

GUIDA COMPLETA

Collegare i canali dello studio

Come scrivono i pazienti allo studio. Tutto arriva nella stessa lista.

- Aprire «**Impostazioni**», poi «**Canali**»: la pagina mostra lo «**Stato dei canali**», una riga per canale.
- Il pulsante della riga apre la guida del canale passo per passo. Ogni guida finisce con una prova.
- Un passo fatto fuori dall'app si segna con «**Ho fatto**». La guida ricorda il passo su questo computer e si può riprendere più tardi.
- La guida è per il medico e per chi lo aiuta in segreteria. Per il centralino c'è un'email già pronta da mandare al tecnico.

Stato dei canali		
Ogni canale ha una guida passo per passo e una prova finale.		
 WhatsApp dello studio ultimo messaggio oggi alle 16:37		
 Segreteria telefonica ultimo messaggio oggi alle 09:44		
 Email dello studio ultimo messaggio oggi alle 09:47		
 Modulo web e QR 15 messaggi questa settimana		
 Telefonate in diretta tasto N, «Nuova richiesta»		

La pagina «Canali»: una riga per canale, con lo stato e un solo pulsante.

Si comincia dal più semplice. Il modulo web e le telefonate funzionano dal primo giorno. Per avviare lo studio servono almeno 2 canali collegati, tra cui WhatsApp o la segreteria.

I cinque canali

CANALE	A COSA SERVE	QUANTO CI VUOLE	CHE COSA SERVE
WhatsApp dello studio	Testi e vocali dei pazienti, senza inoltrare nulla.	6 passi, circa 25 minuti	Il numero fisso dello studio, un account Facebook di chi gestisce lo studio, qualcuno al telefono.
Segreteria telefonica	Chi non trova risposta lascia un messaggio.	4 passi (Fastweb, centralino) o 6 (altri operatori)	L'operatore del telefono dello studio e l'indirizzo di ricezione (con «Copia» nella guida).
Email dello studio	La posta dello studio, inoltrata con un filtro.	la scelta della posta, poi 4 passi (Gmail, Outlook) o 2 (altra posta)	L'accesso da computer alla casella dello studio.
Modulo web e QR	Cartello in sala d'attesa, sito, firma email.	già attivo, 1 passo	Una stampante per il cartello A4 e il foglietto A5.
Telefonate in diretta	Chi risponde scrive la richiesta mentre parla.	sempre attivo, niente da collegare	Niente: basta la lista dello studio.

Che cosa dice la riga del canale

Ogni stato ha la sua parola e un solo pulsante, che porta al passo giusto della guida.

STATO	PULSANTE	CHE COSA VUOL DIRE
Collegato	«Gestisci»	Il canale funziona. Il modulo dice «Attivo» , le telefonate «Sempre attivo» .
Da collegare	«Collega»	La guida non è ancora cominciata.
In attesa del codice / della prova	«Continua»	La guida è a metà: riprende dal passo in cui era.
In pausa	«Riattiva»	Il canale è fermo. «Riattiva» lo rimette in funzione.
Nessun messaggio da N giorni lavorativi	«Rifai la prova»	Da giorni non arriva nulla: rifare la prova del canale.
Errore: il motivo	«Risolvi»	Qualcosa si è interrotto: la guida dice il motivo e il passo da rifare.

WhatsApp dello studio

6 passi, circa 25 minuti. Il numero fisso dello studio, un account Facebook di chi gestisce lo studio, qualcuno al telefono.

Non usare mai il cellulare personale del medico.



1 Scegliere il numero dello studio

- Scegliere **«Numero fisso dello studio»** (consigliato: il codice arriva con una chiamata) oppure **«Numero nuovo online, a nome dello studio»**.
- Numero nuovo online: un'eSIM attivata con SPID o CIE in circa 15 minuti, intestata al medico o allo studio, oppure un numero VoIP del distretto.
- **«Ho già WhatsApp su questo numero»:** per ora non si può collegare. La guida dà un messaggio automatico che rimanda al modulo.

Il fisso va bene? Sei domande. Da spuntare prima di aprire la finestra di Meta.

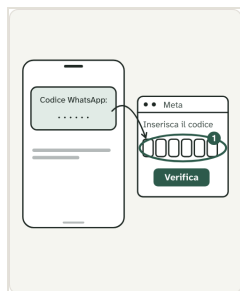
- ☐ La linea è intestata al medico o allo studio.
- ☐ Non c'è un centralino automatico, oppure si può spegnere per 10 minuti.
- ☐ Trasferimento di chiamata e segreteria sono spenti durante la configurazione.
- ☐ La linea accetta chiamate da numeri esteri: la chiamata con il codice può arrivare dall'estero.
- ☐ Il numero è libero: non ha già WhatsApp.
- ☐ Qualcuno può rispondere al telefono entro un minuto.

