

CASE STUDY

LA PRENOTAZIONE ONLINE DEGLI ESAMI DIAGNOSTICI: QUALI VANTAGGI?

Un esempio vincente di come ottimizzare
l'accesso alla cura per i pazienti

**PROBLEM
SOLVING
CENTER**

**IL TUO BENESSERE
a 360 gradi.**

www.centromediconsc.it

MEDICAL CENTER **DCO**

Contenuti

Un esempio vincente di come ottimizzare
l'accesso alla cura per i pazienti

03 **Il Centro Medico PSC**

Il Centro PSC è un polo multispecialistico per il benessere clinico e fisico della persona, situato a Cagliari.

04 **Esami Diagnostici: quali sono i più richiesti dai pazienti?**

L'evoluzione del panorama digitale ha reso il web la principale fonte di informazioni per molti pazienti in cerca di cure mediche...

06 **I vantaggi della prenotazione online**

Nel settore sanitario, la digitalizzazione emerge come una soluzione chiave per migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi medici.

09 **La scelta di MioDottore**

Il Centro medico PSC ha iniziato il suo percorso verso una maggiore digitalizzazione nel 2021...

10 **L'introduzione dei nuovi Servizi Diagnostici**

A Luglio 2021, il Centro medico PSC inizia ad utilizzare il nuovo gestionale GipoNext.

12 **I successi tangibili**

Presentazione dei risultati quantitativi e qualitativi conseguiti dopo l'adozione della soluzione

13 **Una scommessa vinta**

Grazie a GipoNext e MioDottore, il Centro medico PSC ha registrato un aumento significativo nelle prenotazioni e nel fatturato...

Il Centro medico PSC

Il **Centro PSC** è un polo multispecialistico per il benessere clinico e fisico della persona, situato a Cagliari.

Con l'acronimo di **Problem Solving Center**, PSC è il centro in cui i pazienti trovano non solo professionisti e prestazioni specialistiche di altissimo livello, ma anche diverse soluzioni nel campo della salute: un punto prelievi per le analisi di laboratorio e la diagnostica di base (ecografie e radiografie, comprese le panoramiche dentali); un servizio di produzione di perizie medico-legali e assistenza legale in ambito sanitario.

Obiettivo del Centro è garantire il miglior protocollo medico di diagnosi e cura per arrivare alla soluzione più efficace che oggi la medicina mette a disposizione. Ogni percorso si fonda sull'etica e sulla creazione di un rapporto di fiducia e pone l'attenzione all'aspetto psicologico tanto quanto al problema fisico.

Attraverso l'utilizzo di strumenti diagnostici periodicamente aggiornati e monitorati da tecnici qualificati, il Centro PSC garantisce standard qualitativi elevati e si mantiene al passo con i progressi scientifici, offrendo ai pazienti esami accurati e all'avanguardia.



Esami Diagnostici: quali sono i più richiesti dai pazienti?

L'evoluzione del panorama digitale ha reso il web la principale fonte di informazioni per molti pazienti in cerca di cure mediche; dal momento che **più dell'80% dei pazienti cerca prestazioni mediche online**, questa affermazione non stupisce. Dunque è necessario, oggi, che i manager sanitari si adattino a questi nuovi cambiamenti e seguano questa tendenza che vede sempre più spesso gli utenti prediligere le prenotazioni online rispetto a quelle tradizionali, complice il ricambio generazionale.

Ma, di preciso, cosa cercano online i pazienti? Dove sono orientate le loro richieste, oggi? Avere una panoramica di cosa cercano gli utenti può aiutare il tuo centro medico a calibrare la tua offerta di servizi e sviluppare strategie efficaci per raggiungere nuovi pazienti e ottenere più prenotazioni.



80%

Pazienti

cerca prestazioni
mediche online

Secondo uno [studio](#) condotto da MioDottore, prendendo in considerazione le ricerche dei pazienti su **Google**, il motore di ricerca più utilizzato dagli utenti online, i servizi diagnostici svolgono un ruolo fondamentale nella cura della salute delle persone.

