

TUOTEMPO TUTORIAL GUIDE

INTRODUZIONE . LA SCELTA DELL'AGENDA

PARTE 1.A TUOTEMPO AGENDA. L'AGENDA DI TUOTEMPO

PREPARARE L'AGENDA

COME DESCRIVO LE PRESTAZIONI OFFERTE NEL MIO CENTRO?	3
COME DESCRIVO LE RISORSE DISPONIBILI NEL MIO CENTRO?	6
Premessa. Come organizzo l'Agenda?	6
Come si aggiunge una Risorsa?.....	7
Come inserisco le indisponibilità di una Risorsa?	7

COME INSERIRE UN APPUNTAMENTO?

COME AGGIUNGO UN NUOVO APPUNTAMENTO?	10
COME INSERISCO UN NUOVO CLIENTE O PAZIENTE?	10

PARTE 1.B TUOTEMPO SINCRO. CONNESSIONE ALLA TUA AGENDA

QUALI INFORMAZIONI TUOTEMPO ACQUISISCE DALLA MIA AGENDA?	12
---	----

PARTE 2 COME ATTIVARE LA COMUNICAZIONE CON CLIENTI E PAZIENTI?

COME MODIFICO LE PREFERENZE DI COMUNICAZIONE?	15
COME INVIO UNO STESSO MESSAGGIO AD UN GRUPPO DI CLIENTI O PAZIENTI?	18

PARTE 3 TUOTEMPO WEB. COME POSSO RICEVERE LE PRENOTAZIONI VIA

INTERNET?

COME SELEZIONO LE PRESTAZIONI DA FAR PRENOTARE VIA INTERNET?	20
COME PERSONALIZZO IL MODULO DI PRENOTAZIONE VIA INTERNET?	21
Come modificare i criteri di ricerca delle disponibilità?	21
Come scegliere o modificare l'aspetto del modulo di ricerca?	22
Come modificare le regole di registrazione dei Pazienti o Clienti?	23
Come informo i miei clienti che possono prenotare via internet?	24

INTRODUZIONE. LA SCELTA DELL'AGENDA

SE STATE UTILIZZANDO GIÀ UNA AGENDA ELETTRONICA E SIETE SODDISFATTI, I NOSTRI SERVIZI SI ADATTANO PERFETTAMENTE AL VOSTRO MODO DI LAVORARE. CON L'AIUTO DI TUOTEMPO SINCRON POTRETE INFATTI UTILIZZARE TUOTEMPO MEMO O TUOTEMPO WEB CONTINUANDO A LAVORARE COME SEMPRE.

SE NON STATE UTILIZZANDO UNA AGENDA ELETTRONICA QUESTO È IL MOMENTO IDEALE PER INIZIARE. TUOTEMPO AGENDA È A VOSTRA DISPOSIZIONE SU INTERNET PER ACCOGLIERE NEL MODO PIÙ SEMPLICE E DIRETTO GLI APPUNTAMENTI CON I VOSTRI PAZIENTI O CLIENTI. TUOTEMPO AGENDA VI DA ACCESSO IMMEDIATO AI SERVIZI TUOTEMPO MEMO E TUOTEMPO WEB.

PARTE 1.A TUOTEMPO AGENDA. L'AGENDA DI TUOTEMPO

PRIMA DI INIZIARE AD INSERIRE APPUNTAMENTI IN UNA AGENDA ELETTRONICA, È NECESSARIO DESCRIVERE COSA SI OFFRE (PRESTAZIONI) E CHI LE OFFRE (RISORSE). COMPLETATE QUESTE DUE SEMPLICI ATTIVITÀ, AGGIUNGERE GLI APPUNTAMENTI DIVENTA FACILE E VELOCE.

COME DESCRIVO LE PRESTAZIONI OFFERTE NEL MIO CENTRO?

Le prestazioni sono i tipi di appuntamento offerti dal vostro Centro. Le prestazioni hanno un **Nome** (ad es. "Prima Visita") ed una **Durata** predefinita (ad es. 45 min.).

Stabilire una durata predefinita di una prestazione serve a velocizzare l'inserimento dell'appuntamento, perché vi evita di dovere inserire ogni volta l'orario di fine appuntamento. Potrebbe capitare che la durata di una certa prestazione sia diversa da quella predefinita. In questi casi avrete sempre la possibilità di modificare la durata mentre inserite l'appuntamento.

Nel preparare la lista delle prestazioni ci sono alcuni accorgimenti da seguire per essere sicuri di avere una lista facile da gestire:

1. Inserire nella lista le prestazioni più comuni e quelle che hanno durata diversa

- a. è buona norma inserire tutti i tipi di appuntamento che vengono prenotati spesso (almeno un paio di volte a settimana).
- b. è utile inserire nella lista le prestazioni utilizzate di frequente che hanno durata diversa. Distinguere la Prima Visita dalla Visita di Controllo se la prima dura 45 min. e la seconda 30min.

2. Se possibile, non eccedere nella specializzazione delle prestazioni

- a. se due prestazioni sono simili ed hanno la stessa durata, conviene differenziarle solo se è necessario tenere traccia della differenza. Ad esempio inserire due tipi di Ecografie simili con durata uguale solo se il Dottore vuole sapere in anticipo quale tipo di ecografia è stata prenotata o se l'amministrazione le tratta in modo differente.
- b. ricordarsi che sarà sempre possibile aggiungere informazioni nella Nota dell'appuntamento per descrivere meglio una prestazione particolare.

3. Includere nella lista una voce "Altro", da utilizzare per appuntamenti meno comuni

- a. Una prestazione generica può essere utilizzata per tutti gli appuntamenti che non rientrano nella lista delle prestazioni. La durata dell'appuntamento potrà essere decisa di volta in volta durante l'inserimento dell'appuntamento. Ulteriori dettagli sull'appuntamento, come già accennato, potranno essere aggiunti nella Nota dell'appuntamento stesso.

4. Scegliere come prima della lista la prestazione più frequente

- a. Sarà selezionata automaticamente quando si inserisce un nuovo appuntamento.
 - Se il vostro è un centro dedicato ad una unica specializzazione (ad es. Centro Odontoiatrico, Centro Ginecologico, ecc.) potrete elencare le prestazioni all'interno del gruppo prestazioni predefinito.
 - Se il vostro centro offre servizi diversi (ad es. Poliambulatorio, Clinica, un grande Centro di Bellezza) potrete organizzare le prestazioni in più gruppi. Il vantaggio è che quando andrete a prendere un appuntamento per un Cardiologo, cercherete solo nella lista delle prestazioni Cardiologiche.

