

Optimiser les fonctions du secrétariat ? L'exemple de VISIS

→ Serge ZALUSKI, Sébastien DEGOUTE

Le secrétariat est la vitrine de votre cabinet. Il est, en règle générale, le premier contact que les patients ont avec votre structure, soit directement dans les locaux, soit par téléphone. L'importance des demandes, les délais de rendez-vous (RDV), l'attente des patients sont autant d'éléments qui rendent ce poste fondamental pour la bonne marche du cabinet. Le schéma que nous allons développer correspond aux solutions que nous avons mises en place au sein de notre structure de groupe (6 associés, 1 collaborateur, 2 sites d'exercice). Ce modèle n'est ni exhaustif ni universel, mais nous pensons que les choix que nous avons faits nous ont permis d'optimiser la qualité du service rendu aux patients en allégeant la charge de travail des médecins en dehors de leurs champs de compétence.

L'informatisation du cabinet

C'est le pivot d'une organisation efficace. L'ophtalmologie est certainement une des spécialités médicales les plus informatisées. De nombreux logiciels métiers plus ou moins spécifiques à notre spécialité existent, et permettent à la fois de gérer – outre le dossier médical – la programmation des agendas médecins, la prise de RDV, la comptabilité... L'ensemble des informations patients sont liées entre elles avec un accès aux informations administratives, médicales, aux RDV, aux encaissements réalisés ou à venir d'un même patient.

La prise de RDV téléphonique

Elle est encore aujourd'hui la première porte d'entrée vers la consultation. Le choix que nous avons fait a été de mettre en place un espace de standard individualisé, dédié à la réception des appels téléphoniques. Pour notre cabinet, deux secrétaires sont affectées au standard. Afin de faciliter l'accès aux données, nous utilisons un logiciel (PIMphony®) permettant la remontée automatique sur l'écran d'ordinateur de la ou des fiche(s) patient(s) correspondant au numéro appelant. L'accès au dossier est ainsi immédiat, permettant de renseigner ou de donner directement un RDV à partir de la fiche en consultant les informations de la dernière consultation...

Une secrétaire (cela pourrait être un mais l'ensemble de notre personnel de

secrétariat est féminin) bien formée peut, en une demi-journée, répondre à 60 appels en moyenne. Les appels ont des motifs très différents. Seuls 60 % de ceux-ci débouchent sur une prise de RDV, le reste étant composé d'annulations et de demandes d'informations diverses ou de duplicata. Enfin, nous comptons environ 10 % d'appels liés à des urgences (la secrétaire dispose d'un protocole d'accueil des urgences permettant de donner les "bons" RDV aux "bons" patients).

Une analyse interne des statistiques d'appels entrants dans notre centre montre que 150 à 400 appels peuvent être perdus par jour. Évidemment, ce chiffre doit être relativisé aux vues du nombre de patients appelant plusieurs fois. Le temps d'attente peut varier de 1 à 10 minutes selon les jours de la semaine (**fig. 1**).



FIG. 1: Espace de standard.

Le développement d'outils d'aide au secrétariat

Cet objectif nous est apparu fondamental, et nous avons contribué au développement de la boîte à outils Alaxione synchronisée en temps réel à notre logiciel métier (Oplus).

>>> **La prise de RDV par internet** a été développée devant le constat du grand nombre d'appels perdus, mais aussi parce que nous pensons qu'il est de notre devoir d'éviter à nos patients une fastidieuse attente téléphonique, et que ceux-ci ont le droit de prendre leur RDV médical au moment de leur choix (qui d'entre nous appelle aujourd'hui la SNCF pour réserver un voyage en train?). La condition *sine qua non* de son utilisation était d'avoir un outil dédié au nom de notre centre (en marque blanche et non sur un site annuaire), ce qui permet d'inviter nos patients, dès le prédécroché, à aller prendre un RDV sur notre propre site internet. Les outils de sécurisation (code de confirmation par SMS, adressage de rappels vocaux, SMS et mails de rappels) évitent les RDV non honorés, et sont également délivrés au nom du médecin ou du centre. La proportion de RDV pris par internet comparée à ceux pris par téléphone est actuellement de l'ordre de 25 à 30 % (fig. 2 et 3).

>>> **L'automate téléphonique vocal de prise de RDV** pour les patients connus du cabinet est en phase de test, ce qui, nous l'espérons, permettra d'absorber encore 30 à 35 % des RDV du cabinet.

