***CAHIER DES CHARGES – PROFESSION DE SANTE***

**Important :**

Votre arbre décisionnel ne pourra être transmis à notre équipe pour apprentissage si les pages 1, 2 & 3 sont manquantes ou mal renseignées.

**VOS COORDONNEES**

SOCIETE :

PRENOM :

NOM :

ADRESSE :

FIXE PUBLIC (à disposition des correspondants, en transfert généralement) :

LIGNE FIXE DIRECTE :

MOBILE :

FAX :

EMAIL :

COORDONNES de vos COLLABORATEURS (secrétaire, associé …)

**(Nous vous invitons autant que faire se peut à renseigner un cahier des charges par confrère afin de faciliter la création des comptes Agenda côté secrétariat.)**

**VOS HORAIRES DE TRAVAIL / JOIGNABILITE**

Horaires pendant lesquels vos correspondants sont en capacité de vous joindre et / ou horaires durant lesquels le secrétariat est autorisé à vous transférer les appels de correspondants souhaitant vous contacter.

**FORMULE D’ACCUEIL DESIREE**

**GESTION DES URGENCES / DEMANDES PATIENTS**

Contacts à transférer systématiquement

|  |  |
| --- | --- |
| Confrères, Praticiens santé, Hôpitaux … | ❒ |
| Pharmaciens | ❒ |
| Famille | ❒ |
| Patients souhaitant un contact avec insistance, suspicion d’urgence médicale | ❒ |
| Patients souhaitant vous parler sans urgences : | ❒ Faire un Bloc Note❒ Transférer l’appel❒ Inviter à recontacter le cabinet à partir de … H le jour même pour transfert. |

**QUESTIONS / CONSIGNES GENERALES / MODE OPERATOIRE**

Comment accéder au cabinet :

Acceptez-vous la Carte Vitale ainsi que le paiement par carte Bancaire, Mutuelle pour le Tiers payant ?

Carte Bancaire ❒ Carte Vitale ❒ Carte Mutuelle ❒

Accepter vous de nouveaux patients ? Oui ❒ Non ❒

 Au Cabinet ❒ A Domicile ❒

L’accès au cabinet est-il difficile pour les personnes handicapées ?

Patients souhaitant obtenir une ordonnance sans consultation (vous a rencontré récemment) ?

Acceptez-vous les délégués médicaux en rendez-vous ? (gestion des demandes)

**VOTRE TARIFICATION (SECTEUR)**

**ANNEXE POUR LA MEDECINE GENERALE**

PATIENT NON SUIVI

Patient non suivi, demande de visite ?

Acceptez-vous des « non patients » en consultations au cabinet, mais ne souhaitant pas vous choisir comme médecin référent ?

PATIENT SUIVI

Consigne sur la gestion des demandes de visites :
Je gère les visites ❒ A saisir dans le planning \* ❒
(\*)
Indiquez vos consignes pour la saisie des visites (Nombre max par jour hors situation d’urgence, jour dédié, etc …)

Patient suivi, demande une consultation en urgence mais votre planning est complet :

Patient suivi demande une consultation en urgence, mais vous êtes absent :
Me contacter par tout moyen ❒ Orienter vers un confrère ❒

**Politique générale :**

❒ Je souhaite que mon planning de consultation soit aéré

❒ Je souhaite que mon planning soit rempli au maximum (de manière cohérente et logique)

**IMPORTANT : Vous pouvez transmettre des consignes modifiées et / ou ponctuelles à tout moment au secrétariat durant votre souscription.**

Autres remarques :

OPTIMISATION

❒ Dans le cas où un client / patient n’a pas pu obtenir de rendez-vous à une date et heure souhaitée et dans le cas où postérieurement à sa demande, un créneau horaire se libère à l’endroit de sa demande initiale, je souhaite que le secrétariat le recontacte afin de lui proposer d’occuper ce créneau horaire.

❒ Le secrétariat cherche quotidiennement à grouper les rendez-vous tout en tenant compte des demandes et contraintes des patients. Je souhaite dans le cas où l’activité ne permet pas de remplir le planning que les rendez-vous soient groupés dans la mesure du possible afin d’éviter les incohérences.

**VOLUME D’APPELS ENTRANTS MENSUEL ESTIME**