Con sei **«Sì»** compare **«Il fisso va bene. Può andare avanti.»** Con un **«No»** la guida mostra l'aiuto sotto la domanda.



2 Collegare il numero a WhatsApp

- Scrivere in **«Numero scelto per lo studio»** il numero con il prefisso +39. È il numero che vedono i pazienti.
- Premere **«Collega con WhatsApp»:** si apre la finestra di Meta. Accedere con Facebook e seguire i passaggi fino a **«Continua»**.
- Quando Meta chiede come ricevere il codice, con il fisso scegliere **«Chiamata»**.
- La pagina mostra **«In attesa del collegamento...»** e controlla da sola, fino a **«Collegamento ricevuto.»**



3 Inserire il codice

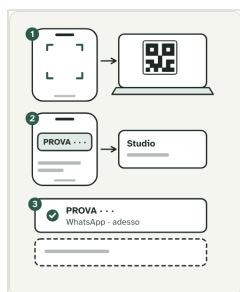
- Con il fisso rispondere al telefono dello studio: una voce detta un codice di 6 cifre, da scrivere nelle sei caselle di Meta.
- Con l'eSIM il codice può arrivare anche per messaggio. Quando Meta lo ha accettato, segnare il passo con **«Ho fatto»**.
- Se il numero ha già un PIN in Meta, scriverlo in **«PIN a 6 cifre»** e premere **«Salva il PIN»**. Il campo lo conserva cifrato e non lo cambia in Meta.

4 Verificare il collegamento

- Premere **«Verifica collegamento»**: Studio Calmo chiede a Meta se il numero risponde. Ai pazienti non arriva nulla.
- Controllare **«Numero»**, **«Nome verificato»** e **«Qualità del numero»**. Deve comparire **«Collegamento riuscito.»**

5 Nome e messaggi automatici

- Controllare **«Nome mostrato ai pazienti»**: il nome dello studio con la professione, per esempio **«Studio Medico Dott. Rossi»**.
- Controllare **«Orari del telefono»** e **«Giorni per rispondere»**. I testi sono già pronti: non c'è niente da copiare.
- Guardare l'anteprima del benvenuto e premere **«Salva e applica»**. Il paziente vede i testi da subito.



6 Fare una prova

- Con il telefono dello studio inquadrare il codice QR: WhatsApp si apre con il messaggio **«PROVA»** e un codice già scritti.
- Inviare il messaggio. La pagina mostra **«In attesa della prova...»**, poi **«Prova arrivata»** e lo stato diventa **«Collegato»**.
- Se dopo 10 minuti non arriva nulla, rivedere i passi e premere **«Rifai la prova»**.

Il medico e WhatsApp dopo «Collegato», facoltativo

- Scrivere il proprio numero in **«Numero del medico»** e premere **«Salva»**.
- Dal proprio WhatsApp mandare **«ciao»** al numero dello studio.
- Copiare **«Testo per il WhatsApp personale del medico»** e metterlo come messaggio di assenza sul proprio WhatsApp.
- I messaggi del medico al numero dello studio diventano note per la segreteria. Il numero del medico non si mostra mai ai pazienti.

SE WHATSAPP NON VA

CHE COSA COMPARE	CHE COSA FARE
«Questo numero è già usato su WhatsApp»	Eliminare prima quell'account WhatsApp, oppure usare un numero nuovo online.
La chiamata con il codice non arriva	Rivedere le sei domande del fisso. Meta limita i tentativi: riprovare dopo alcune ore.
La finestra di Meta non si apre	Consentire le finestre per questa pagina nel browser e riprovare.
Meta non ha accettato il nome	Usare il nome dello studio con la professione.
«Il collegamento di WhatsApp non è ancora attivo per questo studio»	Scrivere al supporto: lo si attiva insieme.
«Il collegamento con WhatsApp è scaduto»	Ricollegare il numero dal passo 2: servono 2 minuti.

Segreteria telefonica

4 passi (Fastweb, centralino) o 6 (altri operatori). L'operatore del telefono dello studio e l'indirizzo di ricezione (con **«Copia»** nella guida).

1 Con quale operatore è il telefono dello studio?

- Il primo passo chiede l'operatore: **«Fastweb»**, **«TIM»**, **«Vodafone»**, **«WindTre»**, **«Iliad»**, **«Centralino o VoIP»** oppure **«Non lo so»**. La scelta decide i passi.
- Con alcuni operatori basta un'impostazione, con altri serve un numero di segreteria in più.

