



HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE CHRONOMETRIQ

L'amélioration de la gestion de rendez-vous est assurée avec la suite de produits Chronometriq

Une solution efficace, simple et sécurisée à votre disposition.



Clinique médicale du Coteau

Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec

- Reconnue pour **accepter toutes les personnes qui ont besoin de faire un suivi de grossesse.**
- Offre des services tels que, de la médecine familiale, des prélèvements, des soins infirmiers, du service sans rendez-vous et des soins obstétricaux.
- Regroupe au total **15** médecins omnipraticiens, **4** infirmières cliniciennes, **1** inhalothérapeute et **2** travailleuses sociales.
- La gestion de rendez-vous n'est pas une tâche légère puisque la clinique compte plus de **15 000 patients inscrits** et gère autour de **5 000 rendez-vous par mois.**



Clinique médicale de Touraine

Gatineau, Québec

- Reconnue comme la troisième clinique au Québec avec le **plus haut taux d'assiduité (94,5%)**
- Regroupe au total **15** médecins omnipraticiens, **3** infirmières cliniciennes, **1** psychologue et **1** travailleuse sociale.
- Offre des services tels que, des consultations d'urgence mineures, des soins obstétricaux, des soins infirmiers, l'accès adapté, des suivis avec un psychologue, des consultations et des suivis médicaux.
- Gère un grand volume de rendez-vous quotidiennement.** En fait, elle prend **plus de 5 000 rendez-vous par mois.**

Avant Chronometriq

Ces cliniques devaient gérer quotidiennement un énorme volume d'appels et de patients à la réception. Évidemment, cette situation a augmenté le niveau de stress dans les deux cliniques puisqu'elles investissaient trop de temps dans la gestion de rendez-vous. De plus, d'autres tâches importantes se voyaient affectées, car les secrétaires n'avaient définitivement pas assez de temps pour s'en occuper. Donc, notre objectif était de **réduire le niveau de stress et de s'occuper de la gestion de rendez-vous de manière plus efficace tout en leur faisant sauver du temps.**

Ce qu'on avait à offrir



Permettre aux patients de prendre leur rendez-vous en ligne, c'est aussi libérer les lignes téléphoniques et la réception.

- Nous avons offert une **interface intuitive accessible 24/7**, guidant le patient tout au long du processus. Les patients n'ont pas besoin d'attendre au téléphone ni de se présenter dans la clinique ou encore de demander de l'aide aux réceptionnistes pour prendre un rendez-vous, car ils ont maintenant accès aux disponibilités qui ont été affichées en ligne par la clinique.
- Toutes les **modifications de données démographiques** qui se font part le patient **s'actualisent en temps réel** dans le DME, ce qui permet aux réceptionnistes de se concentrer sur d'autres tâches plus demandantes.
- Le système priorise des disponibilités d'urgence** vers le médecin traitant et **affiche également des plages horaires du sans rendez-vous** afin de permettre au patient de prendre son rendez-vous et de se présenter à la clinique seulement au moment de voir le médecin. De cette manière, on libère les lignes téléphoniques et les salles d'attente des cliniques.



Contactez les patients pour leur rappeler leur rendez-vous? On s'en occupe!

- Avec cette fonctionnalité, on voulait permettre au **personnel de la clinique de personnaliser des messages selon le type de rendez-vous et la méthode de communication** (courriel, message vocal et SMS).
- De plus, **le changement du statut du rendez-vous à « confirmé » et a « annulé » se fait automatiquement dans le DME.** Ce changement a libéré les réceptionnistes de la confirmation des rendez-vous et des mises à jour dans le système.



Enregistrement automatique, enregistrement plus rapide!

- Nous avons pensé à une formule simple pour le patient; on lui permet **d'informer le docteur de son arrivée et d'actualiser ses coordonnées tout en mettant le DME à jour immédiatement.** De plus, l'enregistrement se fait en 4 étapes et la clinique dirige le patient vers la bonne salle d'attente. Définitivement, cette fonctionnalité a énormément réduit le volume de patients à la réception.



