

VOUS AIDER À RECONTACTER VOS PATIENTS

Il est possible que vos patients présentent des problèmes médicaux non traités parce qu'ils sont inquiets, voire craignent d'attraper la COVID-19.

Un sondage récent a en effet révélé que près de 76 % des gens se disent inquiets ou très inquiets à l'idée de se présenter à un rendez-vous dans un hôpital ou un centre chirurgical et que 66 % sont inquiets ou très inquiets à l'idée de consulter leur professionnel de santé¹.

Malgré l'inquiétude croissante associée à la COVID-19, la quasi-totalité (94 %) des personnes indiquent qu'elles ont reprogrammé leur traitement ou envisagent de le faire sous peu. Néanmoins, avant de poursuivre leur traitement, elles ont besoin d'être rassurées quant à leur sécurité et d'obtenir des indications claires sur la manière de recontacter leur professionnel de santé.

C'est la raison pour laquelle les équipes de Boston Scientific ont mis au point une boîte à outils Activation, qui met gratuitement à votre disposition un certain nombre de ressources que vous pouvez utiliser pour rétablir le lien avec vos patients.

Ce référentiel est composé des éléments suivants :

- Modèles d'e-mail adaptés aux différents points de contact avec vos patients
- Carte de publipostage direct et lettre à imprimer pour les patients qui préfèrent la documentation imprimée
- Messages radiophoniques/vidéo
- Annonces numériques à intégrer aux campagnes actuelles ou existantes
- Publications à destination des réseaux sociaux
- Copie de site Web pour vous aider à intégrer votre message à votre propre site

Toutes ces ressources peuvent répondre aux besoins de votre cabinet et de vos patients. Nous espérons que vous trouverez ces supports utiles et nous vous remercions de vos efforts constants pour soutenir les patients qui en ont besoin.

Ces supports sont fournis à titre d'exemple uniquement et vous êtes libre de les utiliser ou non et de les personnaliser comme bon vous semble. Ils ne sont pas destinés à fournir des recommandations concernant des protocoles médicaux, de sécurité ou de rendez-vous, qui sont tous à l'entière discrétion de l'établissement ou du professionnel de santé. Boston Scientific ne garantit pas que ces supports (i) sont adaptés à votre pratique ; (ii) sont conformes à la législation et à la réglementation de votre pays ; ou (iii) ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Nous souhaitons également vous rappeler que vous devez tenir compte du RGPD et de la législation locale relative à la protection des données si vous choisissez de contacter vos patients au moyen de l'un de ces supports.

PRÉSENTATION DE LA BOÎTE À OUTILS ACTIVATION

Cette boîte à outils de communication a été créée pour vous aider à reprendre contact avec les patients qui peuvent hésiter à consulter des professionnels de santé pendant la pandémie de COVID-19 ou qui craignent de le faire. L'ensemble du contenu a été conçu de sorte à pouvoir être adapté aux besoins de votre cabinet. Des indications vous expliquent comment le personnaliser.

Voici ce que comporte votre boîte à outils :



- I. **MODÈLES D'E-MAIL** : vous pouvez copier et coller ces trois exemples de courriers électroniques directement dans le système de messagerie de votre cabinet. Ces e-mails ont été rédigés pour être envoyés dans un certain ordre.
 - a. **E-mail de présentation** – ce message peut être envoyé à tous les patients en même temps. Il explique votre disponibilité et les précautions que votre personnel et vous-même prenez pour garantir la sécurité de chacun lors des consultations en personne. Cet e-mail doit également indiquer tous les moyens que vous mettez actuellement en œuvre pour interagir avec vos patients.
 - b. **E-mail de rappel de rendez-vous** – utilisez ce message dans le cadre de votre processus de rappels annuels/de liste d'attente. Il inclut un rappel des précautions de sécurité que votre personnel et vous-même avez mises en place. Le but de ce message est de rappeler aux gens de prendre un rendez-vous et de s'y rendre.
 - c. **Avant le rendez-vous** – exemple de ce qui peut être inclus dans un message de confirmation de rendez-vous. Vous devez y spécifier tout ce que vos patients doivent savoir afin de se préparer à leur rendez-vous.



- II. **PUBLIPOSTAGE DIRECT** : contenu que vous pouvez utiliser en tant que lettre formelle ou carte de publipostage direct si vos patients préfèrent les communications papier. Les deux options sont incluses.



- III. **MESSAGES RADIOPHONIQUE/VIDÉO** : la radio vous donne un accès direct aux membres de votre communauté locale, avec un temps dédié pour communiquer des informations et faire passer votre message. Nous avons inclus des scripts pour des annonces de quinze, trente et soixante secondes. Ils peuvent également être utilisés pour créer des messages vidéo.



