

# Rester en contact

## Communication et relations avec les patients pendant la crise du COVID-19

### 1 Évaluer votre patientèle

Établissez une liste hiérarchisant les besoins de vos patients :

- **Immédiats** : patients en période d'essai au cours des deux prochaines semaines
- **À court terme** : rendez-vous prévus dans deux à quatre semaines
- **À moyen terme** : rendez-vous prévus dans quatre à douze semaines

### 3 Envoyer les nouvelles informations à vos patients

Envoyez ces informations par courrier ou par e-mail

#### À propos de votre laboratoire auditif

- Dans quelle mesure votre centre est impacté et les mesures sanitaires mises en place
- Faites comprendre à vos patients que vous serez là pour eux pendant et après la crise du COVID-19

#### À propos des rendez-vous

- Ce qu'il va advenir des rendez-vous, la manière dont les patients vont être contactés, ce qu'il se passera ensuite
- Montrez à vos patients qu'ils sont IMPORTANTS pour vous



### 5 Considérer le degré d'urgence et répondre aux questions

Communication entrante : créez une ligne téléphonique dédiée aux patients pour...

- Répondre à leurs questions
- Identifier les besoins urgents en matière de soins auditifs
- Permettre le report proactif des rendez-vous
- Fournir des informations sur l'entretien des aides auditives
- Fournir des informations sur les accessoires, comme le TV Connector

### 2 Définir vos groupes de patients

- **Urgents** : urgences nécessitant des soins médicaux
- **À surveiller** : patients dont la période d'essai n'est pas terminée
- **Flexibles** : rendez-vous pouvant être reportés
- **À hauts risques** : les patients à risque sont les personnes âgées ou les personnes présentant des problèmes de santé antérieurs (immunodéficience, diabète, maladie pulmonaire, etc.)

### 4 Contacter vos patients et reporter les rendez-vous

Communication sortante : contactez vos patients pour...

- Reporter les rendez-vous
- Mettre à jour les coordonnées de vos patients et recueillir leur adresse e-mail pour de futures communications digitales
- Évaluer leurs besoins, notamment pour l'entretien des aides auditives
- Présenter les avantages des accessoires tels que le TV Connector
- Fournir des informations sur les rendez-vous vidéo avec Remote Support

