



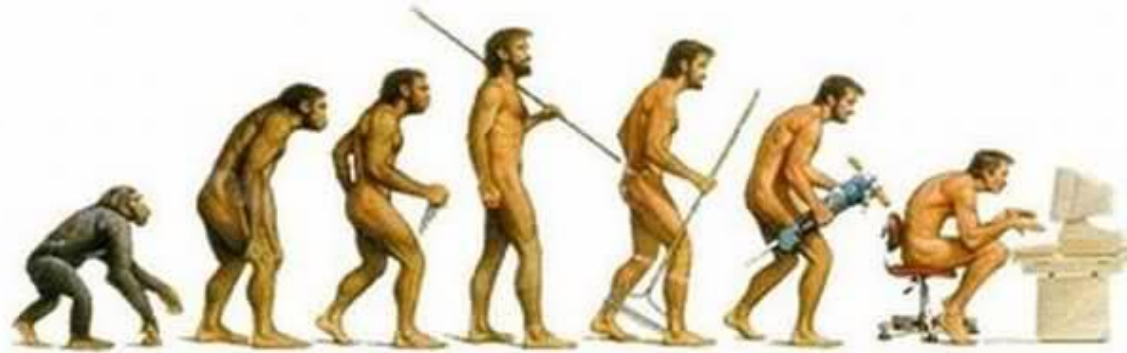
CONSULTAZIONE TELEFONICA

Donne a un telefono che non suona mai (poco)



IL TELEFONO E' PARTE INTEGRANTE DEL VOSTRO LAVORO

E occorre imparare a usarlo correttamente



Da
Bell
A
Whats
App

QUANDO RISPONDERE AL TELEFONO?

Durante l'orario di ambulatorio è necessario rispondere alle chiamate entranti. L'organizzazione dell'ambulatorio dovrebbe garantire la reperibilità telefonica (installare più linee e avere più personale di segreteria in servizio nei grandi studi di medici associati).

Fuori dall'orario di ambulatorio il confine è più labile: alcuni AIR hanno articoli dedicati alla reperibilità telefonica (es. nelle Marche ci sono 7 ore negli orari decisi dal medico e comunicati alla AST)



COME APRIRE LA CHIAMATA

Sarebbe buona norma aprire la chiamata con una frase decisa in accordo con il titolare che identifichi il ricevente:

Es: «Buongiorno, studio Rossiello. Come posso aiutarla?»

A questo punto ascoltare la risposta del chiamante con attenzione per essere sicuri di capire qual è la richiesta



CHI CHIAMA HA UN BISOGNO

Dovete capire qual è per non perdere tempo e essere soddisfatti entrambi



ASSERTIVITA'

Fate capire che siete interessati/e a risolvere il problema del chiamante e che farete il possibile (nei limiti dei vostri compiti)

QUALI SARANNO I CONTENUTI DELLA CHIAMATA

- La maggior parte delle chiamate riguarderà la richiesta di prescrizione di farmaci cronici
- Alcune chiamate riguarderanno la prescrizione di farmaci nuovi (che deve essere dirottata al titolare)
- Molte chiamate riguarderanno la presa/modifica/disdetta di appuntamenti per i medici che lavorano su appuntamento
- Alcune chiamate avranno contenuto clinico e devono essere dirottate al titolare
- Alcune chiamate saranno pubblicitarie (telefonia, utenze, informatori etc.), schermatele direttamente



NON INTERRUMPETE LA VISITA IN CORSO

Per passare le chiamate, unica eccezione per le emergenze (vedi slide triage)

L'IMPORTANZA DEL RIEPILOGO

Per evitare errori di comunicazione o fraintendimenti riepilogare sempre la richiesta e come verrà portata a termine:

Es. allora le mando alla mail blabla@gmail.com la rosuvastatina 20mg due scatole per Pinco Pallino, va bene? Le occorre altro?

Lasciate spazio al chiamante per formulare altre richieste.

Se le richieste si sono esaurite chiudete cortesemente la chiamata.



SORRIDERE MENTRE SI PARLA AL TELEFONO

Modifica il tono di voce e fa sentire il chiamante accolto



RISCHI E CRITICITA'

- Presumere di aver capito alcuni elementi senza averne una conferma dal chiamante
- Ricevere la chiamata mentre si è impegnati
- Non avere indizi visivi
- Fare affidamento sulle capacità di comprensione e di linguaggio del chiamante
- Third-part call (chiamata da parte di terze persone)
- Saltare alle conclusioni, soprattutto con i frequent attenders



Al telefono l'abilità comunicativa dipende per l'84% dal tono di voce e il 16% dal contenuto



LA COMUNICAZIONE NEL CONTATTO TELEFONICO

- Usa un linguaggio più formale
- Rende più difficile la negoziazione
- Pone meno freni a reazioni esagerate
- Rende più facile prevaricare l'altro
- Essere ricettivi
- Confermare, parafrasare e riassumere
- Cogliere il contesto emotivo
- Evitare pregiudizi verso il paziente, il sintomo o il chiamante



TELECARISMA

Capacità di far percepire al chiamante il nostro interesse verso il suo problema e la volontà di risolverlo il prima possibile



LE BARRIERE COMUNICATIVE

- Connessione telefonica debole
- Lingue straniere
- Deficit cognitivi
- Problemi uditivi
- Problemi fonatori
- Third-part call



BARRIERE ALL'ASCOLTO ATTIVO

- Distrazioni ambientali
- Saltare alle conclusioni
- Pensare ad altro durante il racconto del paziente
- Filtri emozionali
- Il terzo orecchio



IL TELEFONO NON È SOLO CHIAMATA

Nello studio medico possono esserci telefoni fissi che permettono solamente la chiamata oppure smartphone in cui sono accessibili altre modalità di contatto

Le chat (WhatsApp, Telegram) non dovrebbero essere usate perché non sono coperte da privacy (vedi slide sulla privacy)

Le comunicazioni arriveranno probabilmente da vari canali: messaggistica, mail.