In entrambi i casi, entrate in **Pannello di Controllo**, selezionate **Gestione Prestazioni** e poi selezionate il gruppo di Prestazioni di esempio chiamato "Specializzazione".

Il gruppo Specializzazione contiene alcune Prestazioni di esempio:

SPECIALIZZAZIONE

"Esempio di gruppo di prestazioni"

1. Prima Visita	45 min
2. Visita di Controllo	30 min
3. Trattamento A	30 min
4. Trattamento B	45 min
5. Trattamento C	60 min
6. Altro	15 min

Rinominate "Specializzazione" con il nome del vostro settore di attività (ad es. Odontoiatria) e sostituite le prestazioni con le vostre. Per modificare è sufficiente sovrascrivere quelle esistenti. Con il tasto **Aggiungi** potete aggiungere altre Prestazioni, mentre per rimuoverne una è sufficiente cancellare il testo (se cancello Trattamento C, dopo aver, salvato questa prestazione scomparirà dall'elenco).

Ecco il risultato delle modifiche:

ODONTOIATRIA

"Elenco delle prestazioni"

1. Prima Visita	45 min
2. Visita di Controllo	30 min
3. Estrazione semplice	45 min
4. Estrazione complessa	60 min
5. Igiene	45 min
6. Cura canalare	15 min
7. Altro	15 min

Se nel vostro centro ci sono più specializzazioni potete aggiungere nuovi Gruppi di prestazioni, selezionando il tasto **aggiungi** e poi seguendo le indicazioni precedenti. L'assegnazione dei Gruppi di prestazioni (cosa si offre) alle Risorse (chi le offre) verrà illustrata nel paragrafo "Come assegno un gruppo di prestazioni ad una risorsa".

COME DESCRIVO LE RISORSE DISPONIBILI NEL MIO CENTRO?

Le Risorse sono le persone o gli strumenti che offrono prestazioni o servizi per appuntamento nel vostro Centro. Possono essere Dottori, Professionisti, Strumenti diagnostici, Strumenti terapeutici, ecc.

PREMESSA. COME ORGANIZZO L'AGENDA?

Prima di aggiungere una nuova Risorsa è necessario sapere in quale Agenda inserirla.

- Se il vostro centro ha meno di 6 o 7 risorse è consigliabile inserire tutte le Risorse nell'Agenda predefinita. L'inserimento avverrà in maniera automatica.
- Se il vostro centro ha più di 6 o 7 risorse potrebbe convenire creare più di una agenda e distribuire le risorse sulle diverse Agende. Avrete delle agende più ordinate e semplici da gestire e potrete assegnare la responsabilità di ognuna a delle Operatrici diverse.
 - a. Se la vostra attività opera in una unica sede, le Agende possono corrispondere alle diverse specialità offerte. Ad esempio una clinica può avere una agenda per specializzazione (Cardiologia, Dermatologia, Odontoiatria, ecc.). Un centro di Bellezza avere una Agenda per famiglia di trattamenti (Trattamenti Viso, Trattamenti Corpo, Fitness, Zona Umido).
 - b. Se la vostra organizzazione opera in sedi diverse, si può creare una agenda per ogni Sede. Ad esempio una società che gestisce due Poliambulatori, può creare una Agenda per il suo Centro Salus di Bologna ed una per il suo Centro Emilia di Modena.

In entrambi i casi, per aggiungere una Agenda bisogna entrare in **Pannello di Controllo**, scegliere **Gestione Agenda** e selezionare il tasto **Aggiungi Agenda**. Qui aggiungere il nome dell'Agenda (ad es. Cardiologia). Da questo momento è possibile inserire Risorse (ad es. Cardiologi) all'interno dell'agenda. L'inserimento in Agenda si effettua quando si aggiunge una nuova Risorsa.

COME SI AGGIUNGE UNA RISORSA?

Entrate in **Pannello di Controllo** e selezionate **Gestione Risorse**. Selezionate il tasto **Aggiungi** ed inserite le seguenti informazioni nel tab principale:

Nome	Nome della Risorsa. Si consiglia di scrivere le Iniziali del Nome ed il Cognome. <i>Ad es. Dr. G. Barozzi</i>
Titolo	Il titolo che descrive la risorsa. <i>Ad es. Cardiologo.</i>
Email	Email della risorsa. Permette di ricevere le password, le comunicazioni relative agli appuntamenti o l'agenda del giorno successivo.
Cellulare	Numero di Cellulare della risorsa. Permette di ricevere le password, le comunicazioni relative agli appuntamenti o l'agenda del giorno successivo.
Invia Agenda	Si può decidere se inviare l'agenda del giorno successivo alla Risorsa via SMS.
Approvazione	Se si seleziona, tutti gli appuntamenti inseriti per questa risorsa dovranno essere manualmente confermati.
Inizio	Ora inizio della giornata lavorativa.
Fine	Ora fine della giornata lavorativa. Eventuali pause o intervalli (ad esempio dalle 13 alle 14:30) vanno descritti solo se si ricevono prenotazioni via Internet dai Clienti o Pazienti e si possono descrivere inserendo una indisponibilità ripetitiva direttamente sull'agenda (vedi paragrafo indisponibilità).
Inizio Settimana	Il primo giorno della settimana in cui la risorsa è disponibile. <i>Ad es. Lunedì.</i>
Giorni	Quanti giorni è disponibile o lavora in una settimana a partire dal giorno di inizio settimana. Non importa se ci sono delle interruzioni. Ad esempio, se un dottore lavora Lunedì, Mercoledì e Venerdì, si selezionerà "Lunedì" come inizio settimana e "5" come giorni. L'indisponibilità di Martedì e Giovedì la si inserirà direttamente nell'agenda (vedi paragrafo "Come inserire le indisponibilità").

