



## MANUALE OPERATIVO

### SPORTELLO ACCETTAZIONE AMBULATORI

Ufficio Accettazione aperto dalle ore 8.00 alle ore 15.12

#### **Personale addetto allo sportello deve:**

- stampare le liste di prenotazione computerizzate del giorno per ogni ambulatorio
- accogliere l'utente in fila davanti allo sportello secondo ordine di arrivo, fornendo ogni chiarimento e spiegazione richiesta
- accogliere l'utente straniero ed informarlo con l'ausilio di opuscoli illustrati in più lingue e richiesta all'URP di mediatore culturale
- ricordare di esibire eventuali esami precedenti all'atto della visita
- raccomandare di mantenere una distanza adeguata per il rispetto della privacy
- verificare la data dell'appuntamento e la prestazione da effettuare
- controllare:
  - documento identificativo
  - tessera sanitaria e relativa scadenza
  - possesso di impegnativa e la relativa compilazione con dati anagrafici, prescrizioni, esenzione, timbro, firma del medico, codice fiscale, e data
- consegnare il foglio di prenotazione per il pagamento del ticket
- allegare la ricevuta ticket al foglio di prenotazione e all'impegnativa
- consegnare copia del ticket all'utente
- indicare il numero di chiamata e l'ambulatorio al piano rialzato
- spiegare le modalità ed il giorno per il ritiro della risposta di esami effettuati
- indicare, in caso di ulteriori esami effettuati dallo specialista e non richiesti nell'impegnativa di prenotazione, di ripassare allo sportello per registrazione e ticket aggiuntivo
- riprenotare direttamente allo sportello ulteriori indagini richieste lo stesso giorno dallo specialista con impegnativa
- indicare che tutte le altre prenotazioni (vedi carta di accoglienza ambulatori) vanno effettuate telefonando al n° verde 840 000 664 o recandosi personalmente con impegnativa e documenti al CUP centrale
- consegnare referti dopo esibizione di ricevuta ticket e ritiro delega in caso non si tratti della persona interessata



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI PADOVA

AZIENDA OSPEDALIERA  
DI PADOVA



FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GINECOLOGICHE E DELLA RIPRODUZIONE UMANA  
U.O.C. di CLINICA GINECOLOGICA e OSTETRICA  
Direttore : Prof. Giovanni B. Nardelli

- dalle 13.30 alle 15.00 rispondere al telefono per informazioni e prenotazioni in esclusiva
- sistemare correttamente la documentazione indicando sulle buste di conservazione il periodo di riferimento (mese e anno) ed il relativo centro di costo
- archiviare la documentazione in maniera corretta per favorire qualsiasi controllo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI PADOVA

AZIENDA OSPEDALIERA  
DI PADOVA



FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GINECOLOGICHE E DELLA RIPRODUZIONE UMANA  
U.O.C. di CLINICA GINECOLOGICA e OSTETRICA  
Direttore : Prof. Giovanni B. Nardelli

24/01/2011

(manuale operativo sportello accettazione ambulatori)