- IV. **ANNONCES NUMÉRIQUES** : annonces numériques à utiliser pour remplacer tout modèle de publicité que vous diffusez ou sponsorisez actuellement. Le nom de votre clinique et la manière de la contacter doivent systématiquement être mentionnés.



- V. **PUBLICATIONS À DESTINATION DES RÉSEAUX SOCIAUX** : à diffuser sur les réseaux sociaux de votre cabinet, avec une version élaborée spécifiquement pour Facebook et Twitter. Toutes ces publications doivent inclure un lien vers les informations de contact de votre cabinet pour toute question ou prise de rendez-vous.



- VI. **COPIE DE SITE WEB** : vous pouvez la personnaliser pour indiquer les horaires d'ouverture de votre cabinet, sa localisation et la manière dont vous assurez vos rendez-vous (en personne, par téléphone ou par visioconférence).



- VII. **QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES** : pour vous aider à répondre aux questions que vos patients risquent de vous poser en cette période de pandémie, nous avons rédigé une FAQ avec des ébauches de réponses référencées. Vous pouvez la personnaliser, tout comme les autres supports, de sorte à refléter les protocoles de votre cabinet.

E-MAILS



E-mail 1 : prise de contact avec tous les patients

À : **PATIENT**
DE : **MÉDECIN**
OBJET : **PRISE DE CONTACT**

Madame, Monsieur,

Votre équipe de soins en **INSÉRER LA SPÉCIALITÉ** tient à vous remercier pour votre soutien au cours de cette période marquée par une évolution sans précédent du secteur de la santé. Il y a cependant une chose qui n'a pas changé, c'est notre engagement envers vous et votre bien-être.

Nos cabinets sont ouverts et nos médecins se tiennent à votre disposition pour des consultations, que ce soit en personne ou virtuellement. Nous acceptons avec plaisir les consultations par téléphone ou par visioconférence, mais si vous préférez une consultation en personne, soyez assuré(e) que nous prenons des précautions supplémentaires pour vous protéger, en respectant les protocoles de sécurité établis par les autorités de santé, ainsi que nos propres normes rigoureuses. Les modifications récentes que nous avons apportées incluent les suivantes :

- Nettoyage régulier en profondeur de l'ensemble du cabinet
- Reconfiguration de notre salle d'attente dans le but de respecter la distanciation physique
- Port du masque obligatoire pour toutes les personnes présentes sur place
- Accompagnants interdits sauf s'ils sont considérés par le personnel comme aidants indispensables
- Absence de tout membre du personnel malade ou qui a été directement exposé à une personne atteinte de la COVID-19
- Mise à votre disposition de distributeurs de gel hydroalcoolique dans l'ensemble du cabinet

Pour renforcer ces mesures de protection, nous vous demandons de rester chez vous si vous présentez ou avez présenté l'un des symptômes suivants et nous nous organiserons pour vous prendre en charge à distance :

- Fièvre
- Symptômes respiratoires (toux, congestion, difficultés à reprendre son souffle)
- Frissons
- Perte du goût et/ou de l'odorat
- Fatigue importante et/ou douleurs musculaires

Si vous ressentez un ou plusieurs de ces symptômes, veuillez vous référer aux directives fournies par **INSÉRER ICI LA RESSOURCE LOCALE POUR LES TESTS DE LA COVID-19 OU L'AUTORITÉ SANITAIRE NATIONALE/LOCALE**.

Pour finir, nous comprenons que vous hésitez peut-être à vous rendre à l'hôpital pendant cette période. Nous tenons à vous assurer que nous travaillons en partenariat avec les hôpitaux pour garantir votre SÉCURITÉ.

Nous vous sommes reconnaissants de nous avoir choisis comme professionnels de santé. C'est un rôle que nous prenons très au sérieux. Nous sommes là pour vous, et nous continuerons de l'être, et nous répondrons, avec vous, à vos besoins en matière de soins de santé de la manière la plus sûre possible.

Dans l'attente de vous rencontrer,

SIGNATURE DU CABINET/MÉDECIN



E-MAILS (SUITE)

E-MAIL 2 : premier e-mail de rendez-vous

À : **PATIENT**
DE : **MÉDECIN**
OBJET : **PRISE DE CONTACT**

Madame, Monsieur,

Nos dossiers indiquent que vous avez pris un rendez-vous **TYPE DE RENDEZ-VOUS** pour le **DATE**. Veuillez contacter le cabinet au **NUMÉRO** afin d'organiser votre visite.