Attiva	Definisce se questa risorsa è disponibile. Nel caso di temporanea indisponibilità di una risorsa, si può cambiare questo valore e renderla non visibile, senza doverla cancellare.
Agenda	Permette di scegliere una o più agende in cui inserire questa Risorsa. Se utilizzate solo una agenda, verrà selezionata automaticamente.
Gruppo di Prestazioni	Permette di scegliere uno o più gruppi di prestazioni offerte da questa Risorsa. Se utilizzate solo un Gruppo di Prestazioni, verrà selezionato automaticamente.
Tipo accesso	<p>Se la risorsa è una persona (ad esempio un Dottore), è possibile offrirgli l'accesso all'agenda permettendogli di vedere i suoi appuntamenti da casa o quando è in ferie.</p> <p>L'accesso può essere in Solo Visione se si vuole consentire alla Risorsa di vedere solo i propri appuntamenti via Internet.</p> <p>L'accesso può essere come Operatore se si vuole consentire alla Risorsa non solo di vedere, ma anche di aggiungere o modificare i propri appuntamenti via Internet.</p>
Password	Permette di creare una nuova password da comunicare alla Risorsa. In alternativa si può far generare la password direttamente dal sistema. In entrambi i casi si può inviare la password tramite Email e SMS.

COME ASSEGNO UN GRUPPO DI PRESTAZIONI AD UNA RISORSA?

Selezionare il tab "Gruppo di Prestazioni" per scegliere uno o più gruppi di prestazioni offerte da questa Risorsa. Se utilizzate solo un Gruppo di Prestazioni, verrà selezionato automaticamente. È possibile modificare il prezzo della specifica prestazione, se la Risorsa che avete aggiunto ha tempi e costi differenti dallo standard.

COME INSERISCO LE INDISPONIBILITA' DI UNA RISORSA?

Le indisponibilità si inseriscono come appuntamenti a cui non si associa un cliente.

Nel menu superiore, selezionare la scheda **Prenota** per visualizzare l'agenda.

1. Nell'agenda, ogni riga rappresenta una risorsa e ogni colonna è un intervallo temporale di 15 minuti. Per inserire una nuova indisponibilità è sufficiente cliccare sulla casella dell'agenda corrispondente: la colonna della casella selezionata determina l'orario di inizio dell'indisponibilità mentre la riga corrisponde alla risorsa per cui dovrete inserire l'indisponibilità. Dopo aver cliccato sulla casella desiderata si aprirà una nuova finestra.

2. Nella nuova finestra si potrà selezionare l'orario di fine indisponibilità e salvare. Il sistema, quando non trova un cliente associato all'appuntamento, ignora la prestazione ed inserisce un intervallo in agenda non prenotabile di colore grigio.

Ripetizioni: attraverso questa funzione, è possibile inserire indisponibilità che si ripetono ad intervalli regolari (ad esempio: tutti I Venerdì, ogni 3 giorni, il primo martedì del mese ecc.). Insieme alla cadenza della ripetizione (come detto: settimanale, mensile ecc.) è necessario stabilire la data fino alla quale si desidera che le indisponibilità si ripeteranno.

COME INSERIRE UN APPUNTAMENTO

GESTIRE UNA AGENDA ELETTRONICA DEVE ESSERE SEMPLICE QUASI COME GESTIRE UNA AGENDA CARTACEA. E' UN PICCOLO SACRIFICIO INIZIALE PER GUADAGNARE NUOVI SERVIZI, FACILITA' DI CONDIVISIONE, MAGGIORE LEGGIBILITÀ E STATISTICHE SUGLI APPUNTAMENTI.

COME AGGIUNGO UN NUOVO APPUNTAMENTO?

Nel menu superiore, selezionare la scheda **Prenota** per visualizzare l'agenda.

1. Nell'agenda, ogni riga rappresenta una risorsa e ogni colonna è un intervallo temporale di 15 minuti. Per inserire un nuovo appuntamento è sufficiente cliccare sulla casella dell'agenda corrispondente: la colonna della casella selezionata determina l'orario di inizio dell'appuntamento mentre la riga corrisponde alla risorsa da prenotare. Dopo aver cliccato sulla casella desiderata si aprirà una nuova finestra¹.
2. Nella nuova finestra si potrà selezionare la prestazione oggetto dell'appuntamento. L'orario di fine appuntamento sarà calcolato automaticamente sommando la durata predefinita della prestazione scelta all'ora di inizio dell'appuntamento. Se necessario potete assegnare all'appuntamento una durata diversa.
3. Il nome del cliente o paziente potrà essere selezionato dal menu a tendina posto sulla sinistra. Se l'appuntamento è per un nuovo cliente che quindi non è ancora presente nella lista, è possibile inserirlo cliccando sul comando "Crea cliente". Una spiegazione dettagliata su come inserire un nuovo cliente è disponibile nel prossimo paragrafo "Come aggiungere un cliente"

Altre opzioni:

- **Stato: confermato / da confermare;** selezionando l'opzione "da confermare", l'appuntamento dovrà essere confermato manualmente in un secondo momento (ad esempio dopo che l'operatore avrà verificato con il dottore la sua disponibilità) e nel frattempo la fascia oraria relativa all'appuntamento verrà resa indisponibile per altri appuntamenti. Gli appuntamenti in attesa di approvazione verranno mostrati nella sezione centrale del pannello di controllo.
- **Ripetizioni:** attraverso questa funzione, è possibile inserire appuntamenti che si ripetono ad intervalli regolari (ad esempio: tutti i Venerdì, ogni 3 giorni, il primo martedì del mese ecc.). Insieme alla cadenza della ripetizione (come detto: settimanale, mensile ecc.) è necessario stabilire la data fino alla quale si desidera che gli appuntamenti si ripeteranno.

- **Richiami:** selezionare questa opzione se desiderate che il cliente o paziente, passato un certo periodo di tempo dopo l'appuntamento, riceva un messaggio per ricordargli di fissare un nuovo appuntamento (*ad es:* una visita di controllo). E' possibile scegliere tra tre diversi intervalli. Tali intervalli possono essere modificati nelle preferenze di comunicazione, accessibili dal pannello di controllo (vedi Parte 3).
- E' possibile associare all'appuntamento informazioni aggiuntive, inserendole nell'apposito spazio denominato "Note" (cliccare per far apparire la casella di inserimento testo). Le Note saranno poi visualizzabili nell'agenda fermandosi con il mouse sulla casella relative all'appuntamento. Le note potranno anche essere allegate ai messaggi email e sms inviati ai clienti o pazienti (ad es.: per ricordare loro di mantenersi a digiuno prima di un particolare esame medico) e alle risorse (ad es.: per comunicare loro l'indirizzo presso il quale l'appuntamento avrà luogo, nel caso di visite a domicilio) coinvolte nell'appuntamento.

