

CASE STUDY

# CENTRI MEDICI E COMUNICAZIONI MASSIVE

Un esempio vincente di efficientamento delle interazioni medico-paziente in ambienti strutturati



# Contenuti

Un esempio vincente di efficientamento delle interazioni medico-paziente in ambienti strutturati

## 03 Il Centro Sanitario Valcuvia

Nato nel 2022, il Centro Sanitario Valcuvia (CSV), è una struttura moderna con macchinari d'avanguardia e un ampio ventaglio di servizi sanitari

---

## 04 Comunicazione e tecnologia per il coinvolgimento del paziente

Tenere la sanità al passo coi tempi: l'apporto imprescindibile della tecnologia nella gestione di attività *business-critical*

---

## 06 La sfida comunicativa

Come il Centro Sanitario Valcuvia ha progressivamente ridotto la gestione telefonica dei pazienti grazie a MioDottore

---

## 08 La scelta di un nuovo Partner

GipoNext e MioDottore: la scelta strategica Centro Sanitario Valcuvia in direzione di una *full digitalization*

---

## 09 L'introduzione dei nuovi strumenti

Step by step ripercorriamo le tappe dell'adozione di GipoNext da Settembre 2022 ad oggi

---

## 11 I successi tangibili

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

---

## 12 Una scommessa vinta

La scommessa del Centro Sanitario Valcuvia di digitalizzare ulteriormente il proprio approccio e la propria organizzazione ha ampiamente ripagato le aspettative

# Il Centro Sanitario Valcuvia

Nato nel 2022, il [Centro Sanitario Valcuvia](#) (CSV), è una struttura moderna con macchinari d'avanguardia e un ampio ventaglio di **servizi sanitari**, che spaziano da un centro prelievi all'alta qualità a prestazioni sanitarie altamente specializzate.

Il CSV di Cuvio (VA) garantisce ai suoi pazienti **tempi minimi d'attesa** e servizi di grande professionalità in ogni branca medica presente al suo interno. Tanti gli specialisti operano in sinergia per diagnosticare, trattare e risolvere diverse patologie. La filosofia del Centro Sanitario Valcuvia è, infatti, l'assoluta e costante relazione fra medici per assicurare ai suoi assistiti un sistema sinergico.

Il personale medico impiegato è scelto attraverso un attento giudizio dettato dall'esperienza. Ognuno dei dottori si prenderà cura del paziente con una visita dettagliata e scrupolosa sul suo stato di salute, seguendolo passo per passo: dalla diagnosi alla cura. Lo staff è strutturato in equipe specifiche per branche di competenza: **ogni equipe è in grado di prestare analisi e cure con la qualità e la professionalità di un centro medico specializzato.**



# Comunicazione e tecnologia per il coinvolgimento del paziente

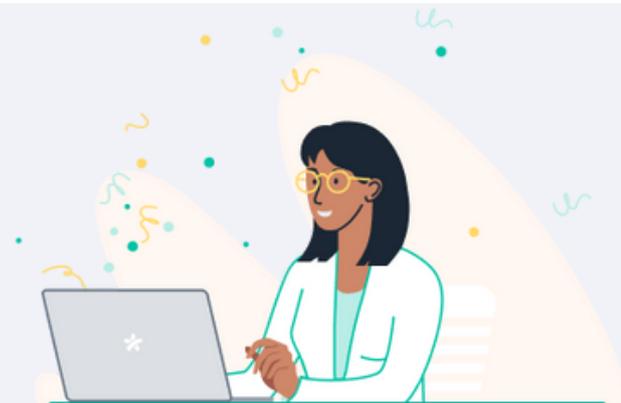
Nell'ambito sempre più digitale della sanità, la tecnologia si erige come pilastro fondamentale per numerosi scopi: fatturazione, programmazione e documentazione, solo per citarne alcuni. In questo scenario, sempre più Centri Medici scelgono di digitalizzarsi anche e soprattutto per migliorare l'esperienza dei pazienti.

La sfida principale risiede nella gestione delle comunicazioni in un ambiente altamente digitalizzato. Sebbene i Centri Medici siano dotati di avanzate tecnologie, la complessità della gestione delle informazioni e la varietà di canali disponibili possono creare ostacoli significativi. Pertanto è essenziale che le cliniche sviluppino strategie di comunicazione che integrino in modo sinergico i mezzi digitali e tradizionali per garantire un impatto ottimale.

