



Client : Centre Hospitalier de Villefranche sur Saône

Secteur d'activité : Services / Santé

Projet : Service SMS de confirmation de rendez-vous

Date : mars 2010

Objectif : Améliorer l'accueil et l'information des patients
Optimiser les plannings des équipes médicales
Développer l'image du centre hospitalier

Technologie mise en œuvre : SMS Push

Principe du service : Les patients admis en service ambulatoire reçoivent désormais un message avant et après leur admission pour un meilleur accueil et un retour à domicile plus suivi.

Le service comporte 2 fonctions principales :

- Avant l'admission, rappeler au patient son rendez-vous : pour cela, un SMS personnalisé lui est automatiquement envoyé la veille, afin qu'il n'oublie pas de se présenter à l'hôpital le lendemain et qu'il apporte les documents nécessaires (carte Vitale, carte de mutuelle...).
- Après l'hospitalisation : quand il quitte l'hôpital, le patient reçoit un SMS personnalisé pour lui rappeler les numéros de téléphone dont il pourrait avoir besoin dans le cadre du suivi médical post-hospitalisation.

Résultats obtenus : Le service SMS vient d'ouvrir, il n'y a pas encore de résultats mesurés. La volumétrie attendue est d'environ un millier de SMS par mois et par service médical.

Cinématique du service – Parcours client :

Avant l'admission :



Bonjour, votre enfant sera accueilli par le Dr DURAND le 10/03 à 9 h 30. Vous pouvez joindre son équipe au 0412345678. N'oubliez pas vos cartes Vitale et mutuelle.

Après l'hospitalisation :



Nous espérons que le retour de votre enfant s'est bien passé. L'équipe du Dr Durand lui souhaite un bon rétablissement et reste à votre disposition au 0412345678.

Outils d'administration :

- Interface directe avec le logiciel Cristal-Net qui gère les rendez-vous, par échange automatisé de données : chaque soir Cristal-Net exporte en flux XML les rendez-vous du lendemain et les envoie à la plateforme High Connexion qui personnalise et route les SMS.
- Les responsables des services hospitaliers disposent d'une interface web pour personnaliser les messages-type utilisés par l'application.

Editer le modèle

Nom:

Texte:

Longueur du message: 0/160 caractères
Nombre de SMS: 1

Nom	Texte	Opérations
CHVIL01	Bonjour, le Dr %NOM_DOCTEUR% vous accueillera à %HEURE% le %DATE%.Vous pouvez joindre son équipe...	
CHVIL02	Nous espérons que votre retour s'est bien passé.L'équipe du Dr %NOM_DOCTEUR% vous souhaite un bon...	
CHVILPEDHOSP	Bonjour, votre enfant sera accueilli par le Dr %NOM_DOCTEUR% le %DATE% à %HEURE%.Vous pouvez...	
CHVILPEDSORTIE	Nous espérons que le retour de votre enfant s'est bien passé.L'équipe du Dr %NOM_DOCTEUR% lui...	