

EXPRESS DIAGNOSTIC NEPI S.R.L.

PROCEDURA PRENOTAZIONI, GESTIONE AGENDE E DISPONIBILITÀ

Codice	EDN-Q-13	Revisione	0.2
Data	03/09/2026	Approvazione	Direttore Sanitario / Amministratore Delegato

Sommario

1. Scopo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Canali di prenotazione	2
4. Responsabilità	3
5. Apertura e gestione delle agende.....	3
6. Criterio ordinario di assegnazione.....	3
7. Richieste urgenti o particolari	4
8. Modifiche, cancellazioni e mancata presentazione	4
9. Informazioni al paziente	4
10. Monitoraggio e futura introduzione di indicatori	5
11. Evidenze da conservare	5
12. Approvazione e riesame	5

1. Scopo

La presente procedura disciplina le modalità di prenotazione delle prestazioni, la gestione delle agende, l'assegnazione della prima disponibilità e la gestione di richieste urgenti o particolari presso Express Diagnostic Nepi S.r.l. Lo scopo è garantire accesso chiaro e tracciabile alle prestazioni, coerenza organizzativa e corretta informazione all'utente.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica alle prestazioni diagnostiche e specialistiche erogate dal presidio di Nepi e coinvolge il personale di Front/Back Office, i Site Manager, la Direzione Sanitaria, l'Amministratore Delegato e i professionisti per gli aspetti di competenza.

3. Canali di prenotazione

I canali attivi sono: telefono, e-mail, WhatsApp per richieste organizzative/amministrative, accesso diretto in struttura e prenotazione online tramite Doctolib / sistemi informatici autorizzati. Le informazioni cliniche non sono gestite dalla segreteria attraverso canali non autorizzati.

I canali autorizzati sono:

- Telefono: prenotazione gestita dal Front/Back Office.
- WhatsApp: utilizzato per richieste e prenotazioni di natura organizzativa/amministrativa; non deve essere usato per scambiare documentazione clinica salvo diversa procedura espressamente autorizzata.
- Prenotazione online tramite Doctolib, sulle agende e negli slot resi disponibili dalla struttura.

Per ogni prenotazione devono essere acquisiti i dati strettamente necessari all'identificazione dell'utente, al contatto e alla corretta programmazione della prestazione. Le eventuali indicazioni di preparazione all'esame vengono fornite secondo le procedure specifiche applicabili.

4. Responsabilità

Ruolo	Nominativo	Responsabilità principale
Front/Back Office	Simona Pampana; Roberta Gregori	Gestione delle richieste, prenotazione, modifica e cancellazione degli appuntamenti nelle agende disponibili.
Direttore Sanitario	Riccardo Iannaccone	Valutazione delle richieste particolari di natura clinica o sanitaria e definizione delle relative indicazioni organizzative.
Site Manager	Marinella Rosati; Anna Botta	Gestione delle richieste particolari di natura organizzativa e coordinamento operativo delle agende.
Amministratore Delegato	Domenico La Delfa	Gestione delle richieste particolari di natura amministrativa/organizzativa e delle decisioni che richiedono intervento gestionale.

5. Apertura e gestione delle agende

- Le agende vengono rese disponibili in funzione delle giornate di presenza dei professionisti, della disponibilità delle apparecchiature e dell'organizzazione del presidio.
- Pampana e Gregori gestiscono gli slot disponibili e registrano le prenotazioni nei sistemi in uso.
- Le variazioni di disponibilità dei professionisti o dei servizi devono essere comunicate al Front/Back Office con tempestività, così da aggiornare le agende e informare gli utenti eventualmente interessati.
- Non possono essere creati appuntamenti al di fuori delle disponibilità effettivamente autorizzate senza il preventivo assenso della funzione competente in base alla natura della richiesta.

6. Criterio ordinario di assegnazione

Il criterio ordinario consiste nella proposta della prima data disponibile compatibile con la prestazione richiesta e con le disponibilità dell'agenda. Alla data di adozione della presente procedura il presidio è di recente apertura e, quando l'agenda della prestazione è aperta, la capacità disponibile è tale da non rendere necessario un sistema strutturato di lista d'attesa.

Pertanto, allo stato attuale, la struttura non mantiene una lista d'attesa separata: l'utente riceve la prima disponibilità presente in agenda oppure, se non compatibile con le proprie esigenze, può concordare uno slot successivo disponibile.

7. Richieste urgenti o particolari

Considerato l'attuale volume di attività, le richieste urgenti o particolari possono essere gestite caso per caso, senza necessità di una procedura di overbooking standardizzata. La valutazione spetta, in funzione della natura della richiesta:

- al Direttore Sanitario, per aspetti clinici o sanitari;
- al Site Manager, per aspetti organizzativi e logistici;
- all'Amministratore Delegato, per aspetti gestionali o amministrativi.

L'eventuale anticipazione di una prestazione deve essere compatibile con sicurezza, disponibilità di personale e apparecchiature e non deve determinare disservizi o discriminazioni ingiustificate nei confronti degli altri utenti.

8. Modifiche, cancellazioni e mancata presentazione

- Le richieste di modifica o cancellazione ricevute dal paziente vengono registrate aggiornando l'agenda.
- In caso di indisponibilità sopravvenuta del professionista o del servizio, il Front/Back Office contatta l'utente e propone la prima nuova data utile.
- In caso di mancata presentazione, l'appuntamento viene chiuso nel sistema secondo le funzionalità disponibili e, se l'utente richiede una nuova prenotazione, viene proposta la prima disponibilità utile.

9. Informazioni al paziente

- data, ora e sede dell'appuntamento;
- prestazione prenotata;
- eventuali preparazioni o documenti da portare, quando previsti;
- modalità per modificare o annullare la prenotazione;
- eventuali indicazioni aggiuntive previste dalle procedure cliniche o radiologiche applicabili.

10. Monitoraggio e futura introduzione di indicatori

Nella fase attuale non viene fissato un target quantitativo vincolante sui tempi di attesa. Il Responsabile Qualità, con Site Manager e Direzione, verifica periodicamente l'andamento delle prenotazioni; le attese superiori a 7 giorni costituiscono una soglia di attenzione organizzativa da analizzare, non un termine garantito all'utente.

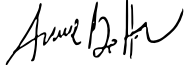
Qualora l'aumento dei volumi renda non più sufficiente il criterio della prima disponibilità, la procedura sarà aggiornata introducendo, se necessario, una lista d'attesa formalizzata, criteri di priorità, modalità di richiamo e indicatori di monitoraggio dei tempi.

11. Evidenze da conservare

Evidenza	Fonte	Responsabile
Agende e appuntamenti	Doctolib / sistemi in uso	Front/Back Office
Modifiche/cancellazioni	Agenda / gestionale	Front/Back Office
Eventuali segnalazioni o reclami sull'accesso	Registro reclami EDN-Q-11	Responsabile Qualità
Decisioni organizzative su casi particolari, ove rilevanti	E-mail / note interne / gestionale	DS / Site Manager / AD

12. Approvazione e riesame

La presente procedura entra in vigore dalla data di approvazione, viene comunicata al personale interessato e viene riesaminata in caso di modifiche rilevanti ai canali di prenotazione, ai volumi di attività, alle modalità di gestione delle agende o ai requisiti applicabili.

Amministratore Delegato	Direttore Sanitario	Responsabile Qualità / RSPP
Domenico La Delfa  Firma: _____	Riccardo Iannaccone  Firma: _____	Anna Botta  Firma: _____