

Prise de Rendez-vous



Faire en sorte d'avoir toujours un téléphone à portée de main de façon à pouvoir répondre au bout de trois sonneries maximum.

SIMPLE RENDEZ-VOUS

Lorsqu'une personne appelle pour prendre un rendez-vous :

- Si elle ne se présente pas, lui demander systématiquement son nom.
- Si elle se présente et que l'on n'a pas compris lui faire répéter voire épeler si nécessaire.
- Si plusieurs prénoms correspondent à ce nom demander le prénom.
- Si plusieurs personnes ont le même nom et le même prénom, valider avec la date de naissance.

Aller sur le dossier patient.

Valider qu'il n'y ait pas de nombreux rendez-vous manqués, ou des impayés, auxquels cas on voit avec le praticien concerné si la prise de rendez-vous est judicieuse.

Il se peut aussi que plusieurs fiches aient été ouvertes pour le même patient, toujours vérifier que nous sommes sur la fiche active.

On donne ensuite le rendez-vous au patient en fonction de nos possibilités et des siennes.

URGENCES

Pratiquer de la même façon que ci-dessus sauf pour la prise de rendez-vous :

→ **Estimer la gravité de l'urgence en fonction de critères définis par le chirurgien-dentiste et sous sa responsabilité.**

Ce n'est pas parce qu'un patient vocifère qu'il a mal et à l'inverse, ce n'est pas parce que quelqu'un ne veut pas déranger qu'il ne souffre pas.

Faire preuve d'empathie et d'écoute vis-à-vis du patient afin qu'il sache que sa souffrance est prise en compte. Le faire patienter pour tenter de trouver un créneau sans avoir à solliciter le praticien.

Lui proposer un rendez-vous dans la journée ou le lendemain en fonction de l'emploi du temps du cabinet. Ne jamais lui demander ce qui l'arrange.

Si les horaires ne lui conviennent pas, reculer le rendez-vous toujours en fonction de nos emplois du temps.

Il est inutile lorsqu'un patient appelle en urgence (ou non) de venir nous en faire part le téléphone à la main.

En cas de difficulté, prendre les coordonnées du patient, les lui répéter à haute voix pour valider que ce sont les bonnes, et lui dire qu'on le rappelle.

APPEL PERSONNEL

Si quelqu'un cherche à joindre personnellement un des praticiens, lui transférer l'appel sur son propre téléphone. Le téléphone du cabinet doit toujours rester disponible.