**Fiche de Révision : Procédure et Contrainte de Prise de Rendez-vous**

**1. Éléments Structurants de la Prise de Rendez-vous**

* **Caractéristiques et Besoins du Patient** :
  + Primo-consultant
  + Reprise de RDV dans le même service
  + RDV dans un autre secteur après une consultation (ex: imagerie)
  + Programmation d’un parcours d’hospitalisation après une consultation
  + Consultation interne pour un patient hospitalisé
  + RDV en consultation externe après une hospitalisation
* **Point d’entrée de la demande** :
  + Vis-à-vis
  + Téléphone
  + Courrier, fax, email
  + Internet via une plateforme dédiée
* **Personnes ou Entités Impliquées** :
  + Patient
  + Secrétariat du service adresseur et de destination
  + Agent dédié à la gestion du parcours
* **Circuit de la Demande** :
  + Réponse donnée en direct ou a posteriori
  + Cloisonnement/décloisonnement des secrétariats pour la prise de RDV

**2. Construction des Circuits de Prise de Rendez-vous**

* **Critères à prendre en compte** :
  + **Pour le patient** :
    - Lisibilité du parcours, moins d’interlocuteurs, homogénéisation
  + **Pour les secrétariats** :
    - Éviter les doublons de tâches, simplification du processus, bonne pratique d’organisation des parcours
* **Formalisation des circuits** :
  + Adaptation et personnalisation des circuits tout en gardant une homogénéité
  + Couverture de l’ensemble des cas possibles, avec des décisions claires sur les types de demandes non traitées

**3. Règles de Programmation**

* **Règles dans les Plages** :
  + Outils et personnes en charge de la programmation
  + Informations à renseigner (patient, durée, matériel spécifique, etc.)
  + Nombre maximum de patients par plage, durée entre chaque patient
  + Types de patients par plage (primo-consultant, suivi)
  + Gestion des urgences et semi-urgences
  + Dates limites pour la programmation
* **Pratiques en cas d’indisponibilité** :
  + Continuer à programmer avec des marges de flexibilité
  + Prévoir des plages à ouverture rapprochée pour les urgences

**4. Gestion des Annulations de Rendez-vous**

* **Reprogrammation** :
  + Anticipation des absences, reprogrammation efficace
  + Privilégier le courrier pour reprogrammer, éviter les appels téléphoniques chronophages
* **Circuit de l’annulation** :
  + Faciliter l’annulation pour le patient, éviter d’encombrer les lignes téléphoniques
  + Prévoir un circuit simple pour éviter les annulations de dernière minute
* **Éviter les annulations** :
  + Système de rappel des rendez-vous (SMS, appels)

**5. Communication sur les Circuits**

* Importance de la transparence et de la mise à jour régulière des canaux de communication (site internet, supports papier, répondeurs téléphoniques)
* Familiarisation des professionnels de l’établissement avec les circuits pour éviter les erreurs