



# COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate

## UN NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION DES APPELS À LA CENTRALE TÉLÉPHONIQUE DE RENDEZ-VOUS DU CSSS DES ÎLES

Îles-de-la-Madeleine, le 10 juillet 2013 – À compter du lundi 15 juillet, un système de gestion des appels à la centrale téléphonique de rendez-vous du CSSS des Îles sera en fonction. Ce service est le début de l'implantation d'un nouveau système téléphonique qui se fera en trois étapes.

Le premier volet, en fonction dès lundi prochain, permet de faire une gestion de la file d'attente pour les gens qui appelleront à la centrale téléphonique de rendez-vous. Ainsi, si les agentes de la centrale téléphonique sont déjà en ligne, le système répondra, informera la personne qui appelle qu'elle est au bon endroit et l'avisera de la durée approximative de l'attente. D'ici la fin de l'année, d'autres secteurs bénéficieront de ce service de gestion de la liste d'attente, dont le groupe de médecine de famille (GMF) et les consultations spécialisées.

À l'automne, une deuxième phase sera mise en place, soit l'enregistrement des conversations pour assurer le contrôle de la qualité des services. Par la suite, le troisième volet sera l'implantation d'un système automatisé qui contactera les usagers deux jours avant un rendez-vous afin de leur faire un rappel. Grâce à ce système, les usagers pourront confirmer qu'ils seront présents à leur rendez-vous ou l'annuler. Au début, le service sera fonctionnel pour les rendez-vous avec les omnipraticiens et les autres spécialistes. L'objectif est qu'éventuellement tous les professionnels soient inclus dans ce système de rappel des rendez-vous.

Le CSSS des Îles est heureux de l'implantation de ce nouveau système qui rendra les échanges téléphoniques plus efficaces. Dès le 15 juillet, lorsque vous téléphonerez à la centrale téléphonique de rendez-vous, votre appel sera pris en charge et le système vous mettra en attente, si nécessaire.