Nous comprenons que vous puissiez avoir des inquiétudes liées à la COVID-19 et nous souhaitons vous assurer que nous suivons les protocoles de sécurité établis par **INSÉRER LE NOM DE L'AUTORITÉ SANITAIRE NATIONALE ET/OU LOCALE ICI**, qui viennent s'ajouter à nos propres normes rigoureuses, afin de garantir votre sécurité lors de votre rendez-vous.

Après confirmation de votre rendez-vous, nous vous enverrons des consignes détaillées pour vous aider à vous préparer à votre visite.

Dans l'attente de vous rencontrer,

SIGNATURE DU CABINET/MÉDECIN

E-MAIL 3 : e-mail sur le nouveau protocole du cabinet/avant le rendez-vous

À : **PATIENT**
DE : **MÉDECIN**
OBJET : **PRISE DE CONTACT**

Madame, Monsieur,

Nous sommes impatients de vous accueillir pour votre rendez-vous du **DATE à HEURE**. Alors que vous vous y préparez, nous tenons à vous assurer que nous prenons toutes les précautions possibles pour garantir votre sécurité au sein de notre établissement. Nous avons ainsi mis en place les mesures suivantes :

- Nettoyage en profondeur de l'ensemble du cabinet
- Port du masque par le personnel en permanence
- Reconfiguration du cabinet afin de garantir une distanciation appropriée de tous les visiteurs

Afin de maximiser l'efficacité de ces mesures, nous vous demandons de faire ce qui suit :

- Nous informer de toute augmentation de votre température corporelle, congestion ou voyage récent
- Porter un masque dans les locaux (si vous n'en avez pas, nous vous en fournirons un à votre arrivée)
- UN seul accompagnateur adulte est autorisé à venir avec vous.
- En raison des règles de distanciation, il est impératif que vous vous présentiez à votre rendez-vous et que vous soyez à l'heure. Veuillez nous appeler au **NUMÉRO** 15 minutes avant pour avertir la réceptionniste de votre arrivée.

Dans l'attente de vous rencontrer,

SIGNATURE DU CABINET/MÉDECIN



PUBLIPOSTAGES DIRECTS

RECTO

VERSO

Option 1 de carte postale

**Votre santé
avant tout**

Ne laissez pas la COVID-19 vous empêcher d'obtenir les soins dont vous avez besoin pour traiter vos problèmes de santé. De nombreuses maladies graves peuvent être traitées avec succès si leur prise en charge n'est pas retardée. Notre cabinet est ouvert et nous prenons toutes les précautions pour garantir votre sécurité. Contactez-nous dès aujourd'hui au **NUMÉRO** pour prendre rendez-vous.

Option 2 de carte postale

**La distanciation
physique ne
vous protège pas
de la MALADIE**

Si vous présentez des **SYMPTÔMES**, n'attendez pas pour obtenir les soins dont vous avez besoin. Notre cabinet est ouvert et nous prenons toutes les précautions pour garantir votre sécurité lors de votre visite. Pour prendre rendez-vous pour une consultation en personne ou virtuelle, veuillez nous contacter au **NUMÉRO** ou consulter notre site **SITE WEB**.

Option 3 de carte postale

**Vous nous
avez soutenus.
Laissez-nous vous
soutenir à notre
tour.**

Nous vous remercions d'avoir soutenu nos équipes de soins dans le cadre de leur lutte contre la COVID-19. Nous devons maintenant à nouveau prendre soin de vous et de vos problèmes de santé sans lien avec la COVID. Notre cabinet est ouvert et nous prenons toutes les précautions pour garantir votre sécurité lors de votre visite. Nous proposons également des rendez-vous par téléphone et par visioconférence. Contactez-nous dès aujourd'hui au **NUMÉRO** ou consultez notre site **SITE WEB** pour prendre rendez-vous.

Option 4 de carte postale

**Votre médecin
est à votre
disposition !**

Nous proposons des consultations en personne, par visioconférence et par téléphone pour tous les patients, existants ou nouveaux. Contactez-nous dès aujourd'hui au **INSÉRER LE NUMÉRO** ou consultez notre site **SITE WEB** pour prendre rendez-vous.

PUBLIPOSTAGES DIRECTS



Lettre type

INSÉRER LE LOGO/L'EN-TÊTE DE LETTRE ICI

Madame, Monsieur,

Votre équipe de soins en **INSÉRER LA SPÉCIALITÉ** tient à vous remercier pour votre soutien au cours de cette période marquée par une évolution sans précédent du secteur de la santé. Il y a cependant une chose qui n'a pas changé, c'est notre engagement envers vous et votre bien-être.

