

SANTÉ ■ Petite révolution: le nouveau centre d'appels du centre hospitalier est joignable via un numéro unique

Pour faciliter la prise de rendez-vous

La nouvelle plateforme du Cham permet de centraliser les appels pour la prise de rendez-vous en consultation externe. La plupart des spécialités passeront progressivement sur ce numéro.

Sébastien Ortiz

sebastien.ortiz@centrefrance.com

Prendre un rendez-vous avec un professionnel de santé du Cham (centre hospitalier de l'agglomération montargoise) sera bientôt d'une simplicité enfantine. Il suffira en effet de composer un numéro unique : le 02.38.95.90.85.

Celui-ci vous renverra alors vers la plateforme téléphonique du centre hospitalier, sur laquelle les diverses spécialités médicales sont, depuis quelques mois, progressivement regroupées.

Simplicité, rapidité, meilleur suivi...

Neurologie, anesthésie, ophtalmologie... Pas moins de seize motifs de consultation ont d'ores et déjà été transférés sur cette ligne. Une dizaine d'autres suivront dans les mois à venir. « Cette plateforme permet de professionnaliser la prise de rendez-vous », se réjouit le Dr Cyrille Massyn, responsable des secrétariats médicaux de l'hôpital.



TÉLÉPHONE. Une dizaine d'opératrices se relient sur neuf postes. PHOTO S.O.

Une évolution notable pour le Cham qui, jusqu'à il y a peu, possédait autant de lignes que de spécialités médicales, soit vingt-sept. « Un tel centre d'appels existe dans très peu d'établissements en France. Il offre de nombreux avantages pour les patients : simplicité, rapidité, meilleur suivi... Le patient veut une consultation, il n'a qu'un seul numéro à composer. Il peut même prendre des rendez-vous dans différentes spécialités en un seul coup de fil », loue le médecin.

Le centre d'appels est doté de

neuf postes sur lesquels se relient une dizaine de secrétaires. En roulement, elles soutiennent également les professionnels lors des consultations, s'occupent de l'accueil physique des patients ainsi que du suivi administratif de leur dossier. « Ce parcours permet une prise en charge globale du patient, de sa prise de rendez-vous jusqu'à sa sortie. Il s'agit d'une solution robuste et réactive », souligne le Dr Massyn.

Et avec près de 4.800 appels par mois, le Cham n'a pas fait les choses à moitié. Des locaux

ont été remis à neuf et insonorisés spécialement pour accueillir la plateforme tandis que son responsable, Céline Lardy, a été recrutée afin de superviser ce nouveau pôle.

« Dès qu'un motif de consultation passe sur la plateforme, nous organisons un échange avec la secrétaire qui s'occupait de la spécialité. Celle-ci explique les spécificités de son poste et remet à l'équipe une fiche avec les différentes questions à poser », indique Céline Lardy. Autre point positif, sur cette plateforme, il n'y aura pas de

temps d'attente ! En effet, en raison du grand nombre d'appels entrants, un système de rappels a été institué.

« Au bout de 2 minutes 30 sans réponse, la ligne propose directement au patient d'être rappelé. Il reste dans l'ordre de la file d'attente et est recontacté par une opératrice dès qu'elle est disponible », explique Céline Lardy. Fini les longues minutes à patienter avant d'avoir, enfin, quelqu'un au bout du fil.

« Cette plateforme s'inscrit dans le cadre d'un processus de fluidification du parcours des patients au Cham, conclut Jean-Luc Davigo, directeur de l'hôpital d'Amilly. Nous poursuivrons dans cette voie avec la possibilité, d'ici à la fin de l'année, de prendre des rendez-vous sur Internet via doctolib. » ■

Spécialités. Seize motifs de consultation passent déjà via le centre d'appels : anesthésie, prélèvements sanguins, tests PCR, posements, électroencephalogrammes, soignées, chirurgie générale et digestive, chirurgie ORL, chirurgie orthopédique, gastro-entérologie, hypnose, neurologie, ophtalmologie, pneumologie, rhumatologie, stomathérapie.

EN CHIFFRES

150.000

C'est le nombre de consultations externes effectuées chaque année au centre hospitalier d'Amilly.

23.100

Il s'agit du nombre d'appels reçus par la nouvelle plateforme depuis le 1^{er} janvier 2021, soit près de 4.800 par mois.