico.*

B — CONFERMA PRESA IN CARICO / VERIFICA COMPLETEZZA

 **Specialista dell'accoglienza**

*Ok, confermiamo la presa in carico.
Verifichiamo se è completa degli esami prescritti e se eventualmente c'è una franchigia da pagare.*

[Se completa]:

Ok, è completo. C'è una franchigia di [...] [ove prevista]


[Se incompleta]:

Mancherebbe esame [...]. Dobbiamo fare una rettifica all'assicurazione [ove possibile]. Procediamo subito.


[Aggiungiamo manualmente gli esami mancanti e specifichiamo]:

In caso di esito negativo della rettifica, questi esami dovranno essere saldati prima della pubblicazione dei referti.


C1 — RICHIESTA CONSENSO (per tutti, tranne Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza**

[Paziente già cliente] *Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?*

 **Specialista dell'accoglienza** [Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?


C2 — INSERIMENTO ESAMI (per tutti, tranne Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza** Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.

C1 — INSERIMENTO ESAMI (solo per Lombardia)


 **Specialista dell'accoglienza** Adesso inserisco gli esami presenti in ricetta.

C2 — RICHIESTA CONSENSO (solo per Lombardia)

 **Specialista dell'accoglienza** [Paziente già cliente] Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?

 **Specialista dell'accoglienza** [Paziente nuovo] Ecco, grazie per i dati. Possiamo usare la sua mail per inviarle i nuovi servizi che SYNLAB offre?

D1 — VALOREXTE: COMPLETAMENTO QUESITO (se richiesto)

 **Specialista dell'accoglienza** [Nome], la nostra Direzione Medica propone di integrare nel suo percorso diagnostico il seguente esame [...], così da avere un quadro **ancor più completo** rispetto agli obiettivi della prescrizione.

[NB: Se il paziente chiede se è coperto da assicurazione]:


Se vuole lo possiamo aggiungere in regime privato, ma non sappiamo se le sarà rimborsato dalla sua assicurazione, dipende dal suo piano assicurativo.

[Se esame integrativo è sotto i 10 euro]:


Consideri che questo esame ha un valore di x euro, potrebbe essere conveniente aggiungerlo subito.

[NB: Avere a portata di mano il listino esami "ValoreXTe"]

D2 — VALOREXTE: CAMPAGNA IN CORSO (se richiesto)

 **Specialista** [Se il paziente chiede informazioni indicando il materiale informativo]:
I nostri specialisti hanno attivato una campagna prevenzione collegata a [...].
Se vuole, in 10 secondi le dico cosa include e il costo/condizioni agevolate che abbiamo in questo momento...



E — STAMPA E CONSEGNA

-  **Specialista**
- Questo è il suo foglio di ritiro dove trova le credenziali per vedere il referto online.
 - Questo è il sito [evidenziare], questo è lo username che è il suo codice fiscale [evidenziare il CF] (*) e questa è la data di ritiro referto [evidenziare]
 - Questa è la sua password [evidenziare], che dovrà cambiare al primo accesso. (**)
 - Appena il referto è pronto, riceverà una notifica. [mail / messaggio a seconda delle regioni]
 - Se ha già fatto il primo accesso al portale e non ricorda la password, può recuperarla direttamente dal portale (*).


(*) no Lombardia

(**) no Lombardia perché è univoca per ogni accesso

F — CONGEDO FINALE VALOREXTE: PROPOSTA BROCHURE (specifico con elenco assicurazioni convenzionate) / ECOSISTEMA SYNLAB

-  **Specialista** *Le lascio una brochure di orientamento: raccoglie i principali servizi prevenzione SYNLAB adatti al suo profilo. Se durante l'attesa vuole dargli un'occhiata, poi eventualmente mi dice se desidera approfondire.*
-  **Specialista dell'accoglienza** *Le ricordo che SYNLAB offre tutta una gamma di servizi specialistici alla persona: visite specialistiche, diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione... potrà trovare tutte le informazioni necessarie sul nostro sito**
- * [Vedi sito SYNLAB, modulo "Care Coach sull'ecosistema SYNLAB"]

G — CONGEDO AMMINISTRATIVO: NPS


-  **Specialista dell'accoglienza** *[Nome], le ricordo che le verrà inviato un breve questionario di valutazione via mail: se è stato soddisfatto del nostro servizio, può darci un 9 o 10.*

H — SALUTI

-  **Specialista dell'accoglienza** *Grazie e buona giornata.*

GESTIONE OBIEZIONI

Obiezione del Paziente	Come gestirla da parte dello Specialista dell'Accoglienza
«Non voglio dare la mail»	 <i>Capisco. Consideri che la mail è fondamentale per il suo accesso alla piattaforma dove troverà caricato il referto. Così è più chiaro? Se per lei va bene, procedo con l'inserimento.</i>
«Non voglio marketing»	 <i>Capisco benissimo, è una preoccupazione comune. Non parliamo di pubblicità: sono comunicazioni indicativamente mensili, per tenerla aggiornata sui nuovi servizi. In ogni momento può scegliere di non riceverla più. Se per lei va bene, possiamo procedere con la firma.</i>
«Voglio ritirare il referto di persona»	 <i>Certo. Consideri però che online è più comodo: le arriva l'avviso e non deve tornare. Se vuole, la attiviamo subito.</i>
[A proposito della richiesta mail]: «Di che servizi sta parlando?»	 <i>Ad esempio, comunicazioni personalizzate sui temi di suo maggiore interesse, inclusi inviti ai nostri talk, iniziative di prevenzione gratuite, aggiornamenti su nuovi servizi, oltre a suggerimenti utili sui comportamenti più corretti da adottare nella vita di tutti i giorni.</i>
«Non so se è coperto dalla mia assicurazione»	 <i>Se vuole lo possiamo aggiungere in regime privato, ma non sappiamo se le sarà rimborsato dalla sua assicurazione, dipende dal suo piano assicurativo.</i>
«Non ho la prescrizione con me»	 <i>Se presente la presa in carico: Capisco. Possiamo procedere come privato e poi può provare a richiedere il rimborso alla sua assicurazione. [Se non presente la presa in carico: gestire il paziente come privato]</i>

