



Centres de santé, Médecins spécialistes,  
Centres hospitaliers, Radiologues, Cliniques



**LES CLÉS POUR  
AMÉLIORER L'ACCUEIL  
DE VOS PATIENTS**

# SOMMAIRE

- Radiographie de la profession médicale
- L'accueil médical commence sur Google
- Pourquoi externaliser la prise de rendez-vous ?
- L'externalisation de la prise de rendez-vous, comment ça fonctionne ?

TÉLÉCHARGEZ NOTRE GUIDE

**OPTIMISER L'ORGANISATION  
DU CENTRE MÉDICAL**

[www.simplify.fr/guide-organisation](http://www.simplify.fr/guide-organisation)





**Stéphane Roy**  
Co-gérant  
Simplify

Beaucoup de nos clients actuels sont venus à nous car leurs patients se plaignaient des délais d'attente trop longs au téléphone, de « ne jamais pouvoir les joindre », etc.

Avec pour conséquence, au delà des problèmes organisationnels engendrés (pertes de rendez-vous, secrétaires débordées, etc.), de tendre la relation entre le médecin et le patient.

De plus en plus, les patients souhaitent en plus d'un bon diagnostic, un bon accueil. Et externaliser la prise de rendez-vous téléphonique est un excellent moyen de répondre à cette attente.

C'est en plus une bonne opération économique, puisqu'elle s'avère moins onéreuse que le recrutement d'une nouvelle secrétaire et qu'elle vous aide à mieux remplir vos agendas.

## RADIOGRAPHIE DE LA PROFESSION MÉDICALE

Inégalement répartis dans les territoires, les effectifs médicaux restent au global assez stable. Mais, il y a moins de généralistes, plus de spécialistes et beaucoup plus de... retraités en activité.



Selon la dernière enquête du Conseil National de l'Ordre des Médecins, la population médicale est stable, plus féminisée, mais vieillissante, puisque près de 30% des médecins (65 548) sont... retraités. Soit 7,8% de plus qu'il y a un an et plus 75% depuis 2007,

alors que le nombre d'actifs n'a augmenté, sur la même période, que de 1,2%. Du côté des spécialités, l'exercice libéral reste en progression. Entre 2007 et 2015, il a augmenté de 6,2% pour les spécialités médicales et de 25,8% pour les spécialités chirurgicales.

### L'IMAGERIE MÉDICALE EN HAUSSE

81,8 millions d'actes de diagnostic utilisant l'imagerie médicale ont été réalisés en France en 2012 (chiffres publiés tous les 5 ans). C'est 6 % de plus qu'en 2007, en tenant compte de l'augmentation de la population sur cette période.



## ATLAS 2015 DE LA DÉMOGRAPHIE MÉDICALE

CE QU'IL FAUT RETENIR DE LA PRÉSENCE  
DES MÉDECINS DANS LES TERRITOIRES.



### — POINTS DE REPÈRES —

Une profession en stabilité, plus féminine, plus âgée

# 198 365 MÉDECINS EN ACTIVITÉ RÉGULIÈRE

#### — RÉPARTITION —



55%  
D'HOMMES  
55 ans  
en moyenne



45%  
DE FEMMES  
43 ans  
en moyenne



#### — NOUVEAUX INSCRITS —

↑ +8,4%  
34 ans en moyenne



58%  
DE FEMMES

#### — EXERCICE LIBÉRAL MIXTE\*

MÉDECINE GÉNÉRALE ↓ -10,3%

SPECIALITÉS CHIRURGICALES ↑ +25,8%

AUTRES SPECIALITÉS MÉDICALES ↑ +6,2%

\* Exercice partagé entre des activités libérales et salariées.

### — CONSTATS — AU-DELÀ DES IDÉES REÇUES

#### — NUMERUS CLAUSUS —



Le Numerus clausus est de 7497 places. Chaque année 1/4 des nouveaux diplômés ne s'inscrivent pas à l'Ordre.

