

La scelta di realizzare **Qui facile** nasce dall'idea di migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini attraverso una nuova struttura centrata sull'accoglienza e sulla presa in carico personalizzata con una particolare attenzione alle persone con disabilità.

Si trova al piano terra del Policlinico di Modena, in una zona facilmente accessibile dagli ingressi principali, in un'area completamente ristrutturata e rinnovata, di circa 400 metri quadrati e aperta al pubblico.

E' un servizio innovativo reso possibile grazie a significativi interventi strutturali, tecnologici e organizzativi.

Grazie a una piattaforma informatica unica di accesso, i problemi collegati alle code risultano semplificati, perchè questo sistema organizza automaticamente la priorità di accesso e la presa in carico in modo ordinato e trasparente.

Qui facile è un luogo progettato per gestire le relazioni allo sportello e per aiutare le persone a vivere al meglio il mondo della sanità.

L'intervento fa parte di una più ampia riorganizzazione dei servizi dell'Azienda Policlinico che andrà a regime nei prossimi anni con la centralizzazione di altre funzioni e attività.

Informazioni

Indirizzo

via del Pozzo, 71
41124 Modena

Orari

Sportelli Polifunzionali

dal lunedì al venerdì
dalle ore 07.45 alle 18.00
dal lunedì al venerdì

Sportelli C.I.P

dalle ore 07.30 alle 19.00
sabato 07.30 -13.00

Telefono

059 422 3736
059 422 3737

Fax

059 422 3988

Posta elettronica

quifacile@policlinico.mo.it



www.policlinico.mo.it



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena
Policlinico



I servizi e le attività

Sportelli Polifunzionali

Accoglienza e accettazione amministrativa

- Controllo della prenotazione
- Controllo dei documenti necessari alla prestazione
- Verifica del pagamento del ticket
- Consegna della documentazione delle prenotazioni effettuate per telefono, per fax per posta elettronica e via internet

Rilascio documentazione sanitaria

- Referti radiologici con masterizzazione CD (a breve la consegna di altri referti)
- Certificati di ricovero
- Certificati di ricovero in Day Hospital

Sportelli CIP (Centro Interno di Prenotazione)

- Prenotazioni per le prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale
- Prenotazioni per le prestazioni in libera professione
- Pagamenti dei ticket delle tariffe copia cartelle cliniche ecc...)

Cassa automatica

- Pagamenti in contanti, bancomat e carte di credito

L'accesso agli sportelli

Nell'area è presente un **totem eliminacode**: la persona, tramite uno schermo touch screen, seleziona il servizio desiderato tra quelli disponibili (ad esempio il servizio di prenotazione). Una volta scelto il servizio con un semplice tocco dello schermo, il totem rilascia il biglietto con indicati il **numero** di prenotazione e la **lettera** che corrisponde al servizio richiesto. Sui **monitor**, installati alle pareti nei punti più visibili della struttura, scorrono i numeri progressivi di chiamata; in questo modo, quando appare il proprio numero, la persona si può recare allo sportello indicato.



Un servizio che va incontro ai cittadini

Qui facile offre un'accoglienza con ampi orari di apertura al pubblico. **Riunisce in un'unica area diversi servizi rivolti ai cittadini**. Semplifica l'accesso, favorisce un utilizzo intelligente del tempo.

Un servizio innovativo

- **13 sportelli** di cui:
 - **7** per le prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali (Servizio Sanitario Nazionale e libera professione) e per tutti i pagamenti, compresi i ticket;
 - **6** dedicati all'accoglienza, alle pratiche amministrative, al ritiro dei referti.
- Un moderno sistema di accettazione.
- Una cassa automatica per i pagamenti.
- Personale per informare e orientare in caso di difficoltà.

Un servizio che integra le professionalità, con il sostegno del volontariato

La collaborazione tra gli operatori degli sportelli e i volontari del Comitato Consultivo Misto rappresenta un elemento fondamentale per l'organizzazione dei servizi, la qualità dell'accoglienza e dell'informazione.