



Planifier des rendez-vous d'hygiène bucco-dentaire

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Trouver de nouveaux patients n'a jamais été si difficile. Il est donc essentiel, lors de leur premier rendez-vous, de parvenir à les convaincre de revenir à votre cabinet. À long terme, programmer des rendez-vous d'hygiène bucco-dentaire réguliers peut avoir un impact considérable sur votre cabinet.

Si vos patients ne consultent que lorsqu'ils pensent avoir un problème de santé bucco-dentaire, vous risquez d'avoir du mal à établir une relation praticien-patient durable (sauf avec ceux qui ont mal aux dents). Le potentiel de production généralement lié aux nouveaux patients est difficile à exploiter si ces derniers viennent rarement à votre cabinet. Difficile dans ce cas d'instaurer la confiance et la fidélité nécessaires à faire de vous « leur dentiste ».

Planifier des rendez-vous d'hygiène de routine (y compris des examens par vous-même) permet de pallier ce problème.

Plaider pour les soins préventifs

Pour planifier des rendez-vous d'hygiène réguliers, il faut en premier lieu jouer sur le caractère informatif. Une meilleure compréhension des objectifs et des soins dispensés par l'hygiéniste incitera les patients à revenir consulter. Avec une formation appropriée (s'appuyant notamment sur des scripts) et d'autres matériels de référence, comme une liste des services proposés, votre hygiéniste ne doit manquer aucune occasion de réaffirmer l'importance des soins préventifs qu'il propose.

Le défi consiste à maintenir ce sentiment de valeur chez les patients qui vous consultent depuis des années. Le fait que votre hygiéniste ait déjà informé les patients auparavant ne signifie pas qu'il ne doive pas le leur rappeler de temps à autre.

Planifier des rendez-vous continuellement

Qu'il soit planifié par votre hygiéniste ou votre secrétaire, le prochain rendez-vous doit être pris avant que les patients ne quittent votre cabinet. S'ils refusent, ils devront être contactés dans les sept jours pour voir s'ils souhaitent prendre rendez-vous.

Aujourd'hui, beaucoup de gens (dont probablement certains de vos patients) contrôlent leurs dépenses. S'ils ne comprennent pas l'importance des visites d'hygiène, ou si votre cabinet ne les persuade pas *gentiment* de planifier d'autres rendez-vous, ils risquent de ne pas revenir.

Confirmer les rendez-vous

Faites en sorte que les patients n'oublient pas leurs rendez-vous en utilisant des techniques de confirmation efficaces (des appels téléphoniques, des courriels, des textos, des services de confirmation ou même des cartes postales).