

La prise d'appel est la porte d'entrée et le reflet de la clinique médicale. Dans le but de présenter une image professionnelle par ce moyen de communication, vous trouverez ci-dessous quelques suggestions qui vous permettront de répondre aux appels adéquatement. Considérant la vulnérabilité d'une partie de la clientèle ciblée, il est d'autant plus important et suggéré de répondre en ayant un ton accueillant, de façon agréable, être poli, courtois et de s'intéresser aux propos de la personne qui appelle.

### Quelques notions de base

- ❖ Tenter autant que possible de répondre aux besoins du patient, évitant ainsi qu'il soit obligé de rappeler ultérieurement;
- ❖ Éviter de prononcer les prénom et nom de la personne qui appelle, car quelqu'un d'inapproprié pourrait entendre. Il est préférable de mentionner uniquement son nom de famille : « ... Mme X »;
- ❖ Le vouvoiement témoigne d'une marque de respect envers le patient;
- ❖ De la même manière, ne pas répéter un numéro de téléphone aux fins de vérification, mais plutôt demander à la personne qui appelle de le faire : *Pouvez-vous répéter votre numéro de téléphone svp?*;
- ❖ Effectuer un retour d'appel, s'il avait été convenu de le faire.

### Questions et/ou réponses suggérées

#### 1. Motifs de l'appel :

- *Que puis-je faire pour vous?*
- *En quoi puis-je vous être utile?*

#### 2. Fixer un rendez-vous avec son médecin de famille :

- *Qui est votre médecin de famille?*
- *Depuis quand avez-vous ce problème?*
- Offrir un rendez-vous selon le lissage prévu à l'algorithme, mais de façon générale comme suit :
  - *Par exemple : J'ai une disponibilité avec **votre** médecin mardi prochain à 11 h. Ça vous conviendrait?*
  - *Ne pas offrir d'autres possibilités avant que la personne ait acquiescée ou non à l'offre faite;*
  - *Sinon, lui offrir une date ultérieure;*
  - *Sinon, lui offrir un autre professionnel;*
  - *Sinon, lui offrir une plage du sans rendez-vous qui sera le tout dernier choix offert.*

#### 3. Pas de place disponible avec SON médecin de famille :

- *Il n'y a pas de disponibilité actuellement pour rencontrer votre médecin. Est-ce possible de nous rappeler au cours de la semaine prochaine svp?*

#### 4. Rendez-vous annuel :

La réponse en lien avec ce sujet est laissée à la discrétion de chacune des cliniques médicales et/ou des médecins. Une uniformité à ce sujet est toutefois souhaitable. Voici quelques suggestions de réponses :

- À moins d'avoir 75 ans et +, les rendez-vous annuels n'existent plus. Dorénavant, votre médecin vous voit lorsque vous en avez besoin, que ce soit pour un renouvellement de prescription, un problème ou une inquiétude. Donc, pouvez-vous préciser la raison de votre demande de rendez-vous svp?
- (Varie selon les sites) : Si c'est pour un examen de routine (périodique), je peux vous faire rencontrer l'infirmière. Elle pourra vous aider et répondre à vos questions. Au besoin, elle pourra également faire un suivi à votre médecin.

#### 5. Résultats d'examens normaux :

Si vous n'avez pas reçu d'appel, c'est que vos résultats sont normaux. Il ne faut pas s'inquiéter. S'il y avait le moindre doute, on vous aurait appelé. Soyez sans crainte.

### Récapitulatif de la prise d'appels

#### 6. Prendre un message :

- Puis-je prendre un message?
- Puis-je lui transmettre un message?
- Est-ce que je peux prendre un message?
- Désirez-vous laisser un message?

##### *Détails du message :*

- Pouvez-vous me rappeler votre nom svp?
- C'est à quel sujet?
- Quel est votre numéro de téléphone svp?
- À quel numéro on peut vous rejoindre?
- Pourriez-vous répéter le numéro svp?
- Y a-t-il un numéro de poste?

#### 7. Faire patienter un patient - mettre en attente :

- Un moment, s'il vous plait.
- Un instant, je vous prie.
- Restez en ligne svp.
- Pouvez-vous patienter un instant?
- Cela peut prendre quelques minutes, désirez-vous attendre ou préférez-vous que je vous rappelle?

#### 8. Reprise de l'appel :

- Merci d'avoir patienté.
- Désolé de vous avoir fait attendre. Voici les renseignements que vous demandiez.
- Mme X est toujours occupée. Désirez-vous patienter ou préférez-vous laisser un message?

### 9. Transfert d'appel :

- Patientez quelques instants, je transfère votre appel;
- Ne quittez pas, je transfère votre appel.

### 10. Absence ou non-disponibilité de la personne appelée :

- Mme ? est à l'extérieur pour la journée, puis-je prendre un message?
- Mme ? est au téléphone. Désirez-vous attendre ou préférez-vous qu'elle vous rappelle?
- Mme ? n'est pas disponible. Désirez-vous laisser un message dans sa boîte vocale?
- Il est absent. (et non pas : Il est parti. Il est allé dîner. Il n'est pas là.)

### 11. Terminer un appel :

- De rien.
- Ça fait plaisir.

### 12. Mettre fin à une conversation téléphonique irrespectueuse :

- Excusez-moi, je dois maintenant raccrocher.
- Désolé, je vais devoir vous quitter pour répondre à un autre appel.

### 13. Message incompris

- Pardon? (et non pas : Quoi?, Hein?)
- Pouvez-vous répéter, svp?

☺ ☺ ☺