Si può osservare un cambio di rotta importante nel comportamento online dei pazienti: anche se il volume di richiesta di visite specialistiche rimane molto alto, la nuova tendenza mostra un aumento di prenotazioni per esami strumentali come radiografie, ecografie, TAC e simili.

Questi esami consentono ai medici di identificare problemi di salute, monitorare la progressione delle malattie e valutare l'efficacia dei trattamenti: proprio perché vengono richiesti in diverse occasioni, infatti, la loro richiesta è in continuo aumento.

Fra i 25 tipi di **esami diagnostici più richiesti** dai pazienti su Google, ai primi posti troviamo ecografie, risonanze e TAC, seguite da radiografie, elettrocardiogramma (ECG) e gastroscopia.

Prima in classifica tra gli esami diagnostici è l'Ecografia, in particolare legata al tema della prevenzione ginecologica, ricercata ogni mese oltre 1 milione di volte. La seconda è Risonanza (608.000 ricerche al mese), seguita da TAC (347.150), Radiografia (276.890) ed Elettrocardiogramma, con oltre 176.000 ricerche mensili.



I vantaggi della prenotazione online

Nel settore sanitario, la digitalizzazione emerge come una soluzione chiave per migliorare l'**efficienza** e l'**accessibilità** dei servizi medici. In particolare, la prenotazione online degli esami diagnostici si pone come un'innovazione rivoluzionaria che mira a semplificare il processo di pianificazione delle cure e ad ottimizzare l'esperienza dei pazienti.

Il tradizionale sistema di prenotazione tramite telefono o di persona ha dimostrato di essere spesso inefficiente e poco pratico, con pazienti costretti a trascorrere lunghi periodi al telefono o in sala d'attesa per fissare un appuntamento. Questo non solo comporta disagi per i pazienti, ma può anche causare **sovraccarichi** e **inefficienze** nei centri medici.

D'altra parte, la prenotazione online offre una soluzione moderna e conveniente che si adatta allo stile di vita sempre più frenetico delle persone. Con la possibilità di prenotare gli esami diagnostici da casa o tramite dispositivi mobili, i pazienti possono gestire le proprie cure in modo più efficiente e senza interruzioni nella routine quotidiana.

Queste considerazioni hanno spinto il Centro medico PSC ad adottare il modulo complementare dell'Agenda MioDottore pensato appositamente per le prestazioni legate alla **Diagnostica**. Grazie ad esso, i Centri medici possono ottenere prenotazioni online anche per prestazioni di questo tipo, garantendo benefici anche per i propri pazienti.



Esaminiamo più da vicino perché il Centro medico PSC ha scelto di attivare la prenotazione online per le prestazioni legate alla **Diagnostica**:

35%

Comodità per i Pazienti: Secondo i dati dell'ultimo anno*, il **35%** dei pazienti del Centro medico PSC preferisce **prenotare online** gli appuntamenti medici piuttosto che via telefono o di persona. La possibilità di prenotare da casa o tramite dispositivi mobili rende il processo più agevole e riduce il tempo dedicato alla pianificazione delle cure.



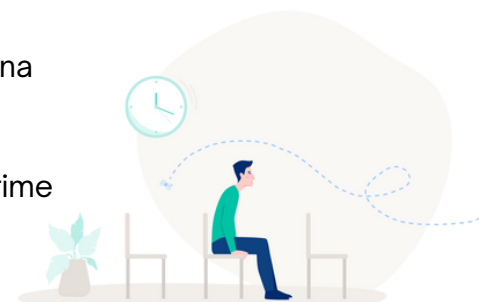
Accesso 24/7: Con la prenotazione online, i pazienti possono prenotare gli esami diagnostici in qualsiasi momento, aumentando notevolmente l'accessibilità ai servizi medici. Su oltre 11.000 prenotazioni ricevute, il **30%** di quelle avvenute online sono state registrate **al di fuori degli orari di apertura** del Centro, dimostrando l'importanza di questa flessibilità per i pazienti con impegni lavorativi o familiari.

