

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0002	I.E. :4
	Mode opératoire de gestion des rendez-vous	

Détails du document			
Mat. Superviseur	Superviseur	Site	Activité
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

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidjatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		22/03/2019	00:00:00

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Codou Diakham DIOP	Secrétaire Médicale		22/03/2019	00:00:00

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		22/03/2019	00:00:00

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 :

<http://vps568123.ovh.net/nest/web/>

A la clinique :

Les créneaux pour les rendez-vous sont :

- 9h à 14h pour le matin
- 15h à 18h pour l'après-midi

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

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

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

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

Au plateau médical :

Les RDV peuvent être pris en consultant le planning d'occupation des salles du plateau (PO03 Consultation)

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.

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'agendaélectronique.

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.