COME INSERISCO UN NUOVO CLIENTE O PAZIENTE?

Per aggiungere appuntamenti e mandare messaggi a clienti o pazienti è necessario creare, per ciascuno di essi, una breve scheda contenente le generalità e i recapiti a cui il sistema dovrà inviare i messaggi.

L'Agenda è stata disegnata per adattarsi alle vostre esigenze. Chi vuole solo inviare promemoria ha la possibilità di inserire solo Nome, Cognome e un Recapito (Cellulare, Email o Telefono Fisso) del Cliente. Chi vuole gestire tutta la relazione con il cliente o paziente può inserire molte altre informazioni (data di nascita, sesso, indirizzo, password per prenotare, ecc.).

I clienti possono essere inseriti nella vostra rubrica in due modi diversi: Uno alla volta o Tutti insieme. Se non si ha o non si può ottenere un file con l'elenco dei clienti, si consiglia di procedere Uno alla volta.

Uno alla volta.

a. Direttamente dalla Finestra di Inserimento Appuntamento

Se si deve inserire un appuntamento ad un cliente non ancora inserito nel sistema, conviene aprire la finestra di aggiunta di un nuovo appuntamento e selezionare **Crea Cliente**.

b. Dal menù principale

Se si vuole aggiungere un nuovo cliente, senza inserire una nuova prenotazione, conviene cliccare sulla scheda "Crea Cliente" nel menu superiore.

In entrambi i casi si aprirà una nuova finestra:

1. Inserire i dati del cliente. Almeno uno tra indirizzo email e numero di cellulare è richiesto se si desidera assegnare al cliente un accesso per prenotare via internet. In questo caso, uno di questi due dati indifferentemente, potrà essere usato come "nome utente" per l'accesso. Se si desidera che la password (la quale può essere generata anche automaticamente) venga inviata al cliente, assicurarsi di barrare l'apposita casella.
2. Se si inserisce solamente un numero di telefono fisso (e nessun numero di cellulare) Il servizio userà i messaggi vocali anziché gli Sms per inviare ai pazienti le comunicazioni relative agli appuntamenti. In presenza di entrambi i recapiti, saranno inviati solo gli Sms.
3. Selezionare la casella relative alla privacy se il cliente o paziente ha già espressamente autorizzato la ricezione dei messaggi, in ottemperanza alla normativa vigente. Il sistema si asterrà dall'inviare messaggi a tutti i clienti la cui casella privacy risulta deselezionata.
4. Selezionare uno o più mezzi di comunicazione tra email e Sms/Voice.
5. Cliccare infine sul pulsante "Salva" per terminare l'operazione.

Tutti insieme.

a. Entrare nel **Pannello di Controllo** e scegliere **Importa da File**

Se avete già l'elenco dei clienti in un File potete importarli con una unica operazione. Questa attività potrebbe richiedere l'assistenza di una persona con competenze tecniche. I dettagli su come procedere sono illustrati nella sezione 6. Altre domande.

Infine, se attivate la prenotazione via internet, potete permettere ai clienti o pazienti di registrarsi da sé sulle pagine del vostro sito. Per permettere (o inibire) la registrazione attraverso il Web, rivolgersi al supporto tecnico.

PARTE 1.B TUOTEMPO SINCRO

PER ATTIVARE I SERVIZI DI TUOTEMPO E' NECESSARIO CHE TUOTEMPO POSSA CONDIVIDERE ALCUNI INFORMAZIONI CHE RISIEDONO NEL VOSTRO SOFTWARE GESTIONALE. TUOTEMPO SINCRO AIUTA A CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI E PERMETTE DI SCEGLIERE QUANDO E COSA CONDIVIDERE PER GARANTIRE IL PIENO RISPETTO DELLA PRIVACY.

QUALI INFORMAZIONI TUOTEMPO ACQUISISCE DALL'AGENDA DEL MIO GESTIONALE?

tuOtempO acquisisce solo le informazioni strettamente necessarie per poter offrire utili servizi di comunicazione e prenotazione a beneficio di clienti, pazienti e dottori. L'acquisizione delle informazioni avviene mediante tuOtempO Sincro, uno strumento software che si installa sul computer che ospita il vostro Gestionale. tuOtempO Sincro ad intervalli prestabiliti, legge le informazioni e le trasmette ai server di tuOtempO dove risiedono solo per il tempo necessario a garantire l'invio dei messaggi.

Tuotempo Sincro permette di scegliere quali informazioni acquisire. Le informazioni indispensabili per offrire i servizi di tuOtempO MEMO e tuOtempO WEB sono due:

- "Telefono o Email Cliente" e "Data e ora appuntamento"
- Queste informazioni sono generalmente conservate fino alla data dell'appuntamento.

tuOtempO Sincro è in grado di acquisire altri dati e di conservarli più a lungo. Chiaramente più informazioni si acquisiscono e conservano e più si possono personalizzare le comunicazioni ed i servizi. L'elenco completo delle informazioni che si possono acquisire e dei servizi connessi è nella tabella 1.

INFORMAZIONE	DESCRIZIONE	ESEMPIO	INDISPENSABILE O OPZIONALE?	LIVELLO DI SENSIBILITÀ	LIMITAZIONE SE ASSENTE
Identificativo Cliente e Paziente	Nome e Cognome oppure Codice	<i>Mario Rossi</i>	Opzionale. Può essere acquisito anche sotto forma di codice (<i>ad es.</i> cliente 2343454).	Basso. Dato Personale	Se acquisiamo solo il codice: - Non si possono inserire i dati del paziente nel messaggio (ad es., "Sig. Rossi le ricordiamo") - Non si possono inviare messaggi ad un singolo paziente o cliente selezionando il cognome - Le risorse o i dottori non possono vedere i nomi dei pazienti sulla loro agenda su Internet o ricevere via SMS l'agenda del giorno dopo.
Dati di contatto	Numero di casa, Cellulare, Email o Fax	<i>051232434;</i> <i>334565765;</i> <u><i>mrossi@libero.it</i></u>	Un dato di contatto è Indispensabile.	Basso. Dato Personale	Sempre presente.

