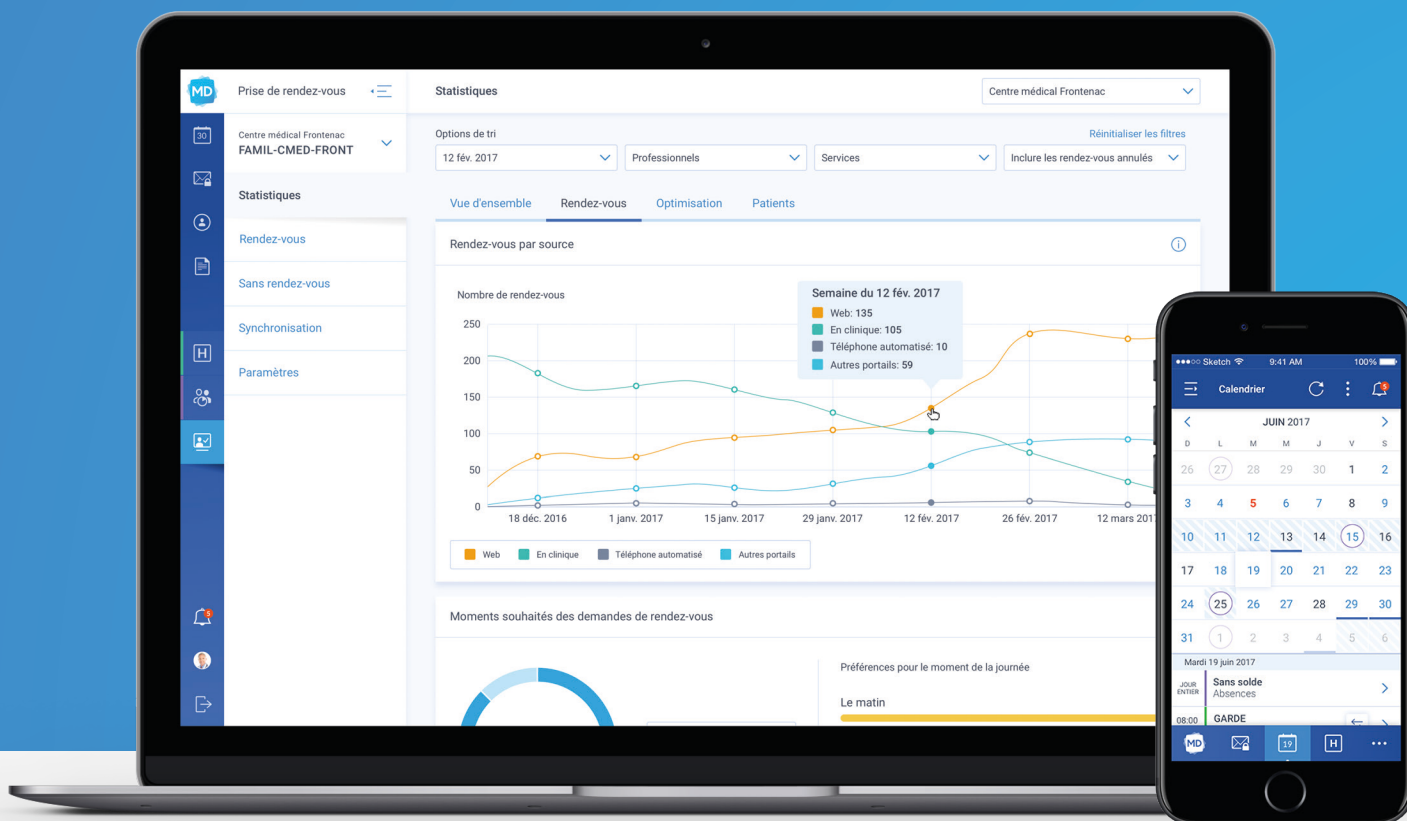