Nos cabinets sont ouverts et nos médecins se tiennent à votre disposition pour des consultations, que ce soit en personne ou virtuellement. Bien que nous acceptions avec plaisir les consultations par visioconférence, nous souhaitons vous informer des précautions que nous prenons pour garantir votre sécurité au sein de notre cabinet. Nous suivons en effet les protocoles de sécurité établis par **INSÉRER LE NOM DE L'AUTORITÉ SANITAIRE NATIONALE ET/OU LOCALE ICI**, qui viennent s'ajouter à nos propres normes rigoureuses. Nous avons ainsi mis en place les mesures suivantes :

- Nettoyage régulier en profondeur
- Reconfiguration de notre salle d'attente dans le but de respecter la distanciation physique
- Port du masque obligatoire pour toutes les personnes présentes sur place
- Accompagnants interdits sauf s'ils sont considérés par le personnel comme aidants indispensables

En ces temps incertains, nous savons que vous avez peut-être des questions concernant votre état de santé actuel, le statut de votre procédure et la sécurité de votre visite au cabinet. Pour vous aider à obtenir les réponses dont vous avez besoin, notre **PERSONNEL** se tient à votre disposition au **NUMÉRO** afin de répondre à toutes vos préoccupations. Il peut également vous aider à prendre rendez-vous afin que vous puissiez recevoir les soins dont vous avez besoin.

Nous vous sommes reconnaissants de nous avoir choisis comme professionnels de santé. C'est un rôle que nous prenons très au sérieux. Nous sommes là pour vous, et nous continuerons de l'être, et nous répondrons, avec vous, à vos besoins en matière de soins de santé de la manière la plus sûre possible.

Dans l'attente de vous rencontrer,

SIGNATURE DU CABINET/MÉDECIN

ANNONCES RADIOPHONIQUES/VIDÉO



Professionnel de santé/clinique

Annonce de 20/30 secondes :

Même si la COVID-19 a changé nos habitudes, vous avez toujours besoin d'un suivi médical pour votre **INSÉRER LA MALADIE**. L'équipe de **INSÉRER LE NOM DE L'ÉTABLISSEMENT** est là pour vous aider. Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour garantir votre sécurité tout en répondant vos besoins. **FACULTATIF** : Si vous n'êtes pas en mesure de venir nous consulter en personne, nous vous proposons également des rendez-vous par téléphone et visioconférence. Contactez-nous au **INSÉRER LE NUMÉRO** ou consultez notre site **SITE WEB** pour des informations complémentaires.

Annonce de 15 secondes :

La COVID-19 a bouleversé notre monde, mais ne la laissez pas vous empêcher d'obtenir les soins ou les tests dont vous avez besoin dans le cadre de votre **INSÉRER LA MALADIE**. Nos équipes de **INSÉRER LE NOM OU LE TYPE DE L'ÉTABLISSEMENT**, cliniques/cabinets/hôpitaux/centres de soins, sont prêts à vous aider en toute sécurité. Contactez-nous au **INSÉRER LE NUMÉRO** ou consultez notre site **SITE WEB**.

Hôpital

60 secondes :

Bonjour, je suis **INSÉRER LE NOM ET LE TITRE DE L'ADMINISTRATEUR/ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET LE NOM DE L'ÉTABLISSEMENT** et je tiens à vous remercier de votre soutien et de votre gratitude envers nos professionnels de santé dans la lutte contre la COVID-19. Notre équipe a répondu avec beaucoup d'efficacité aux défis uniques associés à cette pandémie. Nous souhaitons également nous assurer que vous bénéficiez des soins dont vous avez besoin pour vos problèmes de santé non liés à la COVID-19, comme **INSÉRER LA OU LES MALADIES**. De nombreuses affections telles que celles-ci peuvent être traitées avec succès, en particulier si leur prise en charge n'est pas retardée. Nos hôpitaux, cliniques et urgences sont ouverts et prennent toutes les précautions pour garantir votre sécurité lors de votre visite. Nous proposons également des rendez-vous par téléphone et par visioconférence. Et comme toujours, en cas d'urgence, veuillez composer le 112. La COVID-19 a eu des conséquences désastreuses. Ne la laissez pas vous priver des soins essentiels dont vous avez besoin. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site **INSÉRER LE SITE WEB**.



ANNONCES NUMÉRIQUES



Option 1

Ne laissez pas la COVID-19 vous priver des soins dont vous avez besoin.

Nous avons mis en place des mesures de sécurité dans notre (nos) cabinet(s) et votre équipe de soins est prête à vous recevoir.

CONTACTEZ-NOUS DÈS AUJOURD'HUI > [lien vers le site Web](#)

Option 2

Votre médecin est à votre disposition...

