

WORKFLOW SIGMA DENTAL

1) RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI

Per richiedere una prestazione odontoiatrica l'unica cosa che l'assistito deve fare è contattare la centrale operativa di Sigma Dental (SD) attraverso il numero verde dedicato (completamente gratuito da telefoni fissi e cellulari di tutti i gestori telefonici).

L'operatore specializzato in servizi odontoiatrici richiede all'Assistito il motivo della richiesta e registra per la prima volta le necessità del paziente nel sistema gestionale SD e viene generato un "numero di registro" che identificherà la richiesta in maniera unica ed univoca.

Vengono indicati i dentisti disponibili nella zona e si verifica se il dentista del paziente è affiliato al network SD.

SD contatta il dentista e fissa l'appuntamento secondo le esigenze dell'Assistito (giorno, orario, località).

2) CONFERMA DELL'APPUNTAMENTO

SD comunica al paziente la conferma dell'appuntamento via telefono, ricordandolo anche il giorno precedente alla visita via email o sms (generalmente non è necessario in quanto il 95% dei nostri pazienti ha accesso alla visita entro 48h. dalla telefonata in quanto ogni dentista del Network garantisce al momento dell'affiliazione un slot giornaliero per i pazienti SD).

Viene inviato un documento di conferma al dentista con tutti i dati dell'appuntamento e dell'Assistito.

3) POST TRATTAMENTO

Terminati i trattamenti il Dentista compila il modulo Referti Clinici e lo invia corredato di tutte le evidenze cliniche a SD.

Infine, SD effettua sempre verso TUTTI i fruitori del servizio un'inchiesta di soddisfazione cliente telefonica.

Si tratta di una breve inchiesta di 5 domande (per non renderla noiosa per il paziente), che permette di rilevare comunque eventuali criticità che devono poi essere approfondite.

Si tratta quindi di una prestazione completa e professionale che gestisce ogni fase dell'accesso alle cure:

- Richieste
- Prenotazioni
- Informativa al paziente e all'odontoiatra.

Il tutto, all'interno di una customer care amichevole, completa, efficiente.