LA COMUNICAZIONE VIA MAIL

Il contenuto delle mail rispecchia quello delle chiamate ma in modo asincrono (non necessariamente lo scrivente e il rispondente attendono alla comunicazione contemporaneamente).

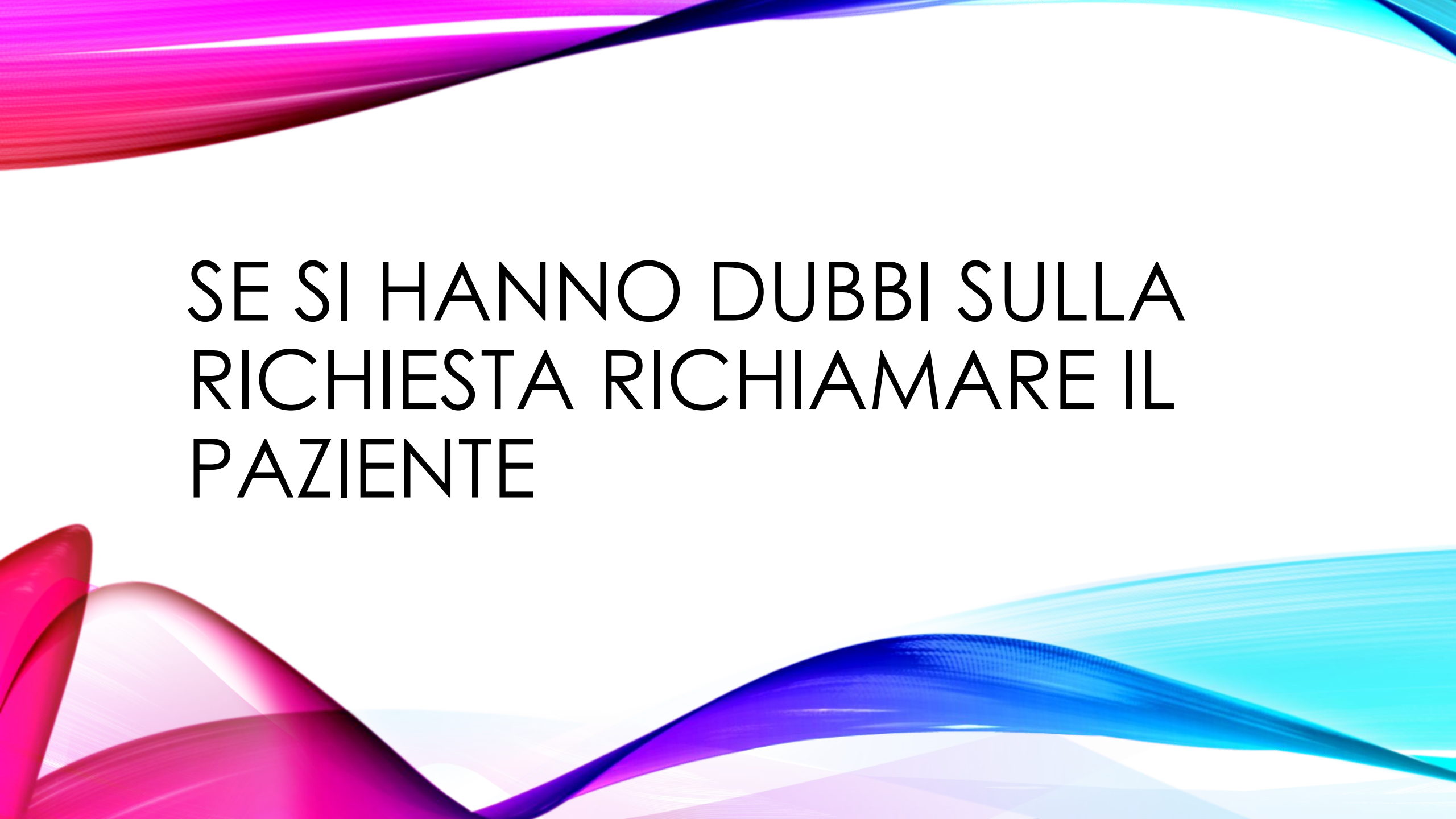
Impostare una firma automatica della segreteria per rendere chiaro che sta rispondendo la segreteria e non il medico.

Rispondere sempre alle mail arrivate (es. «il farmaco è stato spedito in farmacia, cordiali saluti»).



PER CONTENUTI CLINICI O DUBBI RIVOLGERSI AL TITOLARE

Meglio un chiarimento in più di un errore



SE SI HANNO DUBBI SULLA
RICHIESTA RICHIAMARE IL
PAZIENTE



GRAZIE PER
L'ATTENZIONE