# 75%

## Professionisti Sanitari

che utilizzano email e/o SMS per relazionarsi con i pazienti



Secondo una [ricerca](#) condotta dall'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano, medici e pazienti comunicano sempre più attraverso canali digitali.

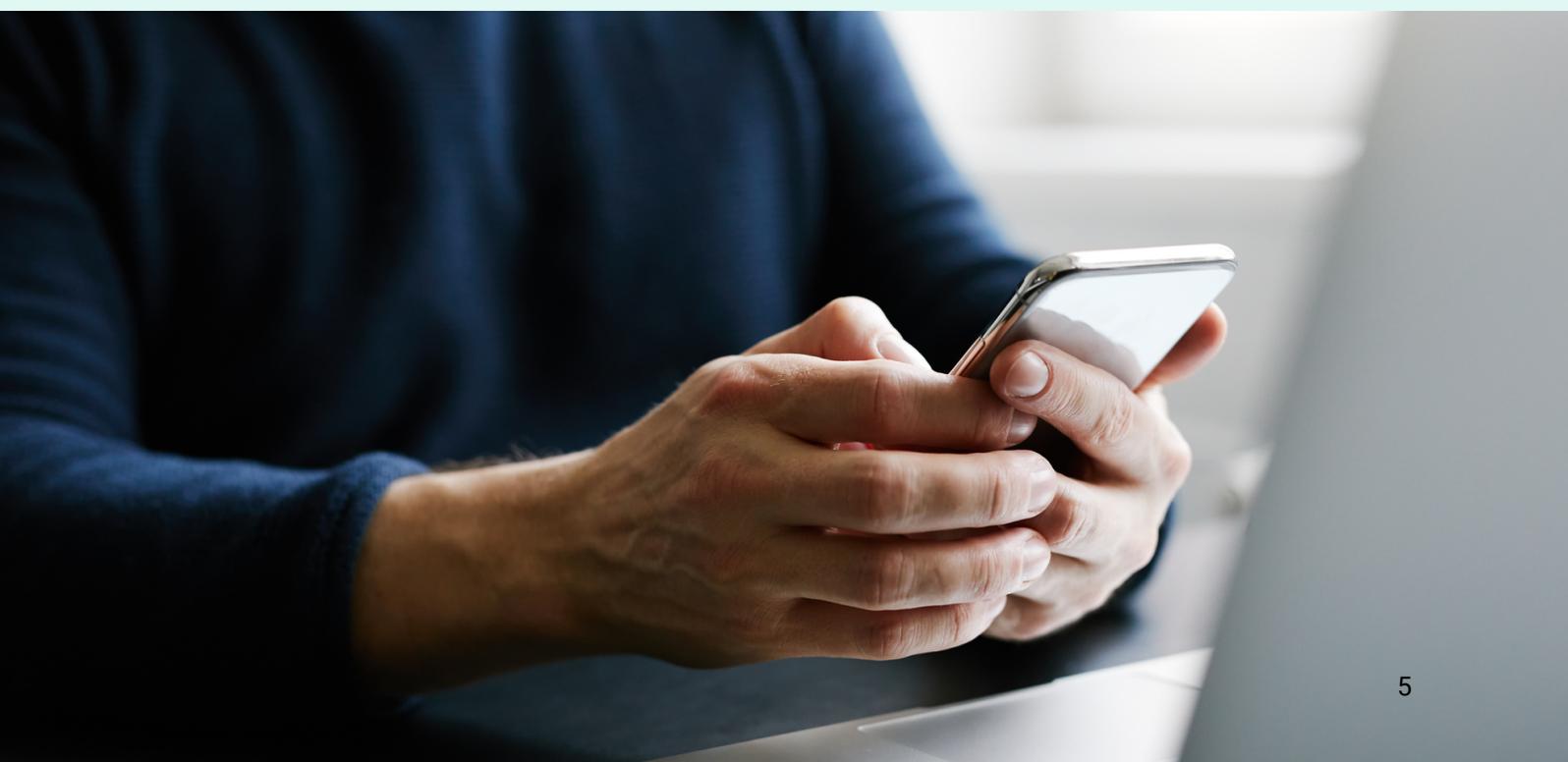
Se da un lato oltre l'80% dei medici utilizza l'e-mail come mezzo di comunicazione con i propri pazienti, il 70% di essi afferma di preferire gli SMS per relazionarsi con la propria utenza, soprattutto per la funzione di promemoria di visite ed appuntamenti.