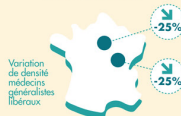
#### — FÉMINISATION —



60%  
des médecins généralistes libéraux mixtes âgés de moins de 40 ANS sont des femmes

#### — DÉSERTS MÉDICAUX —

Les territoires potentiellement en danger pour les soins de 1<sup>er</sup> recours ne concernent pas exclusivement les territoires ruraux mais aussi les métropoles comme Paris.



#### — DIPLÔMÉS HORS DE FRANCE —

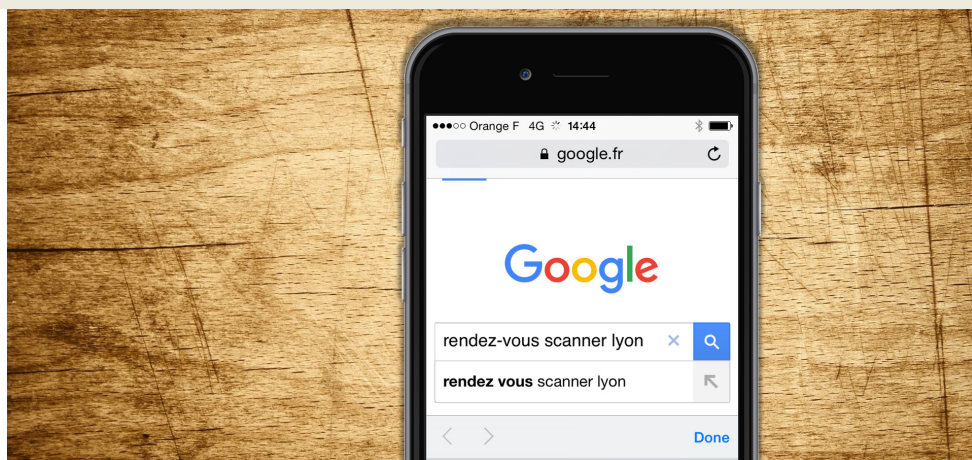
Les diplômés hors de France privilégient l'exercice salarié exclusif (62%) et mixte (13%) et les territoires en densité forte..



ORDRE NATIONAL DES MÉDECINS  
Conseil National de l'Ordre

## L'ACCUEIL MÉDICAL COMMENCE SUR GOOGLE !

Vous en doutez ? Ce chiffre pourrait vous convaincre : 97 % des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements à proximité. Voici quelques conseils pour créer la vitrine digitale efficace pour votre activité.



Avez-vous déjà essayé de taper le nom de votre centre médical et la ville où il se trouve dans Google ? C'est un test imparable pour vous rendre compte de votre visibilité locale sur internet. Et quelques surprises peuvent vous y attendre ! Lorsque vous êtes présent sur Google, les internautes accèdent facilement en ligne aux informations concernant votre établissement (horaires, coordonnées et itinéraires). Dommage donc de se priver d'une telle visibilité locale.

### Être visible sur Google

Pour s'assurer une place de choix sur Google, l'outil incontournable se nomme... Google My Business. Grâce à ce service, les bonnes informations concernant votre centre médical sont accessibles dans la recherche Google, sur Google Maps et sur Google+, le réseau social du géant de l'internet. Les nouveaux patients peuvent ainsi vous trouver plus facilement grâce à cette vitrine online.

## Pertinence et constance

Ce service gratuit de Google est facile à mettre en place, à condition de scrupuleusement respecter les consignes et de faire preuve d'assiduité... Pour un maximum d'efficacité, il vous faudra :

- Renseigner parfaitement le profil
- Faire une présentation détaillée de votre activité
- Insérer des visuels représentatifs de votre cabinet et de vos activités
- Veiller à ce que les informations de contact soient identiques à celles de votre site internet ou des divers annuaires dans lesquels vous apparaissez.

## Rechercher les avis positifs

L'encart Google My Business affiche les avis déposés par vos patients. Plus ils sont nombreux, plus ils contribuent à bien vous positionner sur les résultats lo-

caux de Google, surtout depuis que Google n'affiche plus que 3 résultats locaux par recherche. N'hésitez pas à suggérer à vos patients de déposer un avis. Des avis auxquels vous répondrez prestement, avec courtoisie et en remerciant son auteur.