Vous pouvez désormais nous consulter en personne, virtuellement ou par téléphone.

Votre santé passe avant tout. Prenez rendez-vous dès aujourd'hui > [lien vers le site Web](#)

Option 3

Ce médecin propose des consultations à domicile.

Les consultations virtuelles et téléphoniques sont désormais disponibles.

PRENEZ RENDEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI ([lien vers le site Web](#))



PUBLICATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Facebook



Notre cabinet est ouvert et nous prenons toutes les précautions pour garantir votre sécurité lors de votre visite. Nous proposons des rendez-vous virtuels et par téléphone. Contactez-nous dès aujourd'hui au **NUMÉRO** ou consultez notre site **SITE WEB** pour prendre rendez-vous.

<<IMAGE NÉCESSAIRE/Utiliser le logo de l'hôpital ou du cabinet>>

Twitter



Vous présentez des **SYMPTÔMES** ? Ne laissez pas la #COVID-19 vous priver de l'équipe de soins dont vous avez besoin. **@INSÉRER LE HASHTAG POUR LE CABINET/L'HÔPITAL** propose des consultations en personne et à distance. Contactez-nous dès aujourd'hui.

<<IMAGE DE LA LISTE DES SYMPTÔMES>>

Twitter et Facebook : recommandation de partage

Les professionnels de santé peuvent éventuellement tirer parti des publications des organismes suivants afin de renforcer leurs messages de prise de contact :

[@ECDC_EU](#)

[@escardio](#)

[@EU_Health](#)

[@WHO_Europe](#)



COPIE DE SITE WEB



En-tête : Des consultations en personne, par visioconférence et par téléphone sont disponibles !

HORAIRES

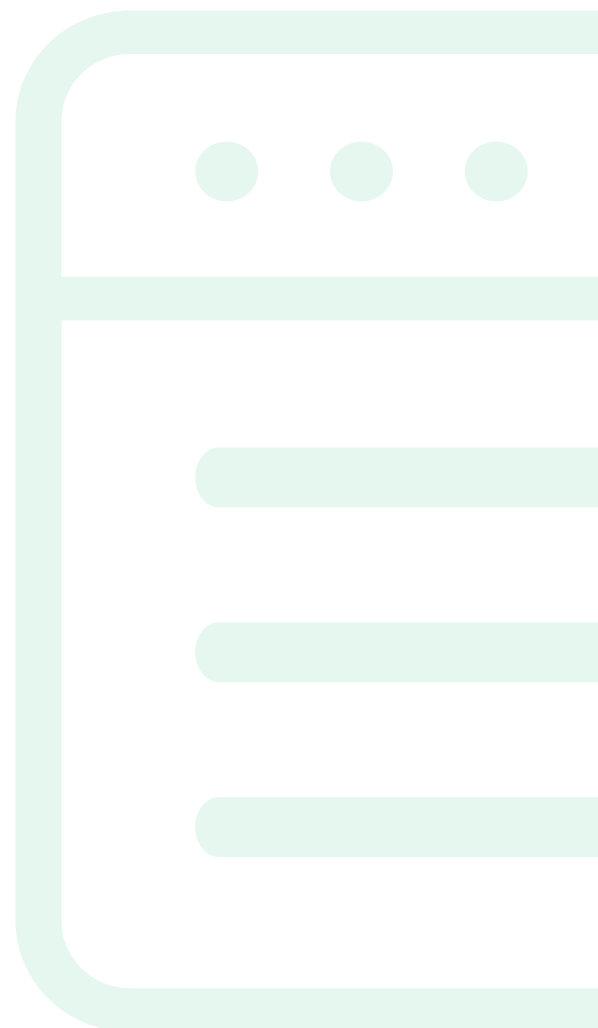
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Corps du texte :

Votre équipe de soins en **INSÉRER LA SPÉCIALITÉ** tient à vous remercier pour votre soutien au cours de cette période marquée par une évolution sans précédent du secteur de la santé. Il y a cependant une chose qui n'a pas changé, c'est notre engagement envers vous et votre bien-être.

Nos cabinets sont ouverts et nos médecins se tiennent à votre disposition pour des consultations, que ce soit en personne ou virtuellement.

En ces temps incertains, nous savons que vous avez peut-être des questions concernant votre état de santé actuel, le statut de votre procédure et la sécurité de votre visite au cabinet. Pour vous aider à obtenir les réponses dont vous avez besoin, notre **PERSONNEL** se tient à votre disposition au **NUMÉRO** afin de répondre à toutes vos préoccupations. Il peut également vous aider à prendre rendez-vous afin que vous puissiez recevoir les soins dont vous avez besoin.