Nell'era digitale, l'adozione di strumenti come SMS ed email si presenta come un decisivo passo avanti per i Centri Medici che mirano a migliorare la qualità delle comunicazioni con i pazienti. Questi canali offrono una serie di **vantaggi**, contribuendo a rendere più efficienti e personalizzate le interazioni tra il personale medico e i pazienti.

L'invio di messaggi via **SMS** consente una comunicazione istantanea e diretta. La tempestività è cruciale nel contesto sanitario e gli SMS permettono di inviare promemoria per appuntamenti, notifiche di risultati o indicazioni post-visita in modo rapido ed efficace. Questa immediata trasmissione di informazioni riduce il rischio di dimenticanze da parte dei pazienti e contribuisce a mantenere gli appuntamenti programmati, migliorando così la gestione delle risorse cliniche.

L'utilizzo dell'**email**, d'altra parte, offre una piattaforma più dettagliata e formale per comunicazioni più complesse. I Centri Medici possono inviare rapporti dettagliati, consigli per la salute e promemoria di appuntamenti futuri in un formato più esteso e strutturato. L'email consente anche la condivisione di risorse informative, consentendo ai pazienti di approfondire la loro comprensione delle condizioni mediche e delle pratiche preventive.

**L'adozione di SMS ed email nei Centri Medici non solo migliora l'efficienza operativa, ma amplifica la qualità delle comunicazioni con i pazienti. Da promemoria a informazioni dettagliate, questi canali si configurano come alleati fondamentali nell'agevolare una comunicazione più tempestiva, personalizzata e interattiva, contribuendo così a una gestione complessiva più efficace della salute dei pazienti.**



## La sfida comunicativa

Prima di avvalersi dei servizi digitali offerti da MioDottore, il CSV gestiva tutti i tipi di comunicazione con i pazienti esclusivamente tramite **telefono**: in altre parole, il 100% delle interazioni non strettamente sanitarie erano demandate alla reception.

Questo approccio comportava una serie di **criticità** che impattavano sia l'efficienza operativa che la soddisfazione complessiva dei pazienti:

- La dipendenza esclusiva dallo strumento telefonico generava un notevole carico di lavoro per il personale della reception, già impegnato nella gestione dei pazienti già presenti in sala d'attesa. Inevitabilmente vi erano sprechi di tempi, sia lato paziente (che poteva trovarsi di fronte a lunghe attese ed estenuanti intrattenimenti musicali) sia lato receptionist (si pensi a tutti i casi in cui è necessario ricontattare più volte uno stesso paziente per mancata risposta).
- La mancanza di diversificazione nei canali di comunicazione ha limitato l'accessibilità delle informazioni per i pazienti. Non tutti sono sempre disponibili per rispondere alle chiamate telefoniche, e questo ha potuto tradursi in difficoltà nel ricevere comunicazioni importanti.
- La comunicazione telefonica esclusiva ha anche reso difficile il monitoraggio e la tracciabilità delle interazioni. La mancanza di un sistema integrato ha limitato la capacità del Centro Medico di raccogliere dati utili sulle conferme degli appuntamenti, sui feedback dei pazienti e sulle eventuali problematiche riscontrate durante le telefonate.



In conclusione, affidarsi esclusivamente alla comunicazione telefonica presenta per i Centri Medici sfide operative significative, oltre ad impattare negativamente sulla qualità dell'esperienza del paziente.

L'utilizzo di piattaforme digitali consente invece di **diversificare i canali di comunicazione**, offrendo ai pazienti la possibilità di ricevere informazioni e confermare gli appuntamenti attraverso mezzi più accessibili come SMS o email.