« Il y a **70% à 75%** des patients qui utilisent la borne. Le 25% restant, c'est des patients qui ont une carte expirée, donc ils sont obligés de venir nous voir pour qu'on puisse faire la mise à jour. »

- Karima Sellami.
Adjointe administrative à la Clinique du Coteau



« On a au moins **80%** des patients qui l'utilisent, c'est définitivement la majorité de mes rendez-vous qui sont pris par la plateforme Chronometriq. »

- Catherine Éthier.
Gestionnaire de la Clinique médicale de Touraine



Avec Chronometriq

Nous avons discuté plus en profondeur avec Catherine et Karima après l'intégration de la suite de produits pour avoir plus de détails sur leur expérience avec notre plateforme. Voici ce qu'elles nous ont répondu:

Trouvez-vous que le niveau de stress a diminué dans votre clinique?

Catherine: Le niveau de stress pour les secrétaires a beaucoup diminué! Avant, on avait les téléphones qui sonnaient en continu et un grand volume de patients à la réception et, depuis qu'on a Chronometriq, notre réalité a changé. En ce qui concerne les patients, ils sont heureux d'utiliser le produit et les secrétaires n'ont plus besoin de se poser des questions puisque tout se fait automatiquement.

Karima: Oui, le niveau de stress a beaucoup diminué. Ça c'est clair! Tout ce qui concerne les confirmations des rendez-vous et l'enregistrement de patients se fait tout seul! Nous n'avons plus à nous en occuper.

Est-ce que la suite Chronometriq permet à votre personnel de sauver du temps?

Catherine: En fait, les réceptionnistes investissent mieux leur temps. Elles peuvent se concentrer à faire des tâches plus valorisantes et à répondre aux fax puisque la gestion de rendez-vous se fait automatiquement.

Karima: Oh oui! L'équipe peut se concentrer sur des tâches plus complexes puisque, maintenant, beaucoup de travail se fait automatiquement. Et, pour la borne, on essaie de s'imaginer un seul moment sans la borne et on réalise à quel point ça nous enlève énormément de travail!

Trouvez-vous que le service fourni aux patients s'est amélioré depuis votre intégration avec Chronometriq?

Catherine: Absolument! Si tu es malade, tu n'as pas envie d'attendre au téléphone pour prendre un rendez-vous ni de rester à la clinique pour voir un médecin. Alors, grâce à la suite de produits Chronometriq, on leur permet de se reposer et de venir à la clinique avec un moment de leur rendez-vous tout en leur offrant un service rapide, facile à utiliser et à leur disposition 24 h/24. D'ailleurs, ils sont également moins exposés aux microbes des autres patients.

Karima: Oui, absolument! En fait, on ne peut plus vivre sans vos produits.

Quels sont les commentaires des patients? Ceux de votre personnel?

Catherine: Les patients sont très heureux de la situation, c'est facile, c'est gratuit pour eux, c'est rapide et ils ont accès à un médecin 7 j/7. On a au moins **80% des patients qui l'utilisent**, c'est définitivement la majorité de mes rendez-vous qui sont pris par Chronometriq. Les commentaires du personnel sont bons, les filles sont vraiment contentes de la situation et il y a beaucoup moins de stress.

Karima: Les patients sont contents d'utiliser la borne puisque l'enregistrement se fait plus rapidement. En ce qui concerne les secrétaires, elles ne sont plus capables de s'imaginer sans Chronometriq, car elles ont plus de temps pour répondre à nos fax, au téléphone et pour faire des tâches plus valorisantes.

Contactez-nous

chronometriq.com

1 888 420 8584

ventes@chronometriq.ca

Qui est Chronometriq?

Nous avons été nommés parmi les vingt-cinq entreprises les plus innovantes par C2-MTL. Depuis lors, nous sommes des leaders dans la gestion numérique des soins de santé, ce grâce à notre gamme de produits permettant une gestion plus efficace des rendez-vous pour les cliniques et les patients.

Depuis 2012, nous avons amélioré l'expérience clinique de millions de patients, provenant de toutes les provinces canadiennes.

La motivation derrière tout ce que nous faisons est notre volonté inébranlable d'améliorer l'expérience des patients et du personnel des cliniques. C'est d'ailleurs la meilleure partie de notre travail!