



**MAPS HEALTHCARE**

## **Sanità digitale in Campania:**

stato dell'arte, opportunità e  
nuove tecnologie



**MAPS GROUP**  
SHARING KNOWLEDGE

# Patient Experience

*«The sum of all **interactions**,  
shaped by an organization's **culture**,  
that influence patient **perceptions**  
across the **continuum** of care».*

The Beryl Institute

# Patient Experience

## un cambio di paradigma

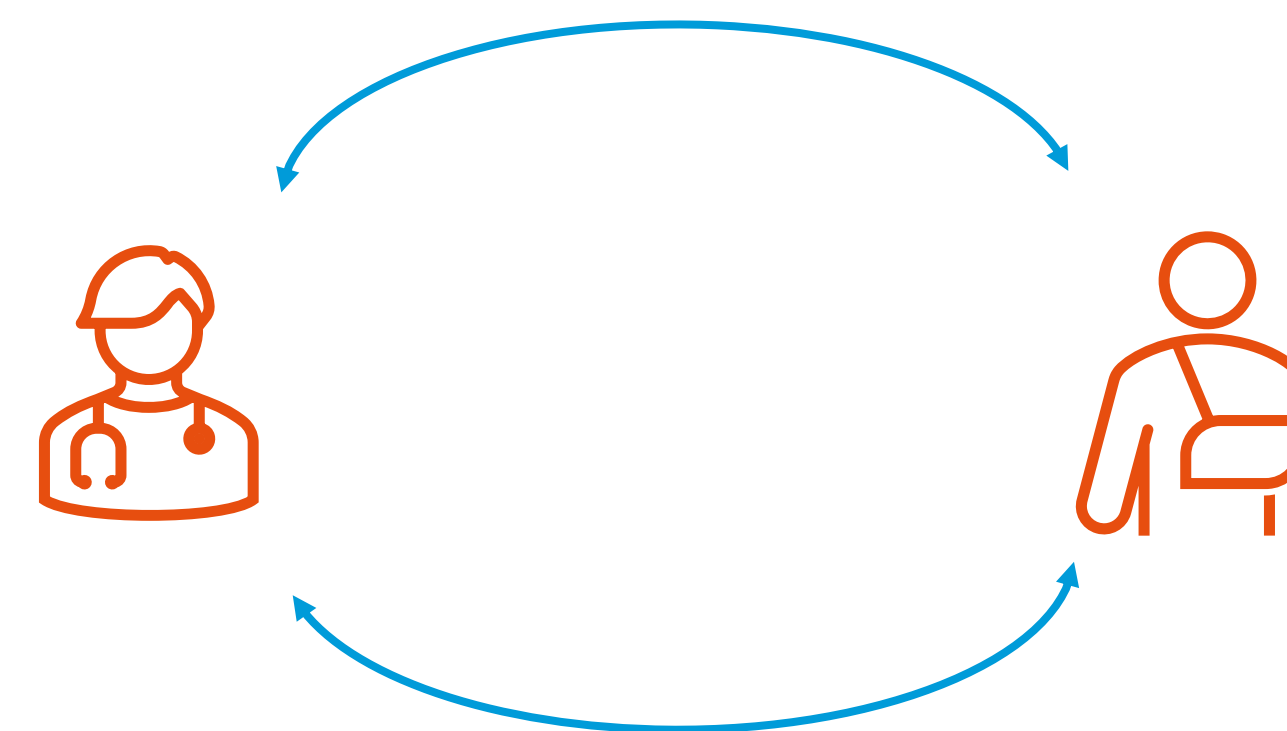
### Informazione



Unidirezionale | Reattiva |  
Gestione del singolo evento



### Relazione



Bidirezionale | Proattiva  
Relazione di lungo periodo



## END-TO-END



## MULTICANALE E PHYGITAL



## DATA DRIVEN



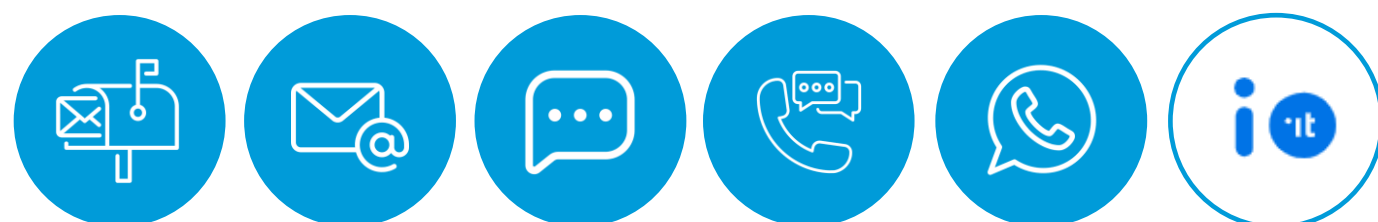
## APPROCCIO STRUTTURATO E INTEGRATO



## DA REMOTO

### INVIO INVITI & COMUNICAZIONI

- ▶ Inviti prevenzione (screening & vaccinazioni)
- ▶ Reminder appuntamenti (possibilità di disdetta)
- ▶ Alert disponibilità del referto
- ▶ Avvisi mancato pagamento



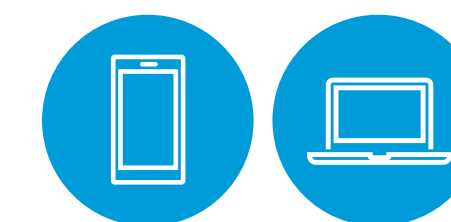
### GESTIONE RICHIESTE

- ▶ Call center
- ▶ Chatbot
- ▶ URP & ticket



### SERVIZI SELF

- ▶ Prenotazione accesso diretto
- ▶ Prenotazione Visite
- ▶ Info stato occupazione PS
- ▶ Pagamento
- ▶ Accesso ai referti



## IN STRUTTURA

### ACCOGLIENZA ED ATTESA

- ▶ Area Sportelli
- ▶ Centro Prelievi
- ▶ Area Ambulatori

- ▶ Pronto Soccorso
- ▶ Digital Signage
- ▶ Self-service (kiosk & app)

- ▶ Indoor Navigation



**HEALTHCARE MARKET****Giuseppe Costa****Account Manager**E: [giuseppe.costa@mapsgroup.it](mailto:giuseppe.costa@mapsgroup.it)[artexe.mapsgroup.it](mailto:artexe.mapsgroup.it)



# HEALTHCARE MARKET



**MAPS GROUP**  
SHARING KNOWLEDGE

**mapsgroup.it**

**Maps S.p.A.**

Via Paradigna 38/A, 43122 Parma (PR), Italy

Email: [info@mapsgroup.it](mailto:info@mapsgroup.it)

Pec: [mapsspa@actaliscertymail.it](mailto:mapsspa@actaliscertymail.it)

Telefono: +39 0521 052300

Fax: +39 0521 1770148