30%

Riduzione delle Code e del Tempo di Attesa:

L'implementazione della prenotazione online ha portato a una riduzione significativa delle code e dei tempi di attesa nei centri medici. Cercando una prestazione come **“Ecografia addome completo”** sul profilo MioDottore del Centro, le prime disponibilità sono a meno di una settimana.

5





Tracciabilità e Gestione Semplificata degli Appuntamenti: Grazie alla prenotazione online, i centri medici possono monitorare in tempo reale il numero di appuntamenti prenotati e gestire più efficacemente le proprie risorse. Il Centro medico PSC ha segnalato solo l'**1%** delle visite prenotate come “no-show”.

1%

Maggiore Soddisfazione del Paziente: I pazienti che utilizzano la prenotazione online mostrano un livello di soddisfazione maggiore rispetto ai pazienti che prenotano tramite altri metodi. Il Centro ha un **punteggio medio di 4.5/5** per le recensioni dei pazienti che hanno prenotato un esame diagnostico su MioDottore.



La scelta di MioDottore

Il Centro medico PSC ha iniziato il suo percorso verso una maggiore digitalizzazione nel 2021. Ha scelto come partner MioDottore, integrandolo con il software per Centri Medici GipoNext.

Il Centro PSC ha dunque scelto:

- una soluzione tecnologica che fosse **intuitiva** per il personale della struttura, richiedendo quindi un breve lasso di tempo per la fase di apprendimento operativo;
- un partner in grado di garantire un supporto da remoto per la **risoluzione in tempo reale** di problemi più o meno grandi, ma pur sempre da gestire nell'immediato.

MioDottore mette a disposizione di ogni Centro Medico un referente esclusivo, che si occupi del training di tutte le risorse che andranno ad utilizzare il servizio digitale e che sia sempre disponibile per offrire **supporto tecnico in caso di necessità**.

Le funzionalità più apprezzate dal Centro medico PSC dei servizi di MioDottore sono:

- Un **software incloud**, che porta dei vantaggi a livello di continuità di servizio e di sicurezza dei dati non indifferente, la cui facilità d'uso permette ai nuovi medici o collaboratori di imparare velocemente ad utilizzare il sistema
- Un **database** dei pazienti con cui effettuare comunicazioni o campagne mirate, indispensabile per mantenere un rapporto costante con il proprio bacino d'utenza.
- Il sistema delle **recensioni**, che permette al paziente a dare il proprio feedback e grazie a questo portare nuovi pazienti ad affidarsi al Centro, sicuri della professionalità, capacità e serietà delle persone che lavorano all'interno della struttura.



