



CREATION D'UNE PLATE-FORME TELEPHONIQUE

Mis en ligne le vendredi 10 juin 2016

La gestion des appels téléphoniques est un enjeu essentiel. C'est un problème important dans les établissements hospitaliers entraînant des réclamations de patients mécontents dues à l'absence de réponse et donc de l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous. Ces réclamations dégradent l'image de l'établissement et lui font perdre un potentiel d'activité.

Devant ce constat dans notre établissement, la Direction a décidé de mettre en place, courant du mois de juin, une plate-forme téléphonique qui gèrera, dans un premier temps, le surplus des appels téléphoniques du service de Gynécologie Obstétrique et sera, ensuite, étendue aux autres services de consultations externes. Son amplitude horaire est prévue de 8 h à 17 h.

Son objectif premier est d'orienter et de renseigner les patients avec la possibilité d'une planification des rendez-vous de consultations médicales et ainsi développer l'activité.

La finalité de ce projet est d'apporter une réponse aux appels téléphoniques de façon plus efficace et également d'améliorer l'image de l'hôpital auprès des usagers.

[^ HAUT DE LA PAGE](#)