

# Télésecrétariat Callphoning

Checklist de mise en place — Télésecrétariat médical

---

Madame, Monsieur, Bonjour,

## Objectif

Afin de mettre en place votre télésecrétariat de manière optimale, merci de compléter les informations ci-dessous.

Ces éléments me permettent de :

- ✓ Personnaliser votre accueil téléphonique
- ✓ Respecter vos consignes
- ✓ Assurer une prise en charge fluide et cohérente de vos patients

## Comment procéder ?

Vous pouvez :

- ✓ Réserver un échange de 15 min : <https://calendar.app.google/d2YFc12QNYKW5JcZ6>
  - ✓ Ou envoyer les informations par email : [callphoning@hotmail.fr](mailto:callphoning@hotmail.fr)
- 

## 1. Informations générales

- Nom du professionnel : \_\_\_\_\_
- Spécialité : \_\_\_\_\_
- Téléphone principal : \_\_\_\_\_
- Téléphone personnel (si nécessaire) : \_\_\_\_\_
- Adresse du cabinet : \_\_\_\_\_
- Adresse de facturation (si différente) : \_\_\_\_\_

## 2. Organisation du cabinet

- Horaires d'ouverture : \_\_\_\_\_
- Jours de fermeture : \_\_\_\_\_
- Astreintes (si applicable) : \_\_\_\_\_
- Jours fériés / fonctionnement spécifique : \_\_\_\_\_

## 3. Gestion des rendez-vous

- Utilisez-vous Doctolib ?  Oui  Non
- Types de rendez-vous (cabinet, VAD...) : \_\_\_\_\_
- Durée des rendez-vous : \_\_\_\_\_
- Conditions d'annulation : \_\_\_\_\_
- Faut-il un courrier pour certains RDV ?  Oui  Non

- Acceptez-vous les nouveaux patients ?  Oui  Non
- Acceptez-vous les délégués médicaux ?  Oui  Non

#### 4. Gestion des appels

- Numéros à gérer : \_\_\_\_\_
- Règles de transfert d'appel : \_\_\_\_\_
- Acceptez-vous les transferts de professionnels ?  Oui  Non
- Acceptez-vous les transferts patients ?  Oui  Non
- Acceptez-vous les démarcheurs téléphoniques ?  Oui  Non

#### 5. Gestion des urgences

- Motifs considérés comme urgents : \_\_\_\_\_
- Procédure à appliquer : \_\_\_\_\_
- Personne à contacter en cas d'urgence : \_\_\_\_\_
- En dehors des horaires, vers qui orienter ? \_\_\_\_\_

#### 6. Gestion des patients

- Secteur (1 / 2) : \_\_\_\_\_
- Acceptez-vous la CSS ?  Oui  Non
- Tiers payant :  Oui  Non
- Mutuelle acceptée :  Oui  Non
- Moyens de paiement (CB, chèque, espèces...) : \_\_\_\_\_

#### 7. Communication

- Modèles de messages SMS : \_\_\_\_\_
- Modèles de messages Email : \_\_\_\_\_
- Gérer la messagerie (option) ?  Oui  Non
- Donner votre email au patient ?  Oui  Non
- Donner votre email au soignant ?  Oui  Non

#### 8. Informations complémentaires

- Coordonnées de facturation : \_\_\_\_\_
- Autres consignes importantes : \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

### Contact

Télésecrétariat Callphoning — Isabelle RONCHI

■ 06 63 14 32 02 | ✉ callphoning@hotmail.fr

■ <https://telesecretariat-callphoning.fr>

■ Réserver un échange : <https://calendar.app.google/d2YFc12QNYKW5JcZ6>