

	Mode Opérateur	
	PO06-MO0009 Mode opératoire de préparation des RDV	I.E. :2

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Suivi et conseil

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	10/11/2023	CREATION
2	31/10/2024	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		02/09/2024	10:52:27

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		30/10/2024	13:13:34

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		31/10/2024	10:38:52

Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions relatives à la préparation des rendez-vous afin d'optimiser l'expérience patient.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des personnes responsables du suivi des rendez-vous des patients.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de cette procédure.

Description du mode opératoire

Préalable

La secrétaire de la GRC en émission d'appels est responsable de préparer la venue des patients ayant rendez-vous dans **24h/48h**. Si les patients sont injoignables 48h avant, il est convenu de réessayer 24h avant le rendez-vous.

Étape 1 : Préparation de liste des patients

- Extraire du CRM la liste des patients ayant rendez-vous dans 24 h/48h
- Y ajouter les patients injoignables de la veille

Avant l'appel

Étape 2 : Identification du patient

Avant d'appeler chaque patient, il faut :

- Effectuer une recherche sur Eyone pour savoir si le patient est un nouveau patient ou un patient déjà existant
- En fonction du cas :

<u>Cas 1 : Patient déjà existant</u>	<u>Cas 2 : Nouveau patient</u>
Patient enregistré sur Eyone <i>Noter les informations suivantes :</i> - Nom - Prénom - Date de naissance - Numéro de téléphone - Numéro de dossier Elles seront à vérifier pendant l'appel.	Patient à enregistrer sur Eyone <i>Au minimum avec les informations suivantes :</i> - Nom - Prénom - Date de naissance - Numéro de téléphone Si des informations manquent pour créer le patient dans Eyone, il faudra les demander pendant l'appel.

Étape 3 : Vérification de l'historique

Avant d'appeler, cette étape permet de vérifier l'historique du patient (paiements, rendez-vous etc), uniquement pour les patients déjà existants dans Eyone.

<u>Patient déjà existant</u>
Vérifier l'acte et le règlement du dernier rdv sur Eyone : - Visite - Analyse - Hospitalisation Si le patient présente un impayé, il faudra lui demander de régulariser sa situation avant de confirmer le RDV suivant. CAS PARTICULIERS : Patiente du programme NEST ⇒ vérifier si les 90 000 ont été réglés, et sinon demander à la patiente de régler le complément lors de son prochain RDV.

Étape 4 : Vérification de la prise en charge

Avant d'appeler, cette étape permet de vérifier la prise en charge du patient, uniquement pour les patients déjà existants dans Eyone.

- Vérifier s'il y a une prise en charge
- Vérifier si elle est à jour
- Vérifier s'il y a deux prises en charge pour pouvoir demander laquelle le patient souhaite utiliser

Pendant l'appel

Étape 5 : Vérification des informations du patient

Pendant l'appel, les informations suivantes doivent être vérifiées dans le cas d'un patient déjà existants et récupérées pour les nouveaux patients :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone

Étape 6 : Vérification de la prise en charge

<u>Cas 1 : Patient déjà existant</u>	<u>Cas 2 : Nouveau patient</u>
---	---------------------------------------

Vérifier les informations relevées avant l'appel avec le patient.	Demander s'il a une prise en charge, si oui relever les informations (garant, employeur, taux...)
Pour tous les patients ayant une prise en charge	
⇒ Demander d'envoyer la lettre de garantie à lettredegarantie@nest.sn + la photo de la carte par WhatsApp, et vérifier la bonne réception des documents.	

Étape 8 : Communication des informations au patient

- Donner la liste de documents à amener le jour du RDV :
 - Carnet de santé
 - Analyses
 - Bilans
 - Lettre de garantie (si pas de document électronique) pour AMSA, AXA, SANLAM, SUNU, MHCV
 - Pour les patients déjà existants, **donner le numéro de dossier À PRESENTER À L'ACCUEIL**
- Confirmer la date et l'heure du RDV, ainsi que le professionnel de santé
- Rappeler l'importance de la monnaie pour un paiement en espèces
- Vérifier si le patient a des questions

Après l'appel

Étape 9 : Remplissage des logiciels

- Créer ou compléter la fiche Eyone du patient avec les informations récupérées
- Paramétrer la prise en charge dans Eyone le cas échéant
- Créer ou compléter la fiche Icare du patient