## Votre vitrine sur tous les types d'appareils

L'interface Google My Business a été conçue pour s'adapter aux différents supports utilisés : ordinateur, smartphone ou tablette, et aux conditions d'utilisation : à la maison, en déplacement, dans les transports, dans la rue... L'application Google My Business vous permet de gérer votre espace et vos activités en ligne à partir de votre téléphone ou tablette : consultation des statistiques, mise à jour des horaires d'ouverture, échanges avec vos patients.

## UN CENTRE MÉDICAL VU PAR GOOGLE

Les coordonnées complètes

Affichage des horaires du jour

Les patients donnent leur avis

The screenshot shows a Google My Business profile for 'CENTRE D'IMAGERIE MEDICALE'. It includes the following information:

- Centre de radiologie**
- Adresse :** Boulevard Victor Hugo, 34000 Montpellier
- Téléphone :** 04 37 77 42 47
- Horaires :** Ouvert aujourd'hui - 08:00 - 19:00
- Photos :** A grid of photos showing the exterior and interior of the medical center.
- Résumé des avis :** 2 avis de Google
- Avis Google :** A review from 'Marie L...' dated 'il y a 3 mois' with a 5-star rating and the text: 'Ponctuel et professionnel : excellent centre. Prendre rendez-vous !'

Des liens vers le site internet et vers l'itinéraire Google Maps

Des photos extérieures et intérieures

## POURQUOI EXTERNALISER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS ?

La prise de rendez-vous est souvent le premier contact entre un patient et un centre médical ou un spécialiste. Externaliser cette fonction, c'est assurer une prise en charge rapide et de qualité, tout en augmentant le nombre de rendez-vous.



Un nombre de plus en plus important de centres d'imagerie médicale et de spécialistes ont recours à l'externalisation de la prise de rendez-vous. Une manière de gagner en souplesse et en réactivité face à cette tâche chronophage. Un moyen également de soigner l'accueil des patients avec des équipes toujours disponibles et des temps d'attente réduits. Et cela sur une plage horaire qui peut être plus étendue que les heures d'ouverture du centre.

### Plus de souplesse pour accompagner l'activité

La solution retenue pour externaliser la prise de rendez-vous doit être suffisamment souple pour s'adapter à l'activité du centre et permettre de traiter, soit l'ensemble des appels, soit une partie, en débordement lors de pics d'activité. Par exemple, lorsque la secrétaire est occupée à une autre tâche ou déjà au téléphone, après quatre sonneries, un appel peut



## A SAVOIR

Dans des conditions normales, une secrétaire peut gérer environ 120 appels par jour.

basculer automatiquement vers le call center externalisé.

### Un meilleur service rendu

L'externalisation de la prise de rendez-vous permet d'éviter les effets d'entonnoir (beaucoup d'appels et peu de personnel disponible) qui engendrent une forte attente en ligne des patients, voire un basculement sur répondeur. D'autant que prendre un rendez-vous médical est souvent source d'anxiété. Le patient apprécie d'être accueilli avec empathie et ce, dès le premier contact téléphonique. Une pratique qui a également pour effet de prévenir le mécontentement du patient et ainsi d'apaiser sa relation avec le médecin.

### Un personnel formé et supervisé

Pour assurer une prise de rendez-vous optimale, le personnel du call

center dédié à cette activité doit être formé à la prise d'appel, au transfert d'information, à la gestion d'agenda médical et au respect des procédures établies. Les secrétaires doivent, par exemple, être capables de distinguer l'appel d'un collègue afin de l'aiguiller directement vers le médecin ou détecter un appel d'urgence. En outre, un superviseur doit être affecté pour assurer le suivi de chaque compte.

### Assurer le pré-accueil

Le service externe de prise de rendez-vous doit également être en capacité d'assurer le pré-accueil du patient en collectant les informations nécessaires (nom, adresse, téléphone, etc.). Permettant ainsi d'optimiser son accueil par la secrétaire, lorsqu'il se rend à la consultation. Autant de temps de gagné !

