



Utiliser des techniques modernes pour la confirmation de rendez-vous

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Les annulations de dernière minute et les non-présentations peuvent ruiner vos efforts pour améliorer la production et laissent des trous impossibles à combler dans votre emploi du temps. Cela sera toujours un problème, tout comme ça l'est pour d'autres types d'entreprises, mais en faisant preuve d'assiduité et en utilisant des systèmes adaptés, vous pourriez diminuer votre taux de non-présentation à 1 % voire moins. Les stratégies pour encourager la conformité des patients dans ce domaine vont de la création de valeurs en amont des rendez-vous à l'initiation d'une « reformation » du patient par la suite. Elles méritent toutes d'être mises en place, mais aucune ne peut remplacer les techniques de confirmation en matière d'impact immédiat et d'efficacité.

Le moment est-il venu de repenser la façon dont vous confirmez les rendez-vous?

Si vous n'avez pas revu cette approche depuis 2 ou 3 ans, il y a probablement des choses à améliorer. Les technologies de communication évoluent rapidement, et les gens... y compris vos patients... s'adaptent. Certaines vieilles techniques, comme des cartes ou des appels passés manuellement à des lignes fixes, ne sont pas rentables, n'impliquent pas suffisamment les patients et doivent donc être remplacées. Actuellement, vos meilleures options de confirmation des rendez-vous incluent :

- **Appels sur des téléphones intelligents** : ils peuvent être effectués par votre réceptionniste (ou tout autre membre d'équipe désigné) ou automatisés. Les appels sur des téléphones portables seront plus susceptibles d'aboutir, et même si ce n'est pas le cas, les systèmes de messagerie vocale sont de plus en plus fiables et conviviaux.
- **Courriels** : même les personnes qui se sont adaptées aux nouvelles technologies sur le tard ont appris à utiliser les courriels pour communiquer rapidement. Pensez aux courriels comme le remplaçant moderne de la carte de rappel (qui peut toujours être utile, même si cette activité est chronophage et coûteuse).

- **Messages texte** : il s'agit de la méthode ultramoderne d'aujourd'hui pour joindre les personnes occupées, avec un message de confirmation simple. Vous pouvez envoyer des messages manuellement, mais la plupart des cabinets utilisent des systèmes automatisés (qui proposent également plusieurs autres outils de gestion pratiques).

En repensant votre méthodologie de confirmation avec des outils modernes comme ceux-ci, vous devriez diminuer votre taux de non-présentation à 1 % ou moins. N'oubliez pas toutefois que vous devrez inévitablement revoir ce sujet lorsque de nouvelles technologies de communication émergeront sur le marché.