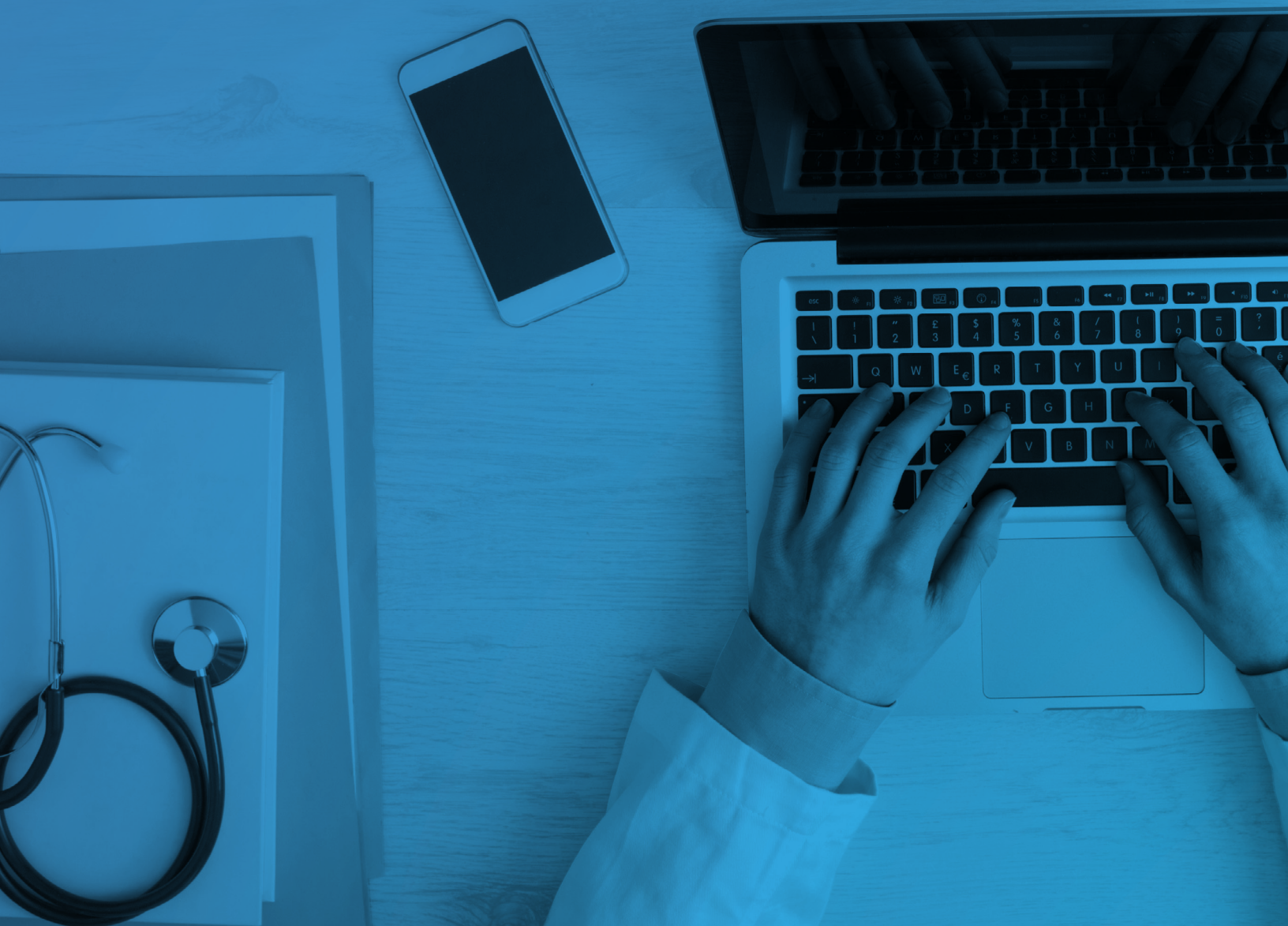


