

FICHE PRATIQUE POUR LA SECRETAIRE (OU SECRETARIAT TELEPHONIQUE)

GESTION DU PLANNING ET PRIORISATION DES RENDEZ VOUS

Prévoir dans le planning du médecin endocrino/diabétologue **4 à 5 RdV de créneaux d'urgence** par semaine, d'une durée de 30 min.

Ces RdV ne seront débloqués que 14 à 7 jours à l'avance. Ils sont réservés aux vraies urgences de notre spécialité, à la demande du médecin traitant ou du patient si c'est un diabétique connu du cabinet.

Questions à poser lors de la demande de RdV :

S'agit-il d'un premier RdV ? A la demande du médecin traitant ? Rendez-vous de suivi ?

S'agit-il d'une demande en lien avec le diabète ? La grossesse ? L'endocrinologie ? Après hospitalisation ?

Préciser le motif précis de demande de RdV pour détecter le caractère **URGENT**

Les demandes de RdV en lien avec le **diabète** qui nécessitent un RdV **urgent** :

- découverte de diabète avec glycémie > 2 g/l et/ou HbA1C > 9%.
- diabète gestationnel
- consultation diabétologique après épisode d'hypoglycémie sévère
- consultation pour plaie du pied diabétique
- déséquilibre récent d'un diabète (hausse > à 2 points d'HbA1C en 6 mois)

Les demandes de RdV au cours de la **grossesse** :

- de manière générale une pathologie endocrinienne ou diabétologique (diabète connu ou découverte de diabète au cours de la grossesse) nécessite un RdV rapide

Les demandes de RdV en lien avec **l'endocrinologie** à voir rapidement

- hyperthyroïdie symptomatique (palpitations, asthénie, amaigrissement) avec TSH < 0.01 mUi/l), et/ou douleur en regard de la thyroïde .
- autres pathologies : insuffisance surrénalienne décompensée , hypercalcémie sévère

RdV **SEMI URGENTS** (délai de RdV 1 mois) : sortie d'hospitalisation , RdV post-chirurgie bariatrique , RdV post thyroïdectomie)

Pour les autres motifs non urgents, le RdV peut attendre 3 à 4 mois. S'il existe une plateforme de RdV permettre au patient d'être alerté en cas de désistement pour pouvoir rapprocher son RdV.

GESTION DES RENDEZ VOUS NON HONNORES

Demander à la secrétaire de **rappeler systématiquement** tous les patients qui viennent pour la **1ere fois** au cabinet, **5 à 2 jours à l'avance**, pour faire confirmer la venue au RdV. Si le patient n'a pu être joint directement, laisser un message demandant de rappeler le cabinet pour confirmer son RdV. Si le RdV est annulé il sera disponible pour une éventuelle urgence en attente ou remis vacant sur une plateforme de RdV.