>>> **Le rappel des RDV par SMS, message vocal et mail**, selon des scénarios établis en interne en fonction du type de RDV et éventuellement du profil des patients, limite de façon importante les *no-shows*. L'interactivité du système vocal permet de recueillir la réponse du patient et de réaffecter les plages de RDV annulés. L'adjonction de préconisations (ne pas conduire, retirer ses lentilles...)

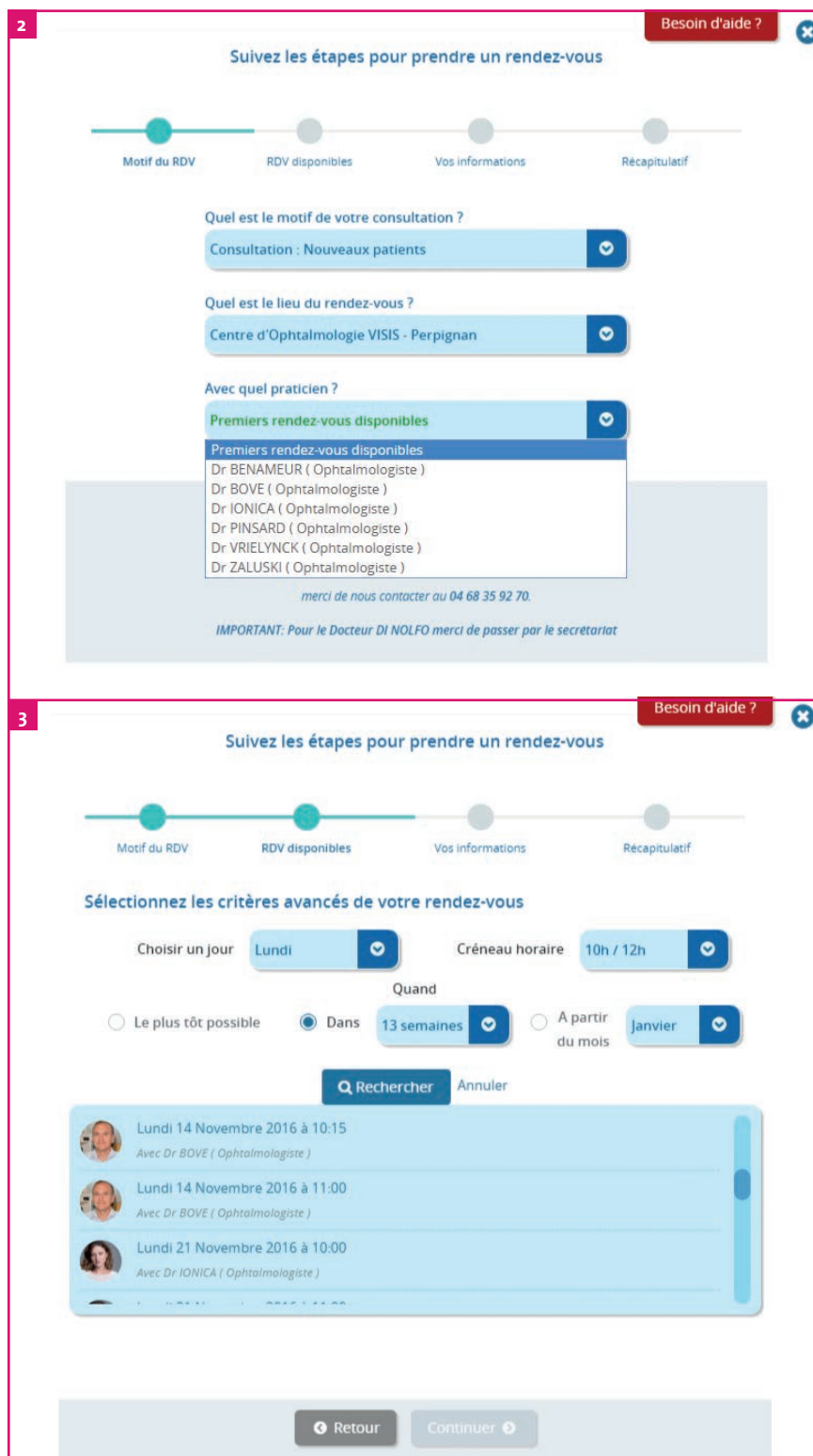


FIG. 2 ET 3 : Widget de prise de rendez-vous.

aux rappels du RDV améliore encore la qualité de notre prise en charge.