## Optimisez l'efficacité de votre clinique médicale



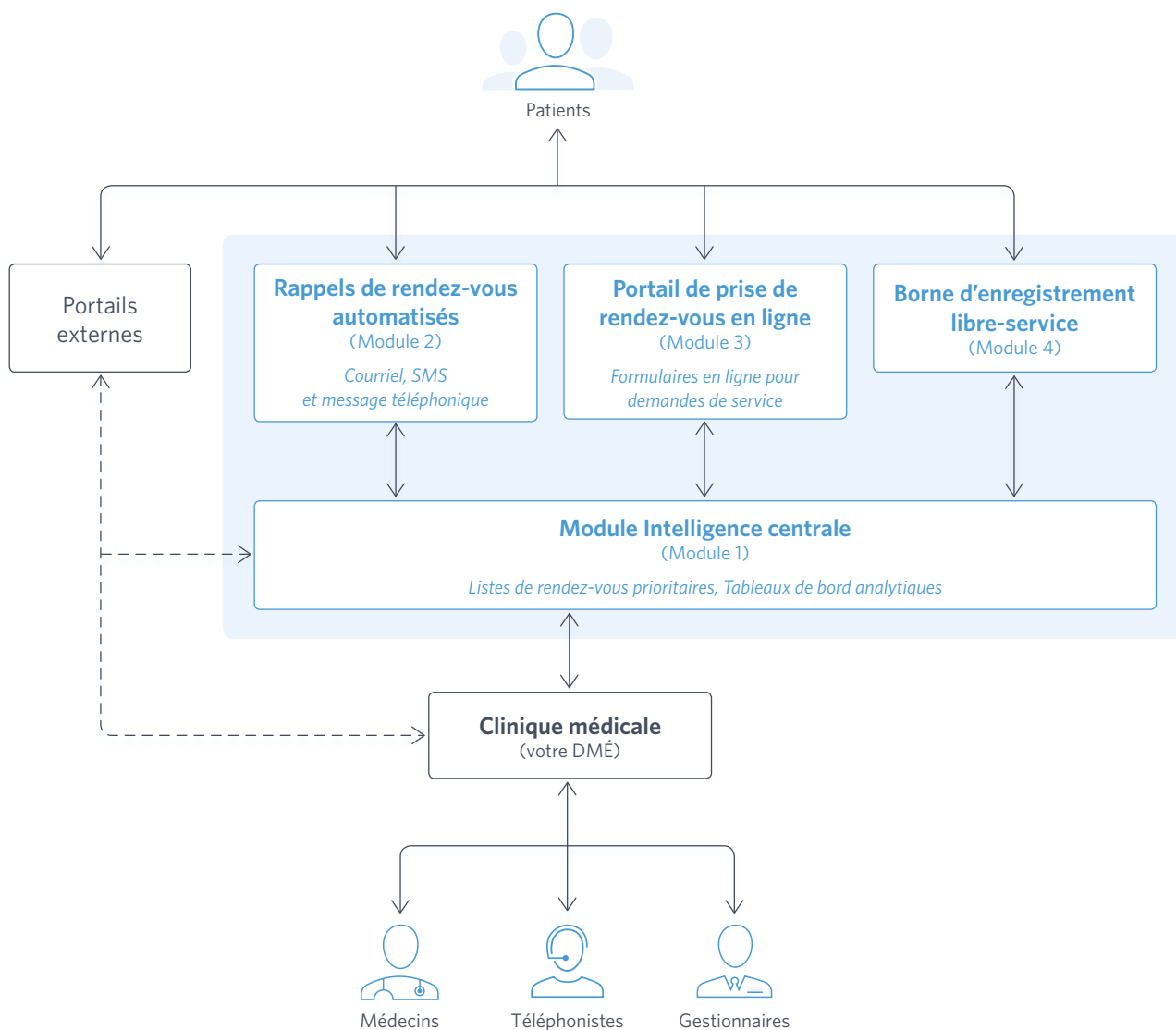
Prise de rendez-vous en ligne, rappels automatisés et indicateurs de performance

Petal Booking a été conçue pour alléger la charge de travail du personnel des cliniques médicales tout en facilitant l'accès aux soins de santé pour les patients. Cette solution Web à la fine pointe de la technologie se synchronise et s'intègre de façon transparente avec le dossier médical électronique (DMÉ) des cliniques médicales.