Altre informazioni del Cliente e Paziente	Data di nascita, sesso, residenza, etc.	<i>10.02.1964; M, Bologna,</i>	Opzionali.	Basso. Dato Personale	In assenza di queste informazioni non sarà possibile inviare comunicazioni solo a gruppi di pazienti o clienti (ad es. "le donne" o le persone "nate dopo il").
Data e ora appuntamento	Data e ora appuntamento	<i>16:30 del 12/06/08</i>	Obbligatorio.	Basso. Dato organizzativo	Sempre presente.
Consenso Privacy	Autorizzazione al trattamento dati ed invio messaggi.	<i>Si o No</i>	Obbligatorio.	-	Sempre presente.
Nome del Centro	Nome del Centro che ospita gli appuntamenti	<i>Clinica "La salute"</i>	Indispensabile.	Dipende. Può essere alto se dal nome si può desumere una patologia.	Sempre presente.
Nome della Risorsa (Dottore, strumento diagnostico, ecc.)	Nome di chi eroga (ad es. Dottore) materialmente la prestazione	<i>Fabio Bianchi</i>	Opzionale. Può essere acquisito anche sotto forma di codice (ad es. risorsa 23).	Dipende. Può essere alto se dalla Risorsa si può desumere una patologia.	Non si potrà citare il nome della risorsa nei messaggi (ad es. "le ricordiamo l'appuntamento con il dott. Bianchi..")

Prestazione	Nome della Prestazione	<i>Ecografia Addome</i>	Opzionale e sconsigliato.	Alto. Dato Sensibile	Le operatrici o i dottori non possono vedere i nomi delle prestazioni sulla loro agenda su Internet o ricevere via SMS le prestazioni nell'agenda del giorno dopo.
--------------------	------------------------	-------------------------	---------------------------	-------------------------	--

PARTE 2. COME ATTIVARE LA COMUNICAZIONE CON CLIENTI E PAZIENTI?

PRIMA, DURANTE E DOPO UN APPUNTAMENTO CI SONO DIVERSE INFORMAZIONI CHE E' UTILE COMUNICARE AI CLIENTI O AI PAZIENTI. OGNI CENTRO HA PERO' ESIGENZE DIVERSE. E' PER QUESTO MOTIVO CHE VI PERMETTIAMO DI SCEGLIERE COSA, COME E QUANDO COMUNICARE.

COME MODIFICO LE PREFERENZE DI COMUNICAZIONE?

Scegliere **Pannello di Controllo** nel menù principale e poi scegliere **Comunicazioni**.

Le comunicazioni si possono inviare a Clienti, Pazienti o Risorse e sono raggruppate in quattro aree: Notifiche, Promemoria, Avvisi e Messaggi alle Risorse

QUALI COMUNICAZIONI POSSO INVIARE E COME?

La prima cosa da decidere sono **quali comunicazioni si desidera attivare e se inviarle via SMS, Messaggio Vocale o Email**.

Notifiche

Sono messaggi che si inviano quando si crea, modifica, conferma o cancella una prenotazione. Servono per confermare l'avvenuta prenotazione o avvisare di un cambiamento. Si possono utilizzare ad esempio per confermare ai clienti che prenotano via Internet il buon esito della prenotazione.

Promemoria

Sono i messaggi che evitano che i clienti o pazienti si dimentichino dell'appuntamento. Si può ricordare un appuntamento (**messaggio di Promemoria**) o si può ricordare che sono passati un certo numero di mesi dall'ultimo appuntamento ed è il momento di prenotarne uno nuovo (**messaggio di Richiamo**).

Avvisi

Sono messaggi che si inviano in caso di **imprevisti per informare rapidamente** i propri clienti o pazienti. Quando ad una Risorsa (Dottore o Professionista) capita di accumulare del **ritardo** si potrà avvisare i clienti della giornata di presentarsi ad un orario che tiene conto del ritardo previsto. Se una Risorsa non può ricevere i propri clienti il giorno successivo, ad esempio per un impegno improvviso o per malattia, si può inviare un **messaggio di disdetta** via SMS per avvisare immediatamente i clienti. Poi con calma li si può ricontattare per fissare un nuovo appuntamento. Entrambi i messaggi si possono inviare direttamente dall'Agenda selezionando il tasto "ritardo-disdetta" sotto il nome della Risorsa.

Messaggi alle Risorse

Sono messaggi che si inviano alle Risorse per ricordare gli appuntamenti o per avvisarli che nuovi appuntamenti sono stati presi dai pazienti o clienti via Internet. Il promemoria può essere utile ad esempio per avvisare dei prossimi appuntamenti risorse che offrono servizi domiciliari o risorse che lavorano sporadicamente nel vostro centro. Alle risorse saranno inviate anche le note scritte durante l'inserimento dell'appuntamento. Nel caso dei servizi domiciliari in questo modo è possibile comunicare luogo e dettagli dell'appuntamento. La notifica di nuovi appuntamenti può servire ad avvisare chi gestisce l'agenda (operatrice o risorsa stessa) che è un paziente o cliente ha appena preso un appuntamento, con i dati dell'appuntamento.

Ad esempio potreste decidere di inviare le Notifiche solo via Email (ai clienti o pazienti che l'hanno fornita) ed i Promemoria e gli Avvisi via SMS (ai clienti o pazienti che ci hanno autorizzato). Si selezionano o deselezionano le caselle corrispondenti ed il servizio è già pronto.

COME SI MODIFICA IL TESTO PREDEFINITO DI UN MESSAGGIO?

La seconda decisione è se **modificare il testo predefinito** dei vari messaggi. Selezionate un messaggio (ad es: "Per ricordare una prenotazione") per entrare nell'ambiente di modifica testo e preferenze. Avrete la possibilità di modificare sia il contenuto del messaggio SMS che quello via Email selezionando una delle etichette in alto.

Immaginiamo di voler modificare il testo del promemoria SMS.

Possiamo intervenire sul contenuto del messaggio **modificando il testo** direttamente nel riquadro di scrittura. Ad esempio modificare:

"RICORDA: APPUNTAMENTO CON [TRD0] IL GIORNO [TRD8] ALLE ORE [TRD9]."

in

"GENTILE PAZIENTE, LO STUDIO DEL DOTT. ROSSI, LE RICORDA CHE L'ASPETTIAMO IL GIORNO [TRD8] ALLE ORE [TRD9]."