P.IVA: 01977490356 - R.E.A. PR-240225

Tutti i contenuti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i software, i testi, le immagini, la grafica, le informazioni tecniche, informatiche, commerciali, gli hardware, la struttura, i processi, il know how, i marchi, loghi, i nomi a dominio (il “Contenuto” o il “Materiale”) della presente presentazione (la “Presentazione”) sono di proprietà esclusiva di Maps S.p.A. e delle sue controllate (la “Società”) e sono protetti dalla normativa in materia di proprietà intellettuale e/o industriale.

Il Contenuto dovrà essere inoltre trattato con la massima riservatezza da parte del destinatario della Presentazione, il quale si impegna a mantenere il più stretto riserbo adottando tutte le misure di sicurezza non inferiori a quelle mediamente utilizzate per proteggere le informazioni e la documentazione riservata per evitarne la conoscenza da parte di terzi, salvo in caso di diverso accordo scritto con la Società o qualora richiesto dalle normative e/o dai regolamenti applicabili, o in forza di richiesta e/o provvedimento di Autorità all’uopo legittimata.

Alla luce di quanto precede, il Materiale non potrà essere trasmesso, divulgato, pubblicato, né utilizzato o sfruttato per finalità di carattere commerciale. Né sarà possibile copiare, modificare, riprodurre, registrare il Contenuto, senza una preventiva autorizzazione scritta della Società. Ogni violazione sarà perseguita a norma di legge.

La Società pone la massima cura e diligenza che il Contenuto risponda a requisiti di attendibilità, correttezza, completezza e attualità ma non garantisce, né assume alcun obbligo, espresso e tacito, o alcuna responsabilità in merito all’accuratezza, completezza e aggiornamento di questo. Maps non assume e, pertanto, declina ogni responsabilità per eventuali errori, omissioni ovvero danni – diretti o indiretti –, nonché costi conseguenti all’utilizzo di tale Materiale.