Questions fréquemment posées par les patients



État des installations et infections à la COVID-19

1. Votre cabinet est-il ouvert ? Pour quels types de consultations ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Oui, même en cette période d'incertitude, notre cabinet est ouvert et nous dispensons les soins dont vous avez besoin. Nous traitons tous les patients en toute sécurité, que ce soit en personne et par le biais de consultations virtuelles, en conformité avec les directives et recommandations des autorités sanitaires nationales et locales. Nous accueillons autant les nouveaux patients que ceux figurant déjà dans nos dossiers pour des soins en personne et virtuels.

2. Si le cabinet a été fermé, quand planifiez-vous de le rouvrir ? Sur quelles directives vous appuyez-vous pour prendre cette décision ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous prévoyons de rouvrir lorsque nous disposerons d'une quantité amplement suffisante d'équipements de protection individuelle (EPI) et d'une assistance complète pour le test de la COVID-19, conformément aux directives et recommandations des autorités sanitaires nationales et locales.

Nouvelles mesures de sécurité et attentes des patients

3. Comment testez-vous les patients pour la COVID-19 ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous vérifions les symptômes de l'ensemble des patients et leur éventuelle exposition à la COVID-19 au moyen d'un processus de contrôle à l'entrée, lors duquel vous devrez répondre à un ensemble de questions de dépistage de la COVID-19 et vous soumettre à un contrôle de la température avant de pouvoir pénétrer dans nos locaux.

4. Quelles sont vos nouvelles mesures visant à limiter les risques de transmission de la COVID-19 ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Lors de votre rendez-vous, vous verrez que nous avons pris les mesures suivantes :

- Limites strictes du nombre de personnes présentes dans les locaux
- Contrôle strict aux points d'entrée
- Contrôle de tous les patients afin de déceler tout symptôme ou éventuelle exposition à la COVID-19 avant qu'ils n'entrent dans les locaux
- Port de marque exigé pour tous les patients, visiteurs et membres du personnel
- Salles d'attente organisées de manière à respecter la distanciation physique
- Nettoyage renforcé des salles d'examen et des équipements après chaque patient
- Nettoyage fréquent en profondeur des autres espaces de la clinique



5. Comment les patients doivent-ils se présenter à leur rendez-vous ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

À votre arrivée, notre personnel vous accueillera à l'entrée désignée. Il vous guidera tout au long de notre processus de contrôle à l'entrée, qui inclut :

- Des questions de dépistage de la COVID-19
- Un contrôle de la température

Si le contrôle à l'entrée se déroule sans problème, le personnel vous rappellera les consignes de sécurité importantes, notamment le port du masque, la distanciation physique et les politiques applicables aux visiteurs. Vous pourrez ensuite vous diriger vers l'étage où doit se dérouler votre rendez-vous. En cas de symptômes ou de doutes lors du contrôle à l'entrée, vous rencontrerez immédiatement un infirmier pour un dépistage plus poussé et un test de la COVID-19, si nécessaire.

6. Les patients et les visiteurs doivent-ils porter des masques ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous demandons à tous les patients, visiteurs et membres du personnel de porter un masque lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux afin de se prémunir contre la transmission de la COVID-19. Veuillez apporter votre propre masque.

7. Comment assurez-vous le respect des mesures de distanciation physique dans votre cabinet ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Notre personnel a pris des précautions particulières pour vous protéger dans toutes les salles d'attente. Vous pourrez constater que nous avons pris les mesures suivantes :

- Unités supplémentaires de gel hydroalcoolique, disponibles pour tous
- Affichage des recommandations concernant le port du masque et la distanciation physique et contrôle de leur respect par le personnel
- Organisation et marquage des sièges afin de contribuer au respect de la distanciation physique
- Pratiques rigoureuses de nettoyage et de désinfection
- Salles d'attente séparées pour les visiteurs ayant potentiellement été exposés à la COVID-19

8. Le personnel sera-t-il tenu de suivre une formation relative à ces mesures de distanciation physique ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous prenons très au sérieux la sécurité des patients et des membres du personnel. Nous avons élaboré des plans détaillés et précis pour la prise en charge de nos patients et la protection de notre personnel. Le personnel de santé de tous nos sites a été formé et préparé à prendre en charge les patients et à les protéger de toute infection supplémentaire.

9. Mettez-vous à disposition du gel hydroalcoolique ou des lingettes désinfectantes ? Exigez-vous des patients qu'ils les utilisent à l'entrée ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Des unités supplémentaires de gel hydroalcoolique seront disponibles pour tous les patients, visiteurs et membres du personnel dans l'ensemble de nos locaux. Nous n'exigeons pas que les patients et les visiteurs utilisent le gel hydroalcoolique lors de leur arrivée, mais nous les encourageons vivement à le faire, ainsi qu'à se lever fréquemment les mains.



