Annuncio in segreteria telefonica

|  |  |
| --- | --- |
| **Autore:** | Nome |
| **Versione** | 1 |
| **Scopo del presente documento** | Linee guida per il testo e la lingua dell’annuncio in segreteria telefonica, al fine di garantire l’accesso alle prestazioni anche al di fuori degli orari di apertura |
| **Basi** | * Certificazione EQUAM *Studio medico di base - Qualità certificata v1.2* Standard 1.1.2: Disponibilità, accesso e locali * Altro |

**Versioni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versione** | **Tipo di modifica** | **Data di approvazione** | **Chi** |
| 1 | Approvata |  |  |
| 2 | Modificata: parole chiave |  |  |
|  |  |  |  |

Indice

[1. Requisito 3](#_Toc98323724)

[2. Testi dell’annuncio 3](#_Toc98323725)

[2.1. Testo generale 3](#_Toc98323726)

[2.2. Testo chiusura ferie 3](#_Toc98323727)

[2.3. Testo chiusura giorni festivi 3](#_Toc98323728)

[2.4. Altro 3](#_Toc98323729)

# Requisito

L’annuncio nella nostra segreteria telefonica è comprensibile, pronunciato in modo chiaro e fornisce informazioni sugli orari di apertura e sull’assistenza al di fuori degli orari di ricevimento.

Il nostro annuncio è nella seguente lingua / nelle seguenti lingue (a seconda della regione linguistica):

* tedesco standard
* francese
* italiano

*[Se uno studio medico ha molti pazienti che parlano una lingua specifica, nell’annuncio può essere aggiunta anche questa lingua. Aggiungerla anche sul modello.]*

# Testi dell’annuncio

*[Addurre esempi inerenti al tema con link a siti web attuali o a documenti interni]*

## Testo generale

Studio medico ... Buongiorno, questo è un messaggio registrato. La preghiamo di ascoltarlo fino alla fine.   
In questo momento lo studio è chiuso. Gli orari di ricevimento sono da lunedì a venerdì, dalle ore ... alle ...  
Il sabato dalle ore ... alle ...  
Per le emergenze può chiamare il servizio medico d’urgenza al numero ............... o in caso di pericolo di vita la centrale d’allarme al numero 144.   
Ripeto:   
Per le emergenze può chiamare il servizio medico d’urgenza al numero ............... o in caso di pericolo di vita la centrale d’allarme al numero 144.   
Grazie della sua chiamata e arrivederci.

## Testo chiusura ferie

## Testo chiusura giorni festivi

## Altro

*[All’occorrenza aggiungere allegati/ liste di controllo]*