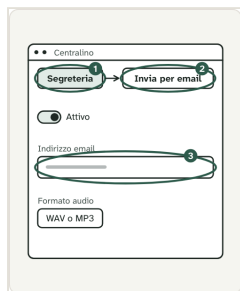
Percorso Fastweb passo 2



Attivare la segreteria dell'operatore

- Nell'area clienti MyFastweb attivare la segreteria e indicare l'**«Indirizzo da indicare»**, copiato con **«Copia»**.
- Percorso indicativo: Telefono, Segreteria, Invia i messaggi per email. Le voci possono cambiare: in quel caso scrivere al supporto.

Percorso centralino o VoIP passi 2 e 3



Trovare la segreteria del centralino e indicare l'indirizzo

- Nel pannello del centralino cercare **«Segreteria»**, poi **«Invia per email»**.
- Incollare l'**«Indirizzo da indicare»** e scrivere l'oggetto indicato dalla guida. Il formato audio può essere WAV o MP3.
- In alternativa premere **«Invia le istruzioni al tecnico»**: si apre un'email già pronta per chi gestisce il centralino.

Percorso con il numero di segreteria in più TIM, Vodafone, WindTre, Iliad, Non lo so · passi 2, 3 e 4**Aprire il numero di segreteria e indicare l'indirizzo**

- Con TIM, Vodafone, WindTre, Iliad o **«Non lo so»**: il telefono dello studio gira le chiamate senza risposta a un numero di segreteria in più, che manda il messaggio per email.
- Scegliere **«Lo apre lo studio»** (Messagenet, circa 45 € il primo anno) oppure **«Ci pensa Studio Calmo nel pilota»** e premere **«Chiedi il numero a Studio Calmo»**.
- Nella segreteria del nuovo numero indicare l'**«Indirizzo da indicare»**.

Girare le chiamate al nuovo numero

- Scrivere il **«Numero di segreteria»** una volta: la guida prepara da sola i due codici.
- Sul telefono dello studio digitare un codice alla volta, poi il tasto di chiamata.



Quando non risponde

****61*numero#**

Quando è occupato

****67*numero#**

Al posto di «numero» va il numero di segreteria con il +39: la guida in app mostra i codici già completi. Sui telefoni fissi i codici possono cambiare. Se non funziona, chiamare il supporto: si fa insieme.

Fastweb e numero di segreteria in più il penultimo passo**Il messaggio di benvenuto**

- Registrare come saluto della segreteria il testo mostrato dalla guida, leggendolo con calma. **«Leggi ad alta voce»** aiuta a tenere il tempo.
- Il testo dice di chiamare il 112 per le emergenze e che lasciare il messaggio è facoltativo.

Tutti i percorsi l'ultimo passo**Prova con una telefonata**

- Chiamare lo studio da un altro telefono e lasciare il messaggio **«Sono una prova, mi servono i soliti farmaci.»**
- Il passo si completa quando arriva l'email della segreteria. Se non arriva nulla, controllare il trasferimento e rifare la prova.

— SE LA SEGRETERIA NON VA**CHE COSA COMPARE****CHE COSA FARE****Le voci del pannello Fastweb non si trovano**

Le voci possono cambiare: scrivere al supporto.

Il telefono non apre i codici dal collegamento

Digitarli dai numeri grandi mostrati nella guida.

I codici non funzionano sul fisso

Chiamare il supporto: si fa insieme.

«La segreteria non invia più messaggi»

Controllare il trasferimento e rifare la prova.

Email dello studio

La scelta della posta, poi 4 passi (Gmail, Outlook) o 2 (altra posta). L'accesso da computer alla casella dello studio.

1 Quale posta usa lo studio?

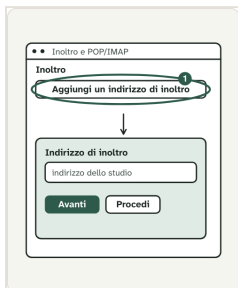
- Il primo passo chiede quale posta usa lo studio: **«Gmail o Google Workspace»**, **«Outlook o Microsoft 365»**, **«Libero, Aruba, altro»** oppure **«PEC»**.
- Si inoltrano solo i messaggi dei pazienti, con un filtro. Il resto della posta resta nella casella dello studio.
- La PEC non è un canale dei pazienti: per chi scrive dalla PEC c'è il modulo web.