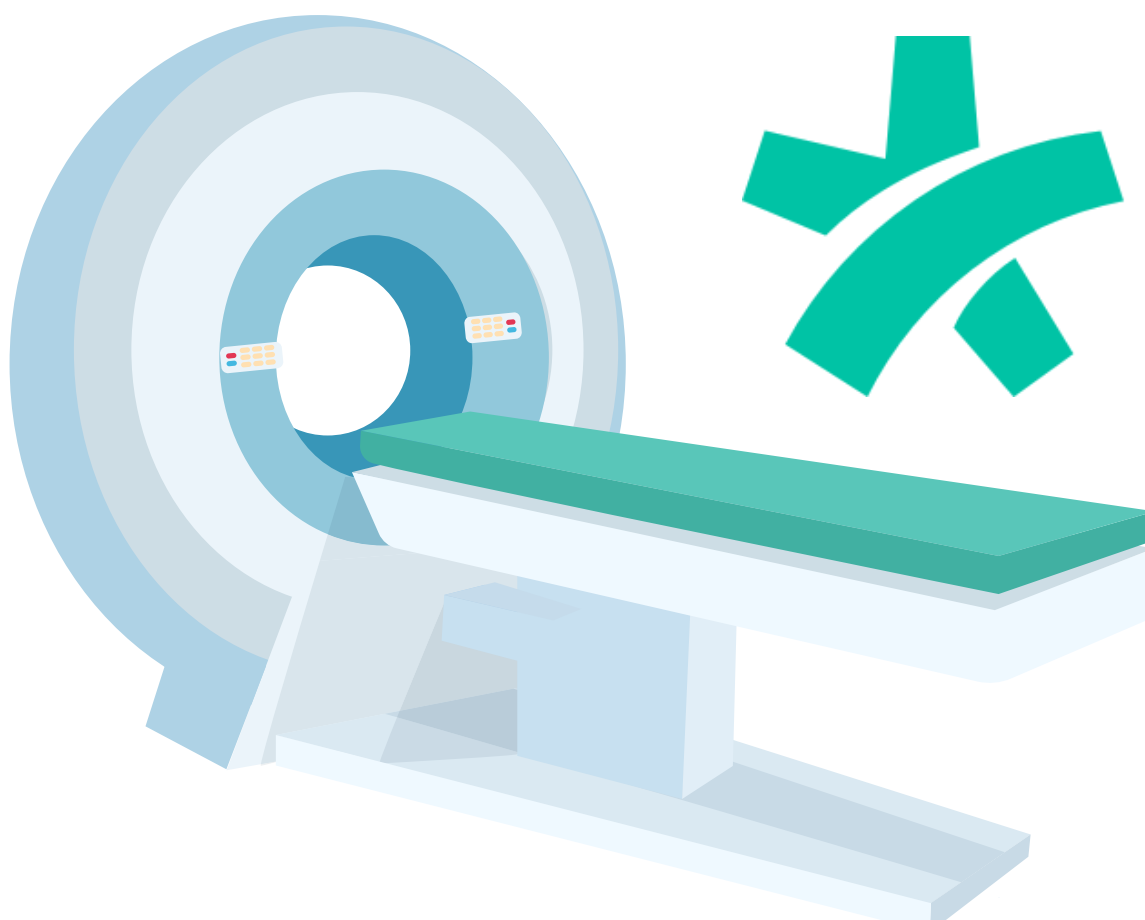
L'introduzione dei nuovi Servizi Diagnostici

A Luglio 2021, il Centro medico PSC inizia ad utilizzare il nuovo gestionale **GipoNext**.

Il Polo multispecialistico necessitava di uno strumento per la gestione dell'attività esistente, tutti bisogni a cui la soluzione dimostra fin da subito di poter rispondere pienamente.

Due anni più tardi, con il lancio sul mercato dei Servizi Diagnostici, il Centro PSC decide di affidarsi a MioDottore per poter permettere ai suoi pazienti di prenotare online anche gli esami diagnostici.

- Oltre alle ricerche per specialista, il Centro medico PSC si posiziona tra i **primi risultati su Google** nell'area geografica di Cagliari anche per quanto riguarda i servizi di diagnostica maggiormente prenotati dai pazienti. Questo grazie alla SEO, che permette appunto di ottimizzare le ricerche dei pazienti su Google per specifiche prestazioni e/o aree geografiche.
- Ogni utente può conoscere le **apparecchiature** di altissima qualità di cui dispone il Centro direttamente sul profilo MioDottore. Esso infatti dispone di una gallery simile a quella di ogni altro sito web personale, dando ai pazienti una panoramica dei servizi e della qualità eccellenti del Centro.



La risposta alle sopravvenute esigenze del Centro PSC risiedeva nell'**integrazione** fra GipoNext e MioDottore anche per i Servizi Diagnostici.

MioDottore assicura infatti una presenza online più capillare ed una maggiore digitalizzazione dei processi di prenotazione, oltre a strumenti di **acquisizione** e **fidelizzazione** dei pazienti.

L'implementazione è stata veloce ed allo stesso tempo efficace: in un mese particolarmente frenetico come Settembre, il personale del CSV ha avuto modo di scoprire l'utilità di questa funzionalità del nuovo software ottenendo **circa 100 prenotazioni** per le sole prestazioni di ecografia (addome, muscolo-tendinea, ecc..)

Da allora, il Centro PSC ha mantenuto in media un centinaio di prenotazioni per questo tipo di prestazioni **ogni mese**, ricordando ai pazienti della possibilità di prenotare online ecografie, radiografie e simili anche attraverso i propri canali social.



