

ISERVIZI RACCONTATI Segreteria unificata Dipartimento Chirurgico 1°

Realizzato lo sportello unico dipartimentale: le segretarie partecipano ad un momento formativo e al progetto di riorganizzazione che facilita i percorsi degli utenti e favorisce una migliore struttura organizzativa.

La Direzione Aziendale ritiene di dover perseguire l'integrazione trasversale delle strutture interne ai singoli dipartimenti, in un'ottica di

ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse, di miglioramento delle prestazioni erogate e di semplificazione dei percorsi

In tale contesto, presso l'Ufficio ubicato al 1° piano, nello spazio adiacente l'Unità Operativa di Endoscopia, è da pochi mesi attivo lo sportello unico dipartimentale, dedicato alla gestione della attività di prenotazione e prima effettuata direttamente presso le Segreterie dei seguenti Reparti:

- ✓ Chirurgia 1°
- ✓ Chirurgia 2°
- ✓ Chirurgia Vascolare
- ✓ Chirurgia Toracica
- ✓ Endoscopia
- ✓ Urologia.

Trattasi della realizzazione di un progetto che:

- * favorisce i percorsi dell'utenza osservando fasce di apertura indiscutibilmente più ampie rispetto al passato
- * grazie alla rotazione allo sportello centralizzato di tutti gli amministrativi assegnati alle segreterie delle singole UU.OO., sono state superate le problematiche che prima si presentavano allorché si era costretti a limitare l'attività nei periodi di assenza del titolare, con inevitabili negative ricadute sul personale sanitario addetto ad altre fun-

alle prenotazioni effettuate in attività istituzionale.

In particolare si fa riferimento alla attività di prenotazione di prestazioni strumentali, alla attività di indirizzamento per l'effettuazione dei pre-operatori ed alla consegna dei referti.

Quanto prima, lo sportello unico gestirà anche l'attività di prenotazione effettuata in regime libero-professionale.

Nulla di modificato nel percorso di quelle indagini strumentali e visite già prenotate tramite CUP e/o presso i Poliambulatori.

La residua attività (prevalentemente costituita dalla gestione ed archiviazione delle cartelle cliniche) rimane all'interno dei singoli reparti. L'apertura della segreteria centralizzata è stata preceduta da un congruo periodo di addestramento dedicato alla formazione degli operatori ora in grado di far fronte all'attività di front office relativa a tutte le sei Unità Operative coinvolte.



*Le segretarie coinvolte nel progetto (da sx a dx):
Diana Parisi, Liliana Pantaleoni, Bigi Marisa, Emma Ronzoni,
Vincenza Foroni, Gloria Barbacini, Amelio Rosaria (assente in foto)*

- zioni,
- * fa registrare una sensibile diminuzione di pubblico all'interno delle corsie di reparto, con conseguente minor coinvolgimento del personale preposto all'assistenza diretta.

Alla Segreteria centralizzata fa capo tutta l'attività di front office connessa

di Loretta Fontanesi
Referente Amministrativo
Direzione Medica di Presidio