



## ● Télésecrétariat Call Phoning

### Checklist de démarrage

**Madame, Monsieur, Bonjour,**

#### **Objectif**


Afin de mettre en place votre télésecrétariat de manière optimale, merci de compléter les informations ci-dessous.

Ces éléments me permettent de :

- ✓ personnaliser votre accueil téléphonique
- ✓ respecter vos consignes
- ✓ assurer une prise en charge fluide et cohérente de vos patients

---

#### **Comment procéder ?**

 Vous pouvez :

✓ réserver un échange de 15 min :

<https://calendly.com/callphoning>

✓ ou envoyer les informations par email :

[callphoning@hotmail.fr](mailto:callphoning@hotmail.fr)

## 1. Informations générales

- Nom du professionnel :
  - Spécialité :
  - Téléphone principal :
  - Téléphone personnel (si nécessaire) :
  - Adresse du cabinet :
- 
- Adresse de facturation (si différente) :
- 

## 2. Organisation du cabinet

- Horaires d'ouverture :
- Jours de fermeture :
- Astreintes (si applicable) :
- Jours fériés / fonctionnement spécifique :

### 3. Gestion des rendez-vous

Utilisez-vous Doctolib ?    Oui    Non

Si Oui Accès Doctolib / Valider l'autorisation de Doctolib pour le secrétariat

- Types de rendez-vous : (cabinet, Vad, ...)
  
  - Durée des rendez-vous :
  
  - Conditions d'annulation :
  - Faut-il un courrier pour certains RDV ?    Oui    Non
  - Acceptez-vous les Nouveaux patients ?    Oui    Non  
Si Oui, faut-il un courrier obligatoire    Oui    Non
  - Acceptez en RDV les délégués médicaux ?    Oui    Non  
Si Oui, les conditions ?
- 

### 4. Gestion des appels

- Numéros à gérer :
- Règles de transfert d'appel :
  
- Acceptez-vous les Transferts d'appels de professionnels ?    Oui    Non  
Si Oui, les conditions ?
  
- Acceptez-vous les transferts d'appels de patient ?    Oui    Non  
Si Oui, les conditions ?

- Acceptez-vous les délégués médicaux ? Oui Non

Si Oui, les conditions ?

- Acceptez-vous les démarcheurs téléphoniques ? Oui Non

Si Oui, les conditions ?

---

## 5. Gestion des urgences pendant votre présence

- Motifs considérés comme urgents :
  
- Procédure à appliquer :
  
- Personne à contacter en cas d'urgence :

## En dehors de vos horaires, congés, absences

- Urgences ou personnes pressées, quand vous n'avez plus de place, vers qui les diriger ? (Centre médicale, urgence, autres ?)
  
- Ou vous demander de la place même si il y en a plus ? Oui Non

## 6. Gestion des patients

- Secteur (1 / 2) :

- Acceptez-vous la CSS ?    Oui    Non
  - Le ou les Tarifs ?
  
  - Tiers payant : Oui    Non
  - Mutuelle acceptée :    Oui    Non    Conditions ?
  - Moyens de paiement : (CB, chèque, espèces...)
- 

## 7. Cas particuliers

- Patient insistant :  
Urgences ou personnes pressées, quand vous n'avez plus de place, vers qui les diriger ? (Centre médicale, urgence, autres ?) ou vous demander de la place même si il y en a plus ?
  
- Agression verbale : (voir règle et conduite à tenir)
  
- Non-respect des règles : (si non-respect des règles)

## Quelle attitude souhaitez-vous ?

- Acceptez-vous de rappeler un patient :    Oui    Non
- Famille de patient :

1. Si je vous mets un message pour une demande de patient qui demande à vous parler ? (Est-ce vous acceptez de rappeler le patient ou famille)  
Condition ?

2. Pour la famille de patient qui demande à vous parler ?

- Est ce qu'ils prennent RDV obligatoire ? Oui Non

Condition ?

- Ou je vous laisse un message, vous les rappeler ? Oui Non

Condition ?

- Ou si famille pas sur place, même questions ?

3. Ou pas de réponses aux familles ? Quoi leur répondre ?

4. Ou autres ?

- Résultats médicaux : RDV obligatoire ? Oui Non

- Entre 2 ? Oui Non

- Si agenda complet : orientation des patients, si ne veut pas attendre ?

- Si oubli de produit demandé lors du RDV, quelle règle à tenir ?

- Nouveau RDV ? Oui Non

- Message et vient la rechercher ? Oui Non

- Message et retour par email ? Oui Non

- Message et retour par MSS ? Oui Non

- Message et retour par Doctolib ? Oui Non

## 8. Organisation spécifique

- RDV téléphonique :

Est-ce que vous prenez de RDV téléphonique ? (Pour patient qui demande ou famille ?), les conditions ?)

- RDV exceptionnels (plus longs) :

Est-ce qu'il y a des RDV plus long ? Oui    Si Oui, les conditions ?  
Non, pas de RDV plus long

- Exceptions particulières :

## 9. Communication

- Modèles de messages

- SMS :

- Emails :

- Si besoin de gérer la messagerie (option) ? Oui    Non    Si Oui, accès ?

- Acceptez-vous de donner votre Email au patient ?    Oui    Non

- Acceptez-vous de donner votre Email au soignant ?    Oui    Non

- Acceptez-vous de donner votre Email dans le cadre enquête DMP ?    Oui    Non

- Acceptez- vous de donner votre Email dans le cadre d'interne pour leur thèse ?    Oui  
Non

