

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0002 Mode opératoire de gestion des rendez-vous	I.E. :9

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
8	11/04/2024	Modification
9	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	15:21:12

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Chargée de l'expérience patient		12/04/2024	15:21:36

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		12/04/2024	16:57:56

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 et le copilote sont chargés 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 patients sont convoqués sur des créneaux unitaires de 10, 15 ou 20 min en fonction des praticiens (voir planning d'occupation des salles).

Acteur	Action
Patient	Se présente à l'accueil ou contacte la structure par téléphone (appel, SMS, WhatsApp) pour prendre rendez-vous ou fait une demande de RDV via le site internet ou par mail
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 ou par mail. Enregistre le rendez-vous dans l'agenda informatique.

NB :

- Certains médecins peuvent accepter des ajouts de patients sans rendez-vous sur leurs créneaux de consultation.
- Certains médecins peuvent consulter 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	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 par le médecin
Médecins/Sage-femme	Éventuellement, note au crayon sur le carnet de santé les prochaines dates de RDV et fixe un rendez-vous avec le patient.	