



# 848-812221

## il nuovo numero “unico” per gli Ambulatori della Misericordia di Firenze

Già ad oggi la Misericordia di Firenze disponeva, per i suoi tre ambulatori, di un sistema efficiente e ben organizzato. Ogni singolo presidio era dotato di un proprio recapito telefonico che il cittadino poteva utilizzare per effettuare prenotazioni di analisi e visite mediche. I centri, per quanto strutturati in maniera autonoma ed indipendente, grazie al collegamento in rete, erano comunque in grado di smistare le richieste e fissare gli appuntamenti in base alle esigenze e alle preferenze logistiche del richiedente.

Vicolo Adimari, in virtù di un sistema di deviazione delle chiamate e di un servizio ininterrotto di 12 ore al giorno, rispondeva anche alle telefonate rivolte agli altri ambulatori nelle ore in cui i presidi di Via del Sansovino e Viale dei Mille erano chiusi.

Dal mese di settembre, però, è stata introdotta un'ulteriore importante novità: il numero verde **848-812221** permetterà di accedere ai servizi di tutti gli ambulatori. La centrale operativa del nuovo sistema è il Call Center, ubicato nello stabile di via del Sansovino, dotato di tre postazioni con operatore e aperto tutti i giorni sia al mattino che al pomeriggio.

Il numero, quindi, da utilizzare per prenotare analisi e visite mediche sarà esclusivamente questo e sostituirà, nel tempo, definitivamente le tre precedenti utenze. L'innovazione è stata pensata e voluta per soddisfare molteplici esigenze. Innanzitutto snellerà il compito degli operatori fino ad oggi chiamati a svolgere, contemporaneamente, lavoro di accettazione e di prenotazione. Permetterà, inoltre, di garantire maggior rispetto ed attenzione nei confronti di coloro che si presentano al desk dell'ambulatorio, poiché essendo “telefonico” circa l'80% del lavoro degli addetti alla reception si venivano a creare attese e disagi ai pazienti. Infine assicurerà un livello standard di prestazione e di trattamento nelle tre strutture che, per quanto fisicamente separate, fanno tutte capo alla Misericordia di Firenze.

Nel mese di luglio la Misericordia ha assorbito la Medical Center, uno dei più conosciuti ed accreditati istituti di analisi della zona ovest della città, che aveva i propri locali al piano terreno dello stabile di via del Sansovino. Il nuovo assetto consentirà un totale utilizzo dell'edificio da parte dell'ambulatorio che potrà così, in futuro, incrementare la gamma di prestazioni di diagnostica strumentale per immagini (risonanze e RX). L'elemento, però, più importante dell'acquisizione è costituito dal fatto che la Medical Center disponeva, per le indagini diagnostiche, di un congruo tetto di convenzione con la ASL. Da tempo era ambizione della Misericordia acquisire una società in grado di portare in dote una simile disponibilità. Per cui, da adesso, accanto alla vasta gamma di ecografie effettuate privatamente saranno disponibili ecografie in convenzione, cioè al solo costo del ticket sanitario o gratuite per gli esenti.

All'**848-812221** confluiranno anche le richieste per le ecografie in convenzione, fino ad adesso gestite anche dal CUP per il quantitativo di pertinenza dei laboratori della Medical Center. Il collegamento in rete fra i due numeri consentirà di disporre, in compartecipazione, delle disponibilità settimanali coperte da convenzione.