È per questo che soluzioni come MioDottore permettono di ampliare le opzioni di comunicazione, integrando SMS ed email nelle strategie di interazione con i pazienti. Strumenti come **SMS ed email massive** permettono al Centro Medico di inviare informazioni cruciali, promemoria di appuntamenti e persino campagne preventive a un vasto numero di pazienti in modo tempestivo ed efficiente.



## La scelta di un nuovo partner

Il Centro Sanitario Valcuvia, nel suo percorso verso una maggiore digitalizzazione, ha scelto come partner MioDottore, integrandolo con il software per Centri Medici **GipoNext**.

**CSV** 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**.

Per CSV, tra le caratteristiche più apprezzate di tale servizio rientrano:

- la soluzione **in Cloud**, che permette un accesso più rapido e sicuro alle informazioni. Anamnesi, cartelle cliniche, fatture e consensi sono facili da trovare, aggiornate e accessibili;
- la **firma elettronica**, GipoSign, alleato fondamentale per realizzare la digitalizzazione completa e la conservazione sostitutiva dei documenti firmati;
- le **comunicazioni SMS**, fondamentali per informare i pazienti sulle promozioni del Centro, ottenendo non solo più prenotazioni ma soprattutto una maggiore **fidelizzazione** della paziente.



# L'introduzione dei nuovi strumenti

A Settembre 2022, il Centro Sanitario Valcuvia inizia ad utilizzare il nuovo gestionale **GipoNext**.

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

Solo pochi mesi più tardi, tuttavia, emergono nuove necessità, più prettamente orientate all'espansione della base pazienti:

- In un mondo sempre più veloce e digitalizzato, occorre essere sempre più visibili online: per il CSV è chiara la necessità di **comparire nei risultati di ricerca** sul web per servizi diagnostici nella zona di Varese.
- Nuovi pazienti possono significare anche un **umentato volume di richieste telefoniche** per la reception: un rischio da scongiurare per non vanificare gli sforzi fatti nella direzione di efficientare la mole di lavoro delle risorse.
- Per questo appare subito indispensabile dotarsi di uno **strumento digitale che possa offrire ai pazienti tutte le informazioni propedeutiche al fissare una visita**.



La risposta alle sopravvenute esigenze del CSV risiedeva nell'**integrazione** fra GipoNext e MioDottore.

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 Febbraio, il personale del CSV ha avuto modo di apprendere l'utilizzo di una delle principali funzionalità del nuovo software - le **Comunicazioni ai pazienti** - riuscendo a lanciare la prima comunicazione massiva il **28 Febbraio 2022**.

Da allora, il CSV ha inviato in media una Comunicazione tramite SMS **ogni mese**, proponendo pacchetti agevolati sui servizi di screening urologico, dermatologico e vascolare ai pazienti presenti nel database.



**”**  
**Check-up  
del tuo neo  
sospetto.**

Hai un neo che necessita  
di essere controllato?

Fai lo screening specifico  
con refertazione  
professionale remota.

- **Martedì 20 giugno**

→ Prezzo promo  
€

**Prenota subito il tuo esame  
T 03**

[ FINO AD ESAURIMENTO DISPONIBILITA' ]

**CSV** | MEGLIO LA PREVENZIONE

# I successi tangibili

## Come si presenta oggi il Centro Sanitario Valcuvia?

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 comunicazioni digitali.

**1.8 milioni**  
visitatori mensili

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

- **Aumento della reputazione online**: ad oggi, la clinica vanta ben 151 recensioni sulla piattaforma di MioDottore, ottenute da Settembre 2022 ad oggi, un risultato doppiamente notevole, se paragonato alle sole 12 presenti inizialmente su Google My Business;
- **Incremento del 358% delle prenotazioni del 4° trimestre 2023**, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

**151**  
recensioni

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

- **Il 98% dei pazienti raggiunti nelle campagne lanciate nel 2023**, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente;
- **Oltre 50 visite prenotate** dai pazienti dopo aver ricevuto una Comunicazione SMS dal Centro.

**+358%**  
prenotazioni

## Una scommessa vinta

Grazie a **GipoNext** e **MioDottore**, il Centro Sanitario Valcuvia ha registrato un aumento significativo nelle prenotazioni e nel fatturato, soprattutto grazie ad una gestione più efficiente delle comunicazioni.

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.