>>> **Le déplacement des RDV** est la circonstance redoutée des secrétaires, lorsqu'un médecin se voit contraint de déplacer une journée de travail avec, pour elles, plusieurs dizaines d'appels téléphoniques éventuellement multiples, éventuellement suivis de courriers. L'outil que nous utilisons permet de valider dans le même temps le déplacement d'un RDV sur l'agenda, en proposant un RDV de remplacement directement au patient lors de la modification. L'adressage d'un message vocal et/ou d'un SMS et mail lui permettra d'agir directement sur cette proposition pour la valider ou l'invalider. En cas d'invalidation, le système donnera les instructions au patient pour prendre son nouveau RDV.

>>> **La prise de RDV entre professionnels:** nombre d'entre nous confient ou se voient confier des patients pour des actes chirurgicaux ou techniques spécialisés. Cela entraîne un temps important passé au téléphone (attente et conversation) pour le secrétariat appelant et recevant et, en règle générale, la nécessité de recontacter le patient pour lui préciser les RDV pris. Le service Interpro permet, grâce à des codes d'accès spécifiques à des groupes de professionnels, d'autoriser la prise de RDV en ligne entre ophtalmologistes mais aussi pour des médecins non ophtalmologistes, voire d'autres professionnels de santé. Le secrétariat requérant peut ainsi prendre directement un RDV sur l'agenda d'un confrère et le confirmer immédiatement au patient. L'allègement de la contrainte de temps est majeur.

La zone d'accueil

Cet espace représente le premier aperçu que les patients auront de la structure. Les conditions de cet accueil doivent être les plus favorables possibles : nombre suffisant de secrétaires et de

postes d'accueil, convivialité, respect des règles de confidentialité, limitation des files de patients. Ainsi, la secrétaire postée à l'accueil doit s'intéresser exclusivement au patient qu'elle a en face d'elle, et ne doit donc pas être sollicitée par les appels téléphoniques dirigés vers le standard.

Nous avons opté pour des conditions d'accueil modulables pour le nombre et la répartition des secrétaires selon les médecins présents et la charge de la consultation. Le schéma en longueur de notre centre nous a amené à réaliser deux banques d'accueil correspondant à deux espaces de consultation diffé-

rents permettant, avec l'aide d'informations sur écrans, d'orienter les patients vers l'accueil dédié à leur médecin (**fig. 4 et 5**). Cette configuration relativement récente, couplée à une multiplication des espaces d'attente, augmente nettement la fluidité du circuit patient.

En pratique, le patient dépose sa carte Vitale lors de son arrivée et la récupère au même poste en fin de consultation, ce qui permet l'encaissement, la télétransmission et de lui fixer un éventuel prochain RDV. À son arrivée, il est invité à se diriger vers la salle d'attente correspondant au médecin, ou à l'acte, pour lequel il vient consulter (**fig. 6**).



FIG. 4 : Espace d'accueil 1.



FIG. 5 : Espace d'accueil 2.



FIG. 6 : Salle d'attente.

Points forts

- Le secrétariat est la vitrine de nos cabinets.
- L'évolution des pratiques justifie d'un agencement spécifique : accueil, standard, bureaux de RDV opératoires, poste de frappe du courrier...
- Les outils informatiques sont au cœur de l'optimisation du secrétariat : logiciel métier, boîte à outils de services conçue pour répondre aux réels besoins des médecins et personnalisée au nom du médecin ou du centre, logiciel de remontée des fiches au standard...
- Notre temps et notre organisation doivent être consacrés à nos patients, une optimisation du secrétariat y contribue.

Le courrier

C'est un élément fondamental de la qualité des relations avec nos confrères et du service rendu au patient (demandes de certificats, copie de courriers...). Un poste isolé de frappe du courrier a été créé où, à tour de rôle, les secrétaires assurent cette tâche, dans les meilleurs délais et sans être perturbées par une autre activité. Nous utilisons des dictaphones numériques permettant de transmettre instantanément les courriers dictés. Nous n'avons pas l'expérience de la reconnaissance vocale qui sera certainement amenée à prendre une place de plus en plus grande. Le courrier papier classique tend à être remplacé par l'utilisation de mails cryptés du type Apicrypt, beaucoup plus rapide, facilement stockable informatiquement et dont le coût d'utilisation est proche de zéro.