 **REGOLA CHIAVE:** Non procedere MAI con alcuna operazione senza prima aver verificato e comunicato chiaramente copertura e quota a carico. Comunicare il costo esplicito se non coperto. Non procedere senza conferma del paziente.

ASPETTATIVE DEL PAZIENTE

- Vivere una fase rapida, ordinata e ben guidata, con istruzioni chiare e comportamenti professionali
- Sentirsi accolto, rassicurato e messo a proprio agio durante tutta la prestazione/prelievo

RINFORZO FRONT-OFFICE

Conferma identità (a porte chiuse):
"Buongiorno, sono [nome] mi può confermare nome, cognome e data di nascita?"

DURANTE IL PRELIEVO

- Il paziente consegna campioni biologici, si valuta se c'è modulistica da compilare, si fa accomodare:
"Prego, si accomodi pure. Preferisce braccio destro o sinistro?"
- Se il paziente lo chiede o se percepisci ansia nel paziente (e per evitare svenimenti) possiamo aggiungere:
"Preferisce fare il prelievo sdraiato o seduto?" [o poltrona reclinabile se il punto prelievi la prevede].
- Non chiediamo mai informazioni personali al paziente, né commentiamo quello che sta facendo. Si parla in modo generico.
- Se il paziente fa domande sull'esame cui si sta sottoponendo [eccetto i marcatori tumorali], rispondiamo in base alle nostre competenze [riferendoci al Nomenclatore].
- Qualora chieda approfondimenti medici, rispondiamo:
"Le consiglio di rivolgersi al suo medico curante che le potrà dare tutte le informazioni necessarie".

DOPO IL PRELIEVO — Indicazioni post prelievo

"Tenga premuto qui senza piegare il braccio"

"Stia seduto in sala d'attesa per 5 minuti prima di lasciare il punto prelievo"

"Non porti pesi o faccia sforzi fisici con quel braccio per la prima ora dopo il prelievo" [se con zaini e borse consigliamo di prenderli con l'altro braccio per evitare la formazione di ematomi].

⚠ IN CASO DI MALESSERE

Non congediamo il paziente e lo teniamo nel box prelievo. Teniamo monitorato il paziente rilevando i parametri vitali (pressione, frequenza cardiaca e glicemia capillare) sia in fase di malore che prima del congedo fino a completa ripresa dello stato di salute del paziente.

In caso di necessità, procediamo a contattare il 112. Si tiene il paziente sotto osservazione (**mai lasciarlo da solo**) fino all'arrivo dei soccorsi. Se non necessario chiamare il 112, si monitora il paziente. A ripresa dei valori si procede al congedo.

In entrambi i casi (sia se rimane nel box prelievo, sia se si contatta il 112), è necessaria la compilazione del Modulo Malore.

CONGEDO AMMINISTRATIVO — NPS

[Nome], riceverà via e-mail un breve questionario sulla sua esperienza con noi. Se è rimasto soddisfatto del servizio, ci farà piacere ricevere una valutazione di 9 o 10.

Nota:

Nel pronunciare “9 o 10”, è importante accompagnare il messaggio con un tono cordiale, un sorriso e una leggera enfasi, così da trasmettere calore e naturalezza

SALUTI FINALI

Grazie e buona giornata!

4. Riferimento Rapido

✗ DA NON FARE	✓ DA FARE
<ul style="list-style-type: none">Chiedere e-mail o cellulare senza spiegarne il motivo	<ul style="list-style-type: none">Spiegare sempre perché si richiedono e-mail e cellulare
<ul style="list-style-type: none">Usare parole come “offerta”, “vendita” o “promozione”	<ul style="list-style-type: none">Usare un linguaggio chiaro, professionale e orientato al servizio
<ul style="list-style-type: none">Proporre “ValoreXTe” o integrazioni prima di aver chiuso la parte operativa	<ul style="list-style-type: none">Introdurre “ValoreXTe” solo dopo la chiusura della fase operativa, in modo breve e pertinente
<ul style="list-style-type: none">Commentare gli esami del paziente in modo non necessario o non discreto	<ul style="list-style-type: none">Mantenere sempre riservatezza e discrezione
<ul style="list-style-type: none">Procedere senza aver confermato il costo, per pazienti privati o assicurati	<ul style="list-style-type: none">Comunicare sempre il prezzo o la quota a carico prima di procedere
<ul style="list-style-type: none">Mantenere lo stesso tono con tutti i pazienti	<ul style="list-style-type: none">Adattare tono, ritmo e livello di interazione al profilo del paziente
<ul style="list-style-type: none">Trascurare il canale digitale o presentarlo come secondario	<ul style="list-style-type: none">Promuovere il referto digitale come soluzione comoda e vantaggiosa
<ul style="list-style-type: none">Rivolgersi al paziente in modo impersonale, quando evitabile	<ul style="list-style-type: none">Chiamare il paziente per nome, quando possibile