10. Comment séparez-vous physiquement les patients atteints de la COVID-19 de ceux qui ne le sont pas ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous disposons de salles d'attente, de cabinets de consultation et de lits de patients complètement séparés, spécifiquement prévus pour les visiteurs qui ont potentiellement été exposés à la COVID-19.

11. Quel type d'EPI porte le personnel ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Un masque (FFP2 ou niveau de protection supérieur) et des gants.

12. Quelle est votre politique concernant les visiteurs ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Les patients de la clinique ambulatoire ne peuvent se présenter qu'avec un seul accompagnateur, sauf exceptions particulières définies par les équipes de soins des patients. Veuillez laisser les enfants de moins de 13 ans à la maison, sous la garde d'une autre personne, à moins qu'ils ne reçoivent des soins à la clinique.

Une seule personne peut rendre visite aux patients hospitalisés ou au service des urgences pendant leur séjour à l'hôpital. Aucun visiteur ne sera autorisé si le patient est un cas suspect ou confirmé de COVID-19.

- Des exceptions sont possibles et le nombre de visiteurs autorisés peut être supérieur pour les patients en soins palliatifs, les enfants hospitalisés et dans d'autres circonstances rares et uniques.
- Le visiteur peut venir comme bon lui semble pendant les heures de visites autorisées, mais du début à la fin du séjour du patient, une seule personne peut lui rendre visite.

13. Si un patient ne peut pas être accompagné à son rendez-vous, une personne peut-elle assister à la consultation à distance ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous savons qu'il peut être compliqué et stressant de ne pas pouvoir venir accompagné. Nous encourageons les patients à demander à leur aidant ou à leur proche de se connecter à distance afin d'assister à la consultation. Cette démarche peut permettre de répondre à certaines questions et de fournir des informations utiles à tous les membres de votre équipe de soins.

Sources :

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/principles-contact-tracing.html>

<https://www.telehealthresourcecenter.org/covid-19-resources/>

<https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit>

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/telehealth-faqs-508.pdf>

<https://www.mayoclinic.org/covid-19>

14. Comment gérez-vous les paiements et le suivi des rendez-vous ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous suivons le protocole de **INSÉRER LE NOM DE L'AUTORITÉ SANITAIRE NATIONALE ET/OU LOCALE ICI** en matière de désinfection de la zone d'accueil, y compris la zone de règlement des factures et des tickets modérateurs. Notre personnel prendra les précautions nécessaires pour la gestion des méthodes de paiement, notamment en désinfectant les terminaux de cartes bleues, les stylos et les surfaces d'écriture.



Indications sur la disponibilité et l'utilisation de la télémédecine

15. Des services de télémédecine sont-ils disponibles pour les patients ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Il peut être judicieux de recourir à des consultations par visioconférence ou par téléphone avant, après ou en remplacement des soins dispensés en personne. Le secrétariat recommandera une consultation virtuelle ou par téléphone si cette solution correspond davantage à vos besoins individuels.

16. Tous les professionnels de santé du cabinet proposent-ils des services de télémédecine ? Si ce n'est pas le cas, comment savoir si mon professionnel de santé le fait ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Tous nos médecins et infirmiers sont disponibles pour des consultations de télémédecine. Outre les rendez-vous avec votre médecin, vous pouvez consulter notre personnel infirmier de cette manière.

17. Quel est le délai habituel pour obtenir un rendez-vous de télémédecine ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Le processus et les délais sont similaires à ceux d'une consultation en personne. Lorsque nous recevons votre demande de rendez-vous, nous vous téléphonons pour le planifier. Les rendez-vous sont fixés en fonction de la disponibilité de votre professionnel de santé et du temps nécessaire pour vous dispenser les soins prévus.

18. Quels types de services peuvent être pris en charge efficacement par télémédecine ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Pratiquement tous les examens peuvent se faire virtuellement, mais certains types de consultations peuvent être plus efficaces par télémédecine, comme les consultations de nouveaux patients et de suivi. Si votre plan thérapeutique nécessite des tests diagnostiques et des analyses de laboratoire, nous prendrons ensemble les dispositions nécessaires pour les étapes suivantes.

19. Comment les patients peuvent-ils fixer un rendez-vous de télémédecine ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Veuillez contacter notre secrétariat comme vous le feriez normalement et demander la programmation d'une consultation par visioconférence avec votre professionnel de santé. Une fois le rendez-vous planifié, nous vous fournirons des consignes détaillées qui incluront la date et l'heure de votre rendez-vous et la marche à suivre pour télécharger l'application gratuite et sécurisée que nous utilisons pour les consultations par visioconférence.

