

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0001 Mode opératoire d'accueil téléphonique	I.E. :5

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Accueil et orientation

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/07/2018	Création
2	05/11/2019	Importation Qualipro
3	23/11/2020	Intégration GRC
4	11/04/2024	Modification
5	12/04/2024	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndèye Thioro SAKHO	Chargée de la relation-client		12/04/2024	15:20:24

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Chargée de l'expérience patient		12/04/2024	15:21:14

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		12/04/2024	16:56:51

Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions de réponse téléphonique à l'accueil.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique au secrétariat de l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote et le copilote du processus Accueil et Orientation sont chargés de l'application de ce mode opératoire.

Comment accéder à ce mode opératoire

Ce mode opératoire est disponible sur Qualipro.

Description de la procédure

Acteur	Action	Commentaire
Secrétaire médical(e)	Décroche le téléphone	
Secrétaire médical(e)	Présente la structure	« Nest, ...
Secrétaire médical(e)	Se présente	Clémence, ...
Secrétaire médical(e)	Salue l'interlocuteur (patient, client)	Bonjour »

Secrétaire médical(e)	S'il ne s'agit pas d'une prise de RDV, répond à la requête de l'appelant	Les prises de RDV sont enregistrées dans le CRM, voir mode opératoire de gestion de RDV.
Secrétaire médical(e)	Ecoute et répond aux attentes de l'appelant	
Secrétaire médical(e)	Si les attentes du patient sont satisfaites, salue l'appelant puis raccroche. L'interaction est notée au niveau du registre des appels.	
Secrétaire médical(e)	Lorsqu'il est impossible de répondre à la demande de l'appelant et que son appel ne peut être transféré à la personne demandée, demande à l'interlocuteur de bien vouloir patienter, de laisser un message ou de rappeler plus tard	
Secrétaire médical(e)	Si l'interlocuteur souhaite laisser un message, s'assure que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.	
Secrétaire médical(e)	Dans le cas où la demande n'a pas été satisfaite, la demande devra être reprise dans la journée afin que toutes les lignes soient traitées en fin de journée.	