Un messaggio SMS contiene un massimo di 160 caratteri. Il contatore dei caratteri posizionato sotto il testo del messaggio, ci informa che ne abbiamo ancora 53 disponibili. Potremmo decidere di personalizzare ulteriormente il messaggio, ad esempio **introducendo il nome del paziente o del cliente**. Per far sì che ogni messaggio contenga il nome del cliente che lo riceve, dobbiamo scegliere **Personalizza Messaggi** e poi selezionare dalla lista sotto la voce Cliente: [TRD3] - Nome.

Un messaggio ci informerà che possiamo **selezionare, copiare ed incollare** (o selezionare e trascinare) il testo [TRD3] all'interno del messaggio e poi premiamo **Salva**. In

alternativa possiamo scrivere direttamente [TRD3] nel testo. Il risultato sarà il seguente:

"GENTILE [TRD3], LO STUDIO DEL DOTT. ROSSI LE RICORDA CHE L'ASPETTIAMO IL GIORNO [TRD8] ALLE ORE [TRD9]."

A questo punto non ci resta che decidere il **preavviso** con cui mandare il messaggio selezionando il valore prescelto dall'elenco. Ipotizziamo di lasciare il valore predefinito di 24 ore prima.

Salviamo le modifiche. Da questo momento il servizio di invio, 24 ore prima dell'appuntamento leggerà il testo, sostituirà i codici con i valori corretti e si incaricherà dell'invio. Ad esempio al cliente Marco Bianchi invierà il messaggio:

"GENTILE MARCO, LO STUDIO DEL DOTT. ROSSI LE RICORDA CHE L'ASPETTIAMO IL GIORNO 5/5/2008 ALLE ORE 11:30."

COME POSSO RICHIEDERE UNA RISPOSTA DI CONFERMA O DISDETTA AD UN PROMEMORIA SMS?

Entrare in "Per ricordare una Prenotazione" e nella pagina relativa agli SMS attivare "Ricevi risposte SMS". Consente di attivare la ricezione delle risposte ai messaggi SMS. E' utile ad esempio per ricevere la disdetta via SMS dai clienti o pazienti che sono in grado di presentarsi all'appuntamento. Questo servizio è disponibile in Europa ed in molti altri paesi in America ed Asia. Verificare la disponibilità con il supporto tecnico prima di attivarlo.

PREFERENZE GENERALI

PERSONALIZZA MITTENTI	Permette di personalizzare il mittente. La lunghezza massima consentita per il mittente di un messaggio SMS è di 11 caratteri. Al momento il servizio è gratuito, ma a partire dal 1 Luglio 2008 è previsto un supplemento di 0.2 Crediti per i messaggi con mittente personalizzato.
INVIA SOLO SE PRIVACY OK	Se si sceglie questa opzione, il servizio non invierà alcun messaggio ai clienti o pazienti per i quali non è stato ancora registrato il consenso al trattamento dei dati personali.
INTERRUTTORE GENERALE PER SMS, VOCE E EMAIL AUTOMATICI	Attiva o disattiva tutte le comunicazioni, a prescindere dalle preferenze per ogni singolo messaggio.

COME INVIO UNO STESSO MESSAGGIO AD UN GRUPPO DI CLIENTI O PAZIENTI?

Scegliere **Pannello di Controllo** nel menù principale e poi scegliere **Invia Messaggi Multipli**.

L'ambiente **Invia Messaggi Multipli** vi permette di scrivere un nuovo messaggio ed inviarlo ad un gruppi di destinatari che potrete selezionare all'interno dell'elenco dei Clienti, Pazienti o Risorse.

Alcuni esempi di applicazione di questo utile strumento sono:

- Informare dei giorni di chiusura per ferie o di un cambio di orario
- Comunicare un cambio di indirizzo o di numero di telefono
- Presentare un nuovo servizio o un evento (ad es. il mese della prevenzione)
- Inviare gli auguri di Buone Feste

Il 1° passo è quello di **scrivere il testo del messaggio**.

Potete scegliere di scrivere sia un messaggio SMS che un messaggio Email selezionando una delle etichette in alto. Per una guida su come scrivere i messaggi, restano validi i suggerimenti presentati nel paragrafo: ["Come si modifica il testo predefinito di un messaggio"](#).

Il 2° passo è quello di **inviarsi un messaggio di prova** per verificare che tutto sia corretto. Ricordate solo che se usate i codici relativi al nome o cognome del cliente, nel messaggio di prova saranno sostituiti dal vostro nome e dal vostro cognome.

Il 3° passo è quello di **decidere a chi inviarlo**.

La decisione da prendere è se *inviarlo a tutti* o se *selezionare i destinatari*.

Se si decide di **inviarlo a tutti** è sufficiente scegliere il bottone "invia a tutti". Comparirà un avviso che vi anticipa il numero di messaggi che verranno inviati. Il numero prende in considerazione solo i Clienti e Pazienti che hanno i requisiti (un cellulare o un email valida) per riceverlo.

Se si decide di **selezionare i destinatari** si deve innanzitutto scegliere il bottone "seleziona destinatari" per aprire l'ambiente di selezione. A questo punto si possono presentare alcuni casi:

- **Avete già una lista dei destinatari.**

Immaginiamo ad esempio che abbiate una lista di persone cui inviare il messaggio, ma che questa lista non corrisponda a nessun criterio generale di selezione. Ad esempio una lista di Nomi e Cognomi cui volete comunicare la disponibilità di un referto o cui volete notificare una scadenza

amministrativa. In questo caso conviene cercarli uno alla volta inserendo le prime lettere del cognome nella funzione di Ricerca (Cerca tutto o Cerca cognome), selezionare il destinatario ed inviare il messaggio che avete già scritto, con il bottone "invia ai selezionati". Poi passare a cercare il successivo.

- **L'elenco dei destinatari è il risultato di una ricerca sull'elenco dei clienti.**

Immaginiamo che il vostro centro abbia introdotto una nuova terapia o un trattamento dedicato particolarmente indicato alle persone che hanno più di 50 anni. Per informare i clienti o pazienti potenzialmente interessati dobbiamo selezionare tutti coloro che hanno data di nascita antecedente il 1948.

Apriamo l'elenco dei criteri di ricerca "cerca tutti" e selezioniamo "Data di nascita". Compariranno due date. In "a partire da" mettiamo il 1/1/1910 (è sufficientemente lontano) ed in "fino a" il 1/1/1948, poi scegliamo il bottone "Cerca". Il servizio ci informa del numero di risultati e ci permette di inviare il messaggio a tutti coloro che hanno queste caratteristiche con il bottone "Invia messaggio a tutti".