Les RDV opératoires ou d'IVT

Ces RDV nécessitent, pour les structures qui réalisent ce type d'actes, une grande disponibilité de temps de secrétariat et une totale confidentialité. Nous utilisons, selon les moments, de un à trois bureaux de secrétariat dédiés permettant, en y accueillant le patient et sa famille, de prendre le temps nécessaire pour lui donner toutes les informations utiles : date et heure du RDV, ordonnances et recommandations préopératoires et postopératoires, fiches de consentements, devis éventuels... (fig. 7).

Le secrétariat comptable *in situ*

Sa présence nous semble justifiée pour une structure d'importance. Nous

n'avons en général ni le temps (ou nous pouvons le consacrer à mieux) ni le goût pour ces tâches. Ce poste représente une charge de travail conséquente. De façon non exhaustive : contrôle journalier des caisses, préparation et dépôt en banque, pointage des règlements dus par les patients et les tiers payants (cliniques, Caisses d'assurance maladie...), règlement des factures, règlement des honoraires aux médecins selon les modalités statutaires, gestion de comptes de la société sur internet (approvisionnement, virements), relation avec les banques et les fournisseurs (emprunt, *leasing*...), relations avec l'expert-comptable, calculs des TVA lorsqu'elles s'appliquent, gestion des charges sociales médecins, calculs des indemnités kilométriques, gestion des impayés, tout cela est en relation et sous le contrôle du directeur ou responsable administratif du centre.

D'autres tâches

Elles peuvent parfois être confiées aux secrétaires, notamment en l'absence d'orthoptiste disponible. C'est le cas pour les examens avec des appareils automatisés, sans contact avec l'œil, et dont les résultats sont indépendants de l'opérateur. La gestion des adaptations de lentilles est également possible (commandes, stocks, apprentissage de la manipulation...).

Le responsable de centre

Il joue bien évidemment un rôle prépondérant dans l'organisation du travail de secrétariat ; mais ce point est développé ailleurs.

Conclusion

Notre secrétariat médical est l'image que nous donnons de nous à nos patients, mais surtout l'image que

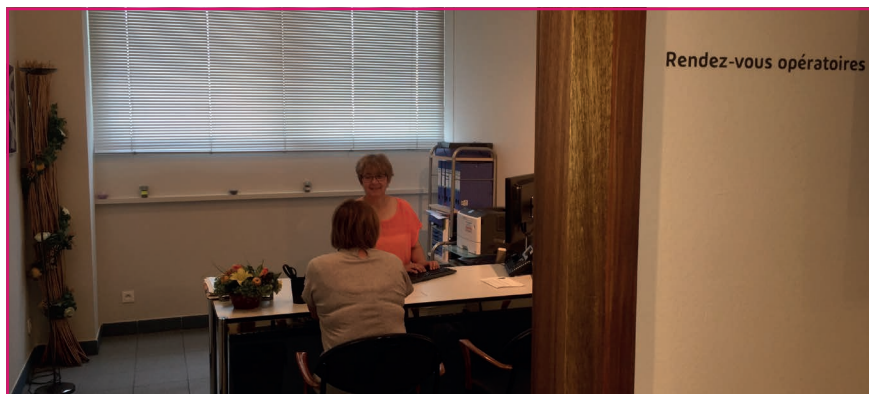


FIG. 7 : Bureau de rendez-vous opératoires.

nous souhaitons donner. L'adaptation des outils est fondamentale pour que soient respectés les principes liés à l'accessibilité des patients aux RDV (standard, site internet...). La convivialité de l'accueil et des espaces d'attente ainsi que le respect de la confidentialité dans les locaux passent par une structuration des espaces et une séparation des tâches (accueil, standard,

RDV opératoires...). Les relations confraternelles nous imposent une disponibilité du personnel et/ou des outils internet pour l'accès aux RDV et une grande réactivité pour l'adressage des courriers.

Sans vouloir représenter un modèle universel, l'organisation que nous proposons peut ouvrir à chacun des pistes

de réflexion pour une nouvelle organisation du secrétariat médical.

Monsieur Serge Zaluski a déclaré être partenaire d'Alaxione. Monsieur Sébastien Degoute a déclaré ne pas avoir de lien d'intérêts concernant les données publiées dans cet article.