Gmail o Google Workspace passi 2-5, solo da computer



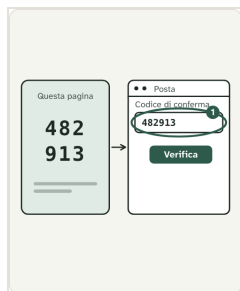
2 Aprire le impostazioni di inoltro

- Dal computer premere **«Apri Gmail»**. In Gmail: ingranaggio, **«Visualizza tutte le impostazioni»**, scheda **«Inoltro e POP/IMAP»**.



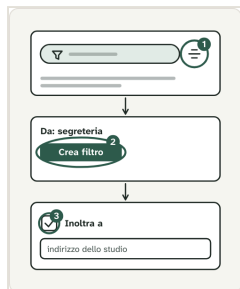
3 Aggiungere l'indirizzo dello studio

- Scegliere **«Aggiungi un indirizzo di inoltro»**, incollare l'**«Indirizzo da incollare»**, poi **«Avanti»** e **«Procedi»**.



4 Il codice di conferma

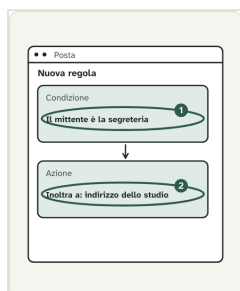
- Entro un minuto il codice di conferma compare nella guida, in grande. Incollarlo in Gmail e scegliere **«Verifica»**.
- Il codice vale 24 ore. Con Google Workspace l'amministratore del dominio può avere bloccato l'inoltro.



5 Inoltare solo i messaggi dei pazienti

- Copiare il **«Testo del filtro»**, creare un filtro in Gmail e scegliere **«Inoltra a»** con l'indirizzo dello studio.
- Inviare un'email qualsiasi dalla casella dello studio: la guida passa a **«Collegato»**.

Outlook o Microsoft 365 passi 2-5



Creare la regola di inoltro

- Premere **«Apri le regole di Outlook»**. In Outlook: Impostazioni, Posta, Regole, **«Aggiungi nuova regola»**.
- Come condizione indicare il mittente della segreteria o le parole dei pazienti. Come azione scegliere **«Inoltra a»** e l'**«Indirizzo di inoltro»**.
- Salvare la regola e inviare un'email qualsiasi dalla casella dello studio: la guida passa a **«Collegato»**.
- Con Microsoft 365 aziendale l'amministratore della posta deve consentire l'**«inoltro automatico esterno»**.

Libero, Aruba, altro passi 2 e 3

- Nel pannello della posta cercare **«Inoltro»** o **«Regole»** e inoltrare i messaggi dei pazienti all'**«Indirizzo di inoltro»**.
- Inviare un'email di prova dalla casella dello studio: la guida passa a **«Collegato»**.
- Libero, Virgilio e Aruba possono far pagare l'inoltro o non averlo. In quel caso il modulo web basta da solo.

— **SE L'EMAIL NON VA**

CHE COSA COMPARE

CHE COSA FARE

Il codice di Gmail non arriva

Controllare l'indirizzo incollato e premere **«Aspetta di nuovo»**.

Outlook non inoltra

Chiedere all'amministratore della posta l'**«inoltro automatico esterno»**.

«L'inoltro non porta più messaggi»

Rivedere i passi della guida e rifare la prova.

Modulo web e QR

- Il modulo è già attivo: il paziente lo apre dal telefono inquadrando il QR, senza registrarsi.
- Premere **«Scarica cartello A4»** per la sala d'attesa e **«Stampa foglietto A5»** da dare ai pazienti.
- Copiare la **«Riga per la firma email»** e il **«Pulsante per il sito»** per chi gestisce il sito dello studio.
- Con più medici aprire **«Collegamenti per medico»**: ognuno ha il suo indirizzo.
- Premere **«Invia una prova»** e mandare un messaggio con dati inventati: il passo diventa **«Collegato»**.

Telefonate in diretta

- Nella lista scegliere **«Nuova richiesta»** (tasto N) e scrivere il nome e che cosa serve.
- Se la richiesta è già risolta al telefono, spuntare **«Gestita al telefono»**.
- Dire al paziente la **«Frase da dire al telefono»**: lo informa che il messaggio può essere riassunto in automatico.

Che cosa vede il paziente

Il cartello, il foglietto A5 e il messaggio di benvenuto su WhatsApp, con i dati dello studio. Si apre dalla pagina «Canali», alla voce «Che cosa vede il paziente».

Per un aiuto: support@studiocalmo.com. Scrivere senza nomi di pazienti e senza i testi dei messaggi.