In alcuni casi, potrebbe essere utile verificare la lista ed escludere manualmente alcuni clienti dall'invio. In questo caso tenete presente che i risultati sono raggruppati in gruppi di 100 clienti per pagina e sono ordinati alfabeticamente. Selezionare "Tutti" nella colonna "Seleziona" per selezionare i clienti all'interno della **pagina corrente**, poi deselezionate coloro a cui non volete inviarlo.

Ricordate che per motivi di sicurezza, la selezione non verrà conservata se passate alla pagina successiva prima di aver inviato il messaggio.

A questo punto selezionate il bottone "Invia a selezionati" per effettuare l'invio ai clienti selezionati in questa pagina e poi passate alla pagina successiva.

- **Scegliete i destinatari scorrendo l'elenco dei clienti.**

A volte dobbiamo inviare un messaggio a dei clienti da scegliere direttamente dall'elenco. Immaginiamo di dover ricordare di prenotare una visita di controllo a pazienti di cui non abbiamo la data dell'ultimo appuntamento. L'unico modo è scorrere l'elenco dei primi 100 clienti in pagina 1 e selezionare quelli che ci ricordiamo debbano ricevere il messaggio. Poi premere il bottone "Invia ai selezionati" e passare alla pagina successiva.

Ricordate che per motivi di sicurezza, la selezione non verrà conservata se passate alla pagina successiva prima di aver inviato il messaggio.

PARTE 3. TUOTEMPO WEB. COME POSSO RICEVERE LE PRENOTAZIONI VIA INTERNET

PER INIZIARE A RICEVERE PRENOTAZIONI VIA INTERNET BISOGNA COMPLETARE QUATTRO ATTIVITA'.


- 1) SCEGLIERE QUALI PRESTAZIONI FAR PRENOTARE,
- 2) PERSONALIZZARE IL MODULO DELLE PRESTAZIONI,
- 3) INSERIRE IL MODULO NEL PROPRIO SITO E POI
- 4) INFORMARE I PAZIENTI O CLIENTI ESISTENTI. TUOTEMPO WEB VI ASSISTE IN OGNUNA DELLE ATTIVITA'.

COME SELEZIONO LE PRESTAZIONI DA FAR PRENOTARE VIA INTERNET?

La decisione da prendere è se mostrarle tutte, selezionarle o personalizzarle. Se sono semplici e chiare, potreste decidere di far utilizzare dal paziente o cliente le stesse prestazioni che utilizzano le operatrici internamente quando prendono gli appuntamenti via telefono o allo sportello. In questo caso siete già pronti.

Può accadere però di utilizzare internamente prestazioni particolari la cui durata o le cui caratteristiche le rendono comprensibili solo da una operatrice interna. E' importante ricordarsi che Internet è uno strumento che si affianca, ma non sostituisce i canali tradizionali e può essere utile decidere di affidare ad Internet la prenotazione degli appuntamenti meno complessi, che sono spesso anche i più comuni (ad es. la prima visita e la visita di controllo).

Esattamente come accade per altre prenotazioni. Chi vuole prenotare una camera in Hotel in centro a Roma, può prenotarla via Internet. Chi vuole la prima colazione servita su un terrazzino di una camera con vista sul Colosseo, sa già di dover telefonare.

Le prestazioni che il paziente o cliente può prenotare su Internet sono solo quelle che appartengono ad un **Gruppo di Prestazioni Prenotabile via Web**. Per rendere prenotabile un gruppo di Prestazioni, andare in **Pannello di Controllo**, selezionare **Gestione Prestazioni**. Nell'elenco dei gruppi, selezionare "Prenotabile via Web" per il Gruppo che si vuole mostrare. Il simbolo  indica che il gruppo è prenotabile.

Per presentare al paziente o cliente un gruppo di prestazioni diverse da quelle usate dall'operatrice è necessario andare in **Pannello di Controllo**, selezionare **Gestione Prestazioni** e poi aggiungere un nuovo gruppo di Prestazioni ad esempio chiamato "Cardiologia Web" in cui inserire le prestazioni semplificate che vedranno i vostri pazienti o cliente. Ricordate che sarà necessario associare queste nuovi gruppi di prenotazioni

alle risorse che le offrono. L'assegnazione dei Gruppi di prestazioni (cosa si offre) alle Risorse (chi le offre) è illustrata nel paragrafo "Come assegno un Gruppo di Prestazioni ad una risorsa".

COME PERSONALIZZO IL MODULO DI PRENOTAZIONE VIA INTERNET?

Scegliere **Pannello di Controllo** nel menù principale e poi scegliere **Prenotazioni Online**.

Questa pagina permette di personalizzare il modulo di prenotazioni che i vostri clienti o pazienti useranno sul vostro sito per prenotare.

COME MODIFICARE I CRITERI DI RICERCA DELLE DISPONIBILITÀ

Il modo più semplice per far prenotare un appuntamento ai pazienti o clienti è far scegliere le preferenze e poi mostrare le disponibilità, così come accade nella prenotazione di hotel, aerei, treni, ecc. La prima decisione da prendere quindi è quali preferenze far esprimere al paziente o cliente. Il servizio offre 5 diversi criteri di ricerca che potete attivare o disattivare per adattare al meglio la ricerca di disponibilità al vostro modo di lavorare.

CRITERIO	DESCRIZIONE	ESEMPIO	ORDINE valori consentiti	MOSTRA
Agenda	L'agenda è un modo di raggruppare le risorse. Le risorse si possono raggruppare per Luogo di Lavoro (sede, stanza) o per tipo di prestazione (specializzazione) o per entrambe (specializzazione di una sede).	<p><i>Es. 1</i> Clinica Salus - Roma, Clinica Igea - Firenze, ecc.</p> <p><i>Es. 2</i> Stanza1, Stanza 2, Stanza 3.</p> <p><i>Es. 3</i> Area Umido, Area Fitness, Stanza Massaggi Corpo, Stanza Massaggi Viso</p> <p><i>Es. 4</i> Cardiologia, Dermatologia, ecc.</p>	<p>1</p> <p>E' sempre la prima opzione, se decidete di mostrarla. Se avete solo una Agenda non è necessario mostrarla.</p>	<p>Filtro opzionale</p> <p>Si può decidere di non utilizzarlo.</p>