Cette consultation peut également se dérouler par téléphone si vous le souhaitez.

20. Quelle est la durée d'une consultation de télémédecine et les patients doivent-ils faire quoi que ce soit pour s'y préparer ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Nous prévoyons la même durée pour toutes les consultations, qu'elles soient en personne, virtuelles ou par téléphone.

Il est important que vous vous prépariez à ce rendez-vous comme vous le feriez pour une consultation en personne. Pour maximiser l'efficacité de la consultation, procédez comme suit :

- Remplissez l'ensemble des papiers nécessaires ou vérifiez que vos données figurant dans nos dossiers sont à jour.
- Consultez votre caisse d'assurance maladie/mutuelle pour vous assurer de la prise en charge de votre consultation.
- Notez l'ensemble des questions ou des points que vous souhaitez soulever avec le professionnel de santé. Incluez les symptômes, les mesures de surveillance récentes, comme la pression artérielle ou la glycémie, ainsi que la liste des médicaments que vous prenez actuellement. Prévoyez un stylo et du papier à proximité pour prendre des notes.
- Testez votre équipement en vérifiant que le son de votre téléphone est activé et que votre caméra a accès à l'application que vous avez téléchargée.
- Réfléchissez à l'endroit où vous voulez que se déroule votre consultation. Il convient de privilégier un environnement privé et calme afin de limiter les interruptions en cours de consultation.
- Réfléchissez à la présence éventuelle d'une autre personne. Il peut être utile qu'un proche assiste à la consultation pour vous aider à prendre des notes ou pour soulever d'autres problèmes avec le professionnel de santé si vous oubliez quelque chose.
- Limitez les distractions afin de pouvoir accorder au professionnel de santé toute votre attention. Désactivez les notifications sur votre téléphone portable et fermez les applications susceptibles de créer des distractions ou du bruit.



21. Que se passe-t-il une fois le rendez-vous planifié ? Comment savoir comment me connecter avec le professionnel de santé au moment du rendez-vous de télémédecine ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Une fois le rendez-vous confirmé, nous vous fournissons des consignes détaillées qui incluront la date et l'heure de votre rendez-vous et la marche à suivre pour télécharger l'application gratuite et sécurisée que nous utilisons pour les consultations par visioconférence.

22. Quelle plate-forme numérique utilisez-vous pour les rendez-vous de télémédecine ? Devrai-je télécharger un logiciel au préalable ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Afin de garantir la confidentialité de votre consultation, nous utilisons INSÉRER LE SYSTÈME, une plate-forme vidéo chiffrée, compatible avec les systèmes d'exploitation Android et Apple, ainsi qu'avec votre ordinateur de bureau. Ce service est similaire à un appel téléphonique, mais plus sécurisé et plus interactif. Une fois votre rendez-vous planifié, nous vous enverrons des instructions détaillées sur le téléchargement et la préparation pour votre consultation virtuelle.

Nous contacter en cas de question ou d'inquiétude



23. Quelles sont les différentes manières de vous contacter ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Pour toute question concernant vos soins, veuillez nous contacter au **INSÉRER LE NUMÉRO**. Les invites vous guideront vers les options vous permettant de communiquer avec notre secrétariat, notre personnel infirmier et l'administration. Vous pouvez également consulter notre site Web sur **INSÉRER LE SITE WEB**. Nous sommes en outre présents sur Facebook et Twitter **INSÉRER LES LIENS VERS LES RÉSEAUX SOCIAUX**.

24. Si vous proposez des portails à destination des patients, comment peuvent-ils y créer un compte ?

Veuillez vous rendre sur la page **INSÉRER LE LIEN VERS LE PORTAIL À DESTINATION DES PATIENTS** pour créer votre compte. Ce compte vous permettra de garder trace de vos rendez-vous passés, de consulter vos résultats d'examen et d'analyses, et de suivre les événements à venir. Vous pourrez également utiliser ce portail pour envoyer des messages privés et sécurisés au personnel qui répondra ensuite à vos demandes de manière appropriée.

25. Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse ?

Insérez ici la réponse de votre cabinet

Votre santé est notre priorité et, par conséquent, nous vous contacterons immédiatement s'il y a quelque chose dont nous devons discuter concernant l'urgence de vos soins. Pour toute question concernant les rendez-vous, merci de contacter notre secrétariat au **INSÉRER LE NUMÉRO**. Pour les requêtes envoyées par le biais de notre site Web, nous faisons notre possible pour répondre à tous les patients sous 24 heures, pour les réponses non urgentes.