

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0002 Mode opératoire de gestion des rendez-vous	I.E. :7

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	04/12/2017	Création
2	31/07/2018	Révision annuelle
3	22/03/2019	Révision suite à audit
4	07/11/2019	Ajout de la mention de la prise de RDV sur le site internet
5	23/07/2020	Modification
6	24/09/2021	Modification
7	29/09/2022	Modification

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Yacine Niakh	Assistante Qualité		27/09/2022	15:40:01

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Secrétaire Médicale		29/09/2022	10:43:23

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		29/09/2022	15:34:21

Objet

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions de gestion des rendez-vous. Il vise à assurer une gestion rapide des rendez-vous, le respect des horaires, et dans le cas de retards, d'absence ou de changement du médecin, un processus efficace et systématique.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de ce mode opératoire.

Description du mode opératoire

Prise de rendez-vous

Les rendez-vous sont enregistrés sur le site :

<https://nestcrm.net/nest/web/>

Pour les médecins, les demi-journées de RDV sont indiquées sur le **planning d'occupation des salles** (PO03 - Consultation).

Pour les sage-femmes, les jours de consultations sont inscrits sur le planning des gardes (PO04 Hospitalisation).

Les créneaux pour les rendez-vous sont :

- 9h à 13h pour le matin (9h à 14h pour les sage-femmes)
- 15h à 18h pour l'après-midi

Les patients sont convoqués sur des créneaux unitaires de 15min.

Les consultations sage-femmes sont faites sur les créneaux unitaires de 30min.

Acteur	Action
Patient	Se présente à l'accueil ou contacte la structure par téléphone pour prendre rendez-vous ou fait une demande de RDV via le site internet
Accueil	Consulte l'agenda informatique et propose des disponibilités ou rappelle le patient pour lui confirmer le RDV ou lui proposer d'autres disponibilités en cas de demande de RDV via le site internet. Enregistre le rendez-vous dans l'agenda informatique.

NB :

- Certains médecins peuvent consulter sans rendez-vous sur des créneaux le soir de 18h à 21h.

- *Dr Sarr consulte les patients inscrits sur la liste des rendez-vous par ordre d'arrivée.*

Dans un deuxième temps

Acteur	Action
Patient	Se présente à l'accueil Consultations
Accueil Consultations	Lui demande son nom et vérifie si le rendez-vous est bien dans l'agenda électronique.

En cas de retard

La priorité sera donnée aux patient(e)s étant présent(e)s à leur heure de rendez-vous.

Acteur	Action
Accueil Consultations	Fait passer les patients en donnant la priorité à ceux qui sont à l'heure sur leur RDV.

En cas d'absence du médecin / Annulation des RDV par le médecin

Acteur	Action	Commentaire
Accueil Consultations	Notifie le patient dès l'information reçue, avant la date et l'heure effective du RDV et lui propose une nouvelle date de rendez-vous.	Peut lui proposer une consultation avec un autre médecin que celui prévu éventuellement.

Après la consultation

Acteur	Action	Commentaire
Accueil Consultations	Si le patient doit revenir en consultation, fixe une nouvelle date de rendez-vous.	Consulte le carnet de santé du patient pour connaître la prochaine date de consultation prévue pour le médecin Éventuellement, note au crayon sur le carnet de santé les prochaines dates de vaccination et fixe un rendez-vous avec le patient.