



SERVIZIO PRENOTAZIONI ONLINE

Relazione finale sull'utilizzo del servizio

Finalità

La Casa di Cura "Santa Maria Maddalena" ha messo a punto un servizio di PRENOTAZIONI ONLINE per facilitare l'utente nella prenotazione delle prestazioni. Per migliorare il servizio è stato inviato tramite moduli Google un questionario di gradimento sulla facilità di utilizzo ed eventuali difficoltà riscontrate.

Data di avvio: 02/05/2023

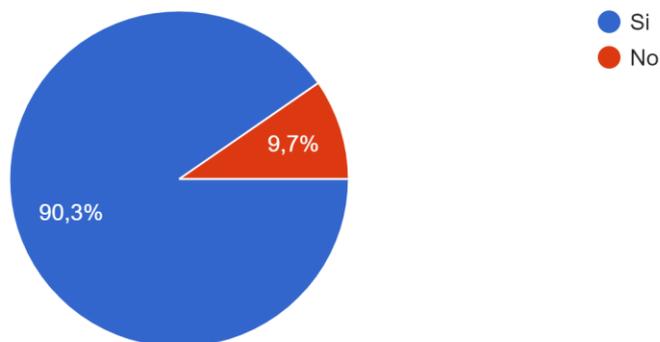
N° e-mail inviate al 06/06/2023: **218**

N° risposte ricevute al 06/06/2023: **62 pari al 28,44%**

Risposte al questionario:

È riuscita/o ad utilizzare in modo semplice il Servizio Prenotazioni Online per prenotare in autonomia una visita o un esame?

62 risposte





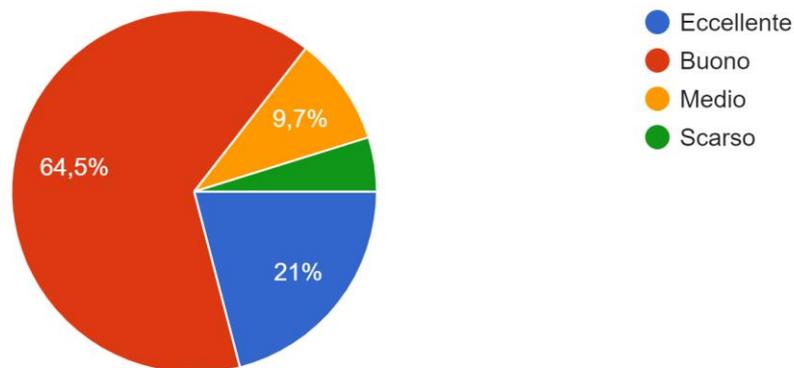
Se la risposta è "NO", risponda alla seguente domanda:

Ci indichi le principali difficoltà riscontrate

- Non ho mai ricevuto una risposta di conferma
- Difficoltà a parlare con un operatore al telefono lunghe attese anche se ti devono richiamare
- dover pagare la prestazione prima di farla
- ho trovato difficoltà nella fase finale quando dovevo pagare la visita il sito si è bloccato, ho riprovato a rifare ma mi ha dato lo stesso problema
- Istruzioni non troppo esaustive
- il sistema segnala errori di mail errore di password errore 405 ecc.

Come valuta il tempo impiegato per prenotare online?

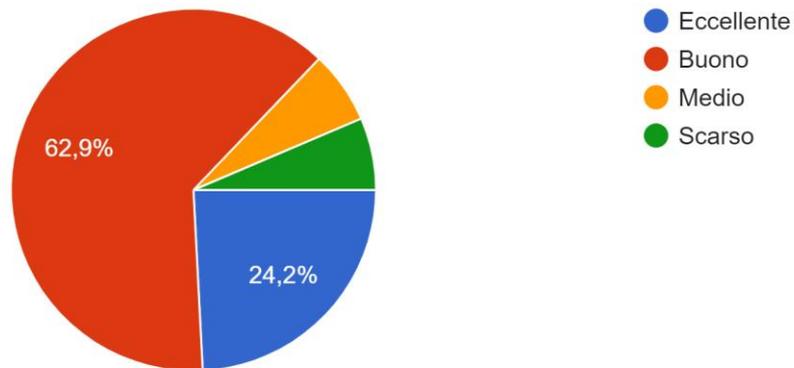
62 risposte





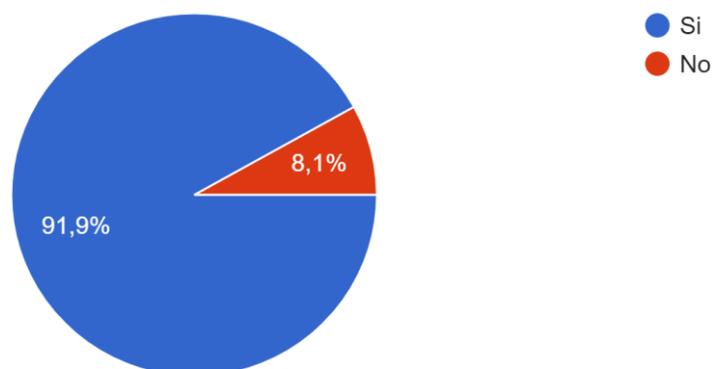
Come giudica la facilità di utilizzo del Servizio Prenotazioni Online?

62 risposte



Pensa di utilizzare nuovamente questo Servizio in futuro?

62 risposte





Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio?

- No
- Non è possibile prenotare visite di controllo ma solo prime visite. Se ci fosse un accesso con login (e quindi con lo storico delle prenotazioni) come in altre strutture, si potrebbe implementare.
- Non trovo corretto il pagamento anticipato, visto che non è richiesto con prenotazione telefonica ed, inoltre, il medico mi ha ricevuto per ultima perché non mi aveva in elenco pur essendo passata per l'accettazione
- Migliorare il servizio online ed evitare la nuova prenotazione quando si ha un appuntamento.
- Controllare l'indirizzo inserito nel luogo di ubicazione dell'ambulatorio in cui si terrà la visita
- No
- una persona potrebbe registrarsi e inserire i dati della carta per il pagamento,
- Facilitare il collegamento fra la prenotazione online e il contatto telefonico. SONO COMPLETAMENTE SCOLLEGATI. AL TELFONO NON SANNO DARE CHIARIMENTI SULL'ESAME PRENOTATO ONLINE. INOLTRE IL CONTATTO TELEFONICO È PRATICAMENTE IMPOSSIBILE
- Il sistema al momento si inceppa e non dà garanzie di avere prenotato correttamente, come ho potuto verificare una volta giunta per la visita questa non era stata registrata dal sistema....
- È assurdo avere fattura e pagamento effettuato e attendere mezz'ora per fare comunque accettazione
- Ridurre i tempi di richiamata del paziente
- Nessuno
- Indicare con precisione, magari con una piccola mappa, l'indirizzo dell'ambulatorio che erogherà la prestazione
- Direi di no
- cambiate le persone incompetenti che gestiscono il servizio mi so
- nessuno
- Vi sono due ingressi diversi per accedere alle prenotazioni on line, di cui uno praticamente non funzionante: sarebbe opportuno ce ne fosse uno solo. Talvolta ho avuto difficoltà ad effettuare il pagamento con la carta di credito (la prenotazione arrivava quasi alla fine, ma poi non veniva collegato l'importo di pagamento e, pertanto, non era possibile concludere la prenotazione ed il pagamento).
- Ho prenotato e pagato online una visita che non poteva essere prenotata online. Il telefono squillava a vuoto. Ho dovuto recarmi di persona per risolvere il problema. Ottimo lavoro software....