# La solution Petal Booking

Composée d'un **module central** nommé « Intelligence centrale » et de **trois modules fonctionnels** qui agissent en complémentarité, la solution Petal Booking permet de synchroniser les différents canaux de prise de rendez-vous, d'automatiser les rappels, d'offrir la prise de rendez-vous en ligne et de mettre à la disposition des patients des bornes d'enregistrement libre-service. Des tableaux de bord analytiques sont également disponibles pour mesurer et optimiser la gestion des rendez-vous. Déjà déployée dans de nombreuses cliniques médicales, Petal Booking est la solution incontournable pour tout gestionnaire souhaitant améliorer l'efficacité de sa clinique médicale.



# Module Intelligence centrale

Regroupe les rendez-vous des différents canaux et portails externes.



Le **Module Intelligence centrale** est le cœur de Petal Booking. Il permet d'automatiser plusieurs tâches liées à la gestion des calendriers des médecins et centralise les rendez-vous provenant des différents canaux et portails externes. Des tableaux de bord analytiques et des rapports statistiques agissent à titre d'indicateurs de performance pour permettre aux cliniques médicales d'optimiser leur gestion des rendez-vous. Ce module est transparent pour le personnel puisqu'il se synchronise avec le DMÉ de la clinique médicale.

## Fonctionnalités clés

- Personnalisation des pratiques médicales associées à chaque médecin
- Autopublication des disponibilités par type de rendez-vous
- Synchronisation en temps réel avec les différents canaux de prise de rendez-vous
- Intégration transparente au DMÉ de la clinique médicale
- Création automatisée de listes de patients à contacter en priorité
- Tableaux de bord analytiques et indicateurs de performance



## Fonctionnement

Ce module permet de gérer et de mettre les disponibilités des médecins en ligne simultanément sur tous les canaux de prise de rendez-vous, incluant les portails externes. La synchronisation en temps réel entre ces différentes sources de prise de rendez-vous et Petal Booking élimine les risques de double réservation et permet au personnel de travailler directement à partir du DMÉ de la clinique médicale.

Nom de la liste	Service(s)	Professionnel(s)	Délai depuis le dernier rendez-vous	Nombre de rappels envoyés	Patients sur la liste	Actions
Examens périodiques de Dr Smith	Examen périodique	Dr John Smith	6 mois	5	Patients masculins entre 70 et 120 ans.	
Suivis annuels de TDAH de Dr Tremblay	Suivi TDAH	Dr Jean Tremblay et 3 autres	3 mois	14	Patients entre 0 et 12 ans et 3 autres.	
Deuxième dose du vaccin contre la fièvre jaune	Santé Voyage	Dr Jean Tremblay Dr Vincent Laroche	1 an	6	Fannie Marleau, Mélissa Gonthier et 3 autres	
Suivis postopératoires du Dr Moise	Suivi	Dr Paul Moise	3 mois	32	Gestion par cohorte	