Radiografie

PRENOTA ORA LA TUA VISITA
Senza tempi di attesa

MEDICAL CENTER **PSC**
cure and care

www.centromedicopsc.it

I successi tangibili

Come si presenta oggi il Centro medico PSC?

È ormai completata l'implementazione degli strumenti tecnologici:

- il gestionale **GipoNext** lavora a pieno regime per consentire al team di soddisfare tutte le necessità organizzative day-by-day;
- la piattaforma **MioDottore**, con **oltre 1.8 milioni di visitatori medi mensili** nel 2023, garantisce visibilità online e gestione centralizzata delle prenotazioni di prestazioni sanitarie.

1.8 milioni
visitatori mensili

Complessivamente, i successi evidenziati ad oggi risultano pienamente in linea, se non addirittura superiori, alle aspettative iniziali: PSC, grazie all'attuale presenza su MioDottore, è riuscita a **conseguire i seguenti risultati:**

- **Aumento della reputazione online:** ad oggi, la clinica vanta ben 1502 recensioni sulla piattaforma di MioDottore, un risultato doppiamente notevole, se paragonato alle sole 13 presenti attualmente su Google My Business;
- **Incremento del 13% delle prenotazioni online nel 1° trimestre 2024**, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

1502
recensioni

Inoltre, grazie al connubio **GipoNext + MioDottore**, la struttura ad oggi può vantare:

- **Il 64% di nuovi pazienti che prenotano online una visita presso il Centro**, rispetto al numero totale di visite effettuate nel periodo in cui PSC ha implementato il servizio di Diagnostica;
- **Oltre 50% visite prenotate online** dai pazienti, anche dopo aver già svolto una visita presso il Centro.

+64%
pazienti

Una scommessa vinta

Grazie a **GipoNext** e **MioDottore**, il Centro medico PSC ha registrato un aumento significativo nelle prenotazioni e nel fatturato, soprattutto grazie alla possibilità di ampliare l'offerta digitale dei propri servizi per i pazienti che preferiscono prenotare online.

L'ottima **sinergia** instauratasi tra un centro già di alto livello e un prodotto creato appositamente per le esigenze della struttura ha dato i suoi frutti in maniera veloce ed efficace, sia in termini di aumento della **produttività e semplificazione del lavoro**, che di visibilità online e **fidelizzazione** dei pazienti.



giponext
by MioDottore



MioDottore, parte del gruppo **Docplanner**, è la piattaforma digitale leader in Italia dedicata alla sanità pubblica e privata, che connette i pazienti con medici specialisti, medici di medicina generale, centri medici ed ospedali.

La nostra missione è "rendere l'esperienza sanitaria più umana", permettendo ai professionisti di svolgere al meglio la loro attività e ai pazienti di vivere la miglior esperienza di cura. In Italia dal 2015, registra numeri record con 2,5mln di prenotazioni/mese, oltre 8,5 mln di visite mensili al portale, quasi 300.000 dottori disponibili sulla piattaforma e circa 35.000 clienti.

Fanno parte del gruppo MioDottore eccellenze di mercato quali **TuoTempo**, CRM avanzato che offre una suite sofisticata per le medio-grandi strutture sanitarie, poliambulatori, gruppi ospedalieri privati e convenzionati con SSN e assicurazioni e **GipoNext**, il software gestionale per strutture mediche private e convenzionate con il SSN n.1 in Italia, che ad oggi gestisce oltre 1500 Centri Medici.

Il Gruppo Docplanner nasce nel 2012 ed è il principale gruppo internazionale *healthtech* della Sanità Privata, con un team di oltre 2000 persone, è presente in 13 paesi con sedi a Varsavia, Barcellona, Istanbul, Roma, Città del Messico, Monaco, Bologna e Curitiba. Attualmente serve 90mln di pazienti e gestisce 18mln di prenotazioni ogni mese. Conta oltre 2 mln di professionisti e circa 11mln di recensioni.

