



RODOLPHE COCHET

Fondateur de Dental RC
Coaching en
organisation des
cabinets dentaires
depuis 1999

LA FICHE TECHNIQUE D'INFORMATION du nouveau patient



La fiche technique d'information d'un nouveau patient doit accompagner le questionnaire médico-dentaire et être remise au praticien juste avant le rendez-vous de 1^{ère} consultation ou de bilan afin d'optimiser l'interrelation dentiste/patient et de cerner la réalité des motifs de visite du patient ainsi que ses motivations. Cette fiche doit être complétée et finalisée en temps réel au fur et à mesure du questionnement dans le courant de l'entretien téléphonique initial avec le patient (micro-casque obligatoire pour l'assistante ou la secrétaire). Tout appel ne faisant pas l'objet de la création d'une fiche patient, il faut considérer qu'il implique néanmoins la création, l'édition et l'archivage d'une fiche psychotechnique, soit en format papier, soit de préférence dans un fichier informatique (word ou excel).

IDENTIFICATION & LOCALISATION

Nom du patient :

Prénom du patient :

Date naissance :

Numéro de portable :

Email :

Horodatage de l'appel initial : <date> <heure>

Présentation directe au cabinet Appel téléphonique

Provenance du patient :

Adressé (nom du correspondant) Recommandé (nom du contact)

Autre :

MOTIF DE L'APPEL

Demande d'informations Demande de bilan Carie Sensibilité Dent fracturée

Contrôle/ Détartrage

Douleur

Prothèse

Autre :

SITUATION MÉDICALE DU PATIENT

Néant Traitement en cours (ordonnance)

DEGRÉ D'URGENCE DE L'APPEL

Néant

Mal depuis : <date/jour/heure> ou <durée estimée> Déclenché par :

Sensibilité chaud Sensibilité au froid Sensibilité pression Douleur gencive Gencive enflée Joue enflée Fièvre

Autre :

Intensité de la douleur : /10

A pris médicaments/ antalgiques : <nom> <dosage>

Quand ? Efficace : oui non

TRAITEMENT DE L'APPEL

A pris RV (voir agenda) Demande à être rappelé Rappellera N'a pas souhaité prendre RV

CONTRAINTES EXPRIMÉES OU DÉCODÉES

Antécédents critiques avec confrères : <description>

Contraintes de temps (agenda, travail) : <description>

Contraintes de lieu (distance) : <description>

DÉMARCHE QUALITÉ & RESPECT DES PROTOCOLES (AUTO-ÉVALUATION)

J'ai présenté la politique de soins du cabinet (radio panoramique, démarche globale,...)

Oui

Non -> pourquoi : oubli manque de temps mauvaise réceptivité du patient

J'ai pris soin de présenter la politique de management du cabinet (gestion des RV, longs RV, regroupement des actes, retards, annulations...)

Oui

Non -> pourquoi : oubli manque de temps mauvaise réceptivité du patient

DENTAL RC

Conseil & coaching en organisation des cabinets dentaires depuis 1999

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris

www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com