Gruppo Prestazioni	Il gruppo prestazioni, è l'elenco delle prestazioni offerto da una o più risorse.	<i>Es. 1</i> Cardiologia, Dermatologia, ecc. <i>Es. 2</i> Trattamenti corpo, Trattamenti viso,	Sempre al posto 2. Se avete un solo Gruppo, non è necessario farlo scegliere.	Filtro opzionale Se 1 visibile Se 0 non visibile
Prestazioni	Le prestazioni, descrivono il servizio offerto durante l'appuntamento.	<i>Es. 1</i> Prima visita, Visita di Controllo, ECG, EcoDoppler, ecc <i>Es.2</i> Trattamento Viso, Massaggio viso, Pulizia Viso, ecc	Può essere al posto 3 o al 4 , ma dipende sempre dal Gruppo Prestazioni (se visibile).	Filtro Obbligatorio 1. Sempre visibile
Risorse	Le risorse sono i professionisti o gli strumenti che offrono le prestazioni.	<i>Es. 1</i> Dr. Mayer, Dr. Martini, Dr. Gonzales <i>Es. 2</i> Lettino solare, Sauna, Bagno Turco	Può essere al posto 3 o al 4 , ma dipende sempre dal Gruppo Prestazioni (se visibile).	Filtro opzionale Se 0 visibile Se 1 non visibile
Data	Permette di scegliere le preferenze sulla data.	<i>Es. 1</i> Prima possibile <i>Es.2</i> Solo il pomeriggio a partire dal...	Può essere al posto 3 al 4 o al 5.	Filtro opzionale Se 0 visibile Se 1 non visibile

Cambiando i valori di Ordine e Visibilità, potrete vedere nel riquadro di anteprima presente a destra la sequenza dei criteri di ricerca che il paziente o clienti vedrebbe nel modulo di ricerca.

COME SCEGLIERE O MODIFICARE L'ASPETTO DEL MODULO DI RICERCA

L'aspetto del modulo di ricerca è dato dal tipo di carattere, dal colore dei caratteri e dal colore degli sfondi. Poiché il modulo di ricerca va collocato all'interno del vostro sito, è importante che si adatti bene al vostro stile ed ai vostri colori. Tutte le informazioni sull'aspetto del modulo di ricerca sono raccolte nel *Foglio di Stile*.

Per personalizzare l'aspetto del modulo di ricerca scegliere **Pannello di Controllo** nel menù principale e poi scegliere **Prenotazioni Online**. Sopra il *riquadro di anteprima* presente nella colonna di destra, si trova l'elenco dei Fogli di Stile a disposizione. Cambiando il foglio di stile, vedrete cambiare stile e colore del modulo di ricerca. Se lo stile selezionato non è ancora del tutto aderente al vostro stile, potrete sempre prelevare un foglio di stile esistente cliccando su **Salva in locale il Foglio di stile**. Dopo aver salvato le modifiche, inviare il Foglio di Stile personalizzato a support@tuotempo.com per applicarlo definitivamente al vostro modulo di ricerca.

COME MODIFICARE LE REGOLE DI REGISTRAZIONE DEI PAZIENTI O CLIENTI

La prima decisione da prendere è se consentire o meno l'autoregistrazione ai pazienti o clienti tramite l'opzione **Registrazione dal sito**.

Attivarlo, se si decide di limitare l'accesso alle prenotazioni via Internet ai pazienti o clienti già presenti nella archivio del proprio gestionale. In questo caso l'accesso sarà necessariamente ad invito. Solo i pazienti o clienti che ricevono la password via SMS o Email, potranno prendere via Internet le proprie prenotazioni.

Disattivarlo, se si decide di accettare la registrazione di pazienti o clienti direttamente dal sito. Sia i pazienti o clienti esistenti non invitati, che i nuovi pazienti e clienti potranno registrarsi e prenotare.

La seconda decisione da prendere è se richiedere l'autenticazione prima della ricerca o prima della prenotazione.

Scegliere **Autenticazione prima della ricerca** se si decide di mostrare le prestazioni, le disponibilità ed i tempi di attesa, solo ai pazienti o clienti già registrati.

Scegliere **Autenticazione prima della prenotazione** se si decide di mostrare le prestazioni, le disponibilità ed i tempi di attesa, a tutti i visitatori del sito, e richiedere l'autenticazione solo ai pazienti o clienti che vogliono prenotare un appuntamento.

COME INSERISCO IL MODULO DI PRENOTAZIONE ALL'INTERNO DEL MIO SITO?

Il nostro modulo di prenotazione è un riquadro di 530x570 pixel che potete collocare

ovunque nel vostro sito. Il codice HTML da inserire nella pagina che ospiterà la prenotazione è disponibile nella pagina **Prenotazioni Online**, in **Pannello di Controllo**. Un es. di codice è

```
<iframe id="login"
  frameborder="0"
  name="login"
  scrolling="no"
  style=" margin-left:0px; width:530px;height:570px;border: 0px;"
  allowtransparency="true"
  src="http://app.tuotempo.com/customer.php?tool=searchreservation
  s&dbName=tt_salus">
</iframe>
```

Questo codice include le vostre preferenze sulla lingua ed il riferimento al foglio di stile che avrete scelto o modificato.

COME INFORMO I MIEI CLIENTI CHE POSSONO PRENOTARE VIA INTERNET?

Il canale più efficace è l'invio della comunicazione via SMS e quando possibile via EMAIL. Entrare in **Pannello di Controllo** e poi selezionare **Gestione Clienti**.

Selezionare i clienti cui inviare la password e poi scegliere il bottone **Invia Password**.

" [TRD0] LA INFORMA CHE DA OGGI PUÒ PRENOTARE APPUNTAMENTI DAL SITO [TRD19].
NOME UTENTE: SUO NUMERO DI CELLULARE - PASSWORD: [TRD20]"

La comunicazione che viene inviata contiene anche la **password** necessaria per autenticarsi in modo che il paziente o il cliente siano già pronti per prenotare.

Per coloro di cui non si dispone numero di cellulare o email, questa comunicazione non è chiaramente possibile. Se avete deciso di accettare la richiesta di registrazione anche dal sito, potete informare del nuovo servizio utilizzando i canali alternativi, (avviso in sede, avviso sul sito, nota nel materiale informativo del centro). Il paziente potrà recarsi sul vostro sito e registrarsi inserendo Email e/o Numero di cellulare per ricevere la Password.