---

## UNE QUALITÉ CONTRÔLÉE

---

« Le centre d'appel Simplify assure un service en semaine de 8h à 20h et de 9h à 18h le samedi, conformément aux normes de qualité établies par l'ISO 9001/2008, NF ainsi que dans le respect du label de responsabilité sociale. »

**Nicolas Broussard, co-gérant chez Simplify**

## L'EXTERNALISATION DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS, COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

L'externalisation de la prise de rendez-vous est un service fiable et simple à mettre en place. Des secrétaires spécialisées gèrent les appels et remplissent les agendas des médecins.



La mise en œuvre de l'externalisation de la prise de rendez-vous est totalement transparente pour les patients.

### 1<sup>ère</sup> étape : le transfert d'appels

En fonction de ses besoins, permanents ou en débordement, le centre médical redirige le numéro de son standard vers un centre d'appel. Celui-ci doit répondre aux normes ISO 9001/2008 et NF Service, avec des rapports d'activité quotidiens.

### 2<sup>ème</sup> étape : le call center gère les appels

Les secrétaires médicales accueillent les patients au nom du centre médical et organisent leurs rendez-vous. Pour être efficaces, elles doivent être formées aux spécificités du centre, notamment s'il est multi-sites. Par exemple : pour assurer la prise de messages, de rendez-vous et lorsque cela est nécessaire, assurer la prise d'informations relatives au pré-accueil.



### 3<sup>ème</sup> étape : inscription du rendez-vous dans l'agenda

Les rendez-vous sont ajoutés dans le planning du centre (RIS par exemple) ou dans un agenda en ligne dédié, fourni par votre prestataire de prise d'appel. Cet agenda doit être configurable pour s'adapter à toutes les spécialités.

### 4<sup>ème</sup> étape : message de rappel aux patients

Pour limiter les rendez-vous non honorés, il est recommandé d'envoyer systématiquement un SMS de confirmation aux patients 24h avant leur rendez-vous.

## 3 RAISONS DE RECOURIR À L'EXTERNALISATION

- **Absence d'une ou plusieurs secrétaires médicales** : congés, arrêt maladie ou départ.
- **Pic d'activité** : salle d'attente pleine, prise de rendez-vous et accueil à assurer.
- **Augmentation d'activité durable** : nouvel associé, extension du plateau médical, etc.

## LA CONTINUITÉ DE SERVICE

*« Nous avons choisi d'externaliser la prise de rendez-vous avec Simplify, suite à la montée du mécontentement des patients face au temps d'attente pour nous joindre. Nous accueillons dans notre centre d'imagerie environ 300 patients par jour, et nous disposons de 4 secrétaires en interne pour la prise de rendez-vous. Mais lors de pics d'appels, auparavant, elles avaient régulièrement plusieurs patients en attente, qui devaient patienter plusieurs minutes. Aujourd'hui, chaque secrétaire ne peut avoir qu'un appel en attente, à partir du troisième appel, les patients basculent vers le centre d'appel Simplify. En moyenne, 3500 appels par mois transitent par le secrétariat Simplify.*

*Nous avons choisi cependant de garder la main sur les rendez-vous pour des examens compliqués. Aussi, le cas échéant, la secrétaire Simplify notifie en temps réel notre secrétariat et transmet les coordonnées du patient à rappeler.*

*Parmi les bénéfices les plus notables, on relève l'amélioration de la satisfaction des patients, les économies réalisées en ayant recours à l'externalisation plutôt qu'à une embauche supplémentaire, et la plus grande flexibilité dans la gestion des places d'urgence, que nous pouvons réattribuer pour les rendez-vous de dernière minute. »*

**Philippe Malzy, radiologue, clinique Sainte-Marie à Osny**

**POUR SIMPLIFIER VOTRE  
SECRETARIAT MÉDICAL,  
COMMENCEZ ICI :**

**▶ [www.simplify.fr](http://www.simplify.fr)**

**OU APPELEZ-NOUS AU**

**01 30 43 22 77**



***Simplify***

2 rue Georges Méliès  
ZAC de la croix bonnet  
78390 BOIS D'ARCY