### Listes des rendez-vous prioritaires

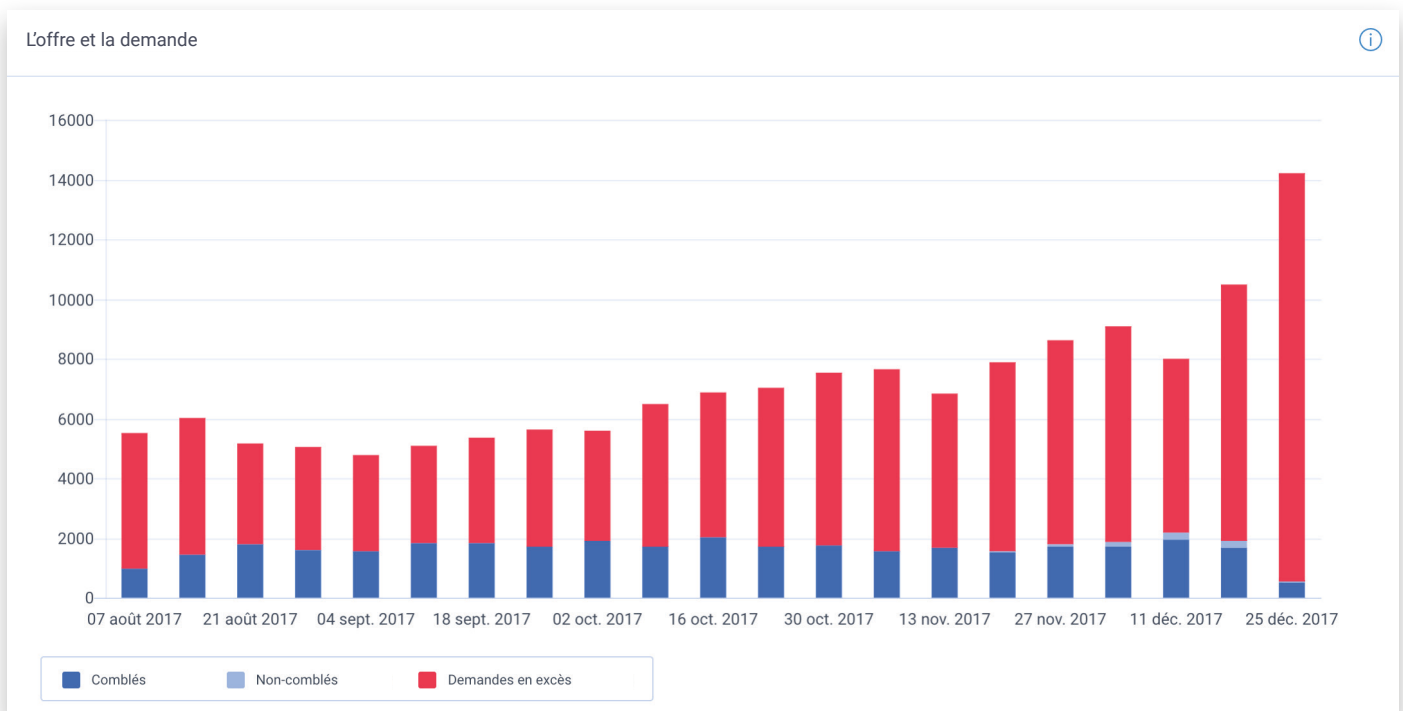
L'option *Listes de rendez-vous prioritaires* offre aux cliniques médicales la possibilité d'automatiser la création de listes de patients à contacter. Cette option permet de regrouper et de prioriser les patients qui doivent être rencontrés par un médecin selon plusieurs critères personnalisables. Une fois la liste créée, un avis automatisé est envoyé par courriel, SMS ou message téléphonique aux patients afin de les inviter à planifier leur prochain rendez-vous en ligne.

Le personnel n'a donc plus à gérer de longues listes de patients à contacter pour planifier avec eux leur suivi médical. Ces listes éliminent les risques d'oublis, priorisent les patients à rejoindre et diminuent considérablement la charge de travail du personnel.

## Tableaux de bord analytiques

L'option *Tableaux de bord analytiques* offre aux cliniques médicales la possibilité de mesurer et d'optimiser la gestion des rendez-vous à l'aide de rapports statistiques, tableaux détaillés et indicateurs de performance. Ces nouveaux rapports dynamiques offrent un portrait quantitatif de plusieurs éléments, notamment le temps d'attente des patients, les moments les plus achalandés, les canaux de rendez-vous les plus utilisés, les types de rendez-vous les plus en demande, les plages horaires non comblées par un rendez-vous, les demandes en excès, etc.

Utilisées judicieusement, ces données peuvent servir à optimiser la répartition du personnel disponible et à améliorer l'accès aux soins de santé. Ces tableaux ont été conçus dans l'optique d'aider les gestionnaires à prendre des décisions éclairées à partir de leur base de données.



## Avantages du module

- Centralisation des rendez-vous provenant de différents canaux, incluant les portails externes
- Automatisation des tâches liées à la gestion des rendez-vous
- Réduction des risques d'oublis et d'erreurs liés au traitement manuel des patients à contacter
- Optimisation de la gestion des rendez-vous fondée sur les données propres à la clinique médicale

## Bénéfices pour la clinique

- Répartition optimale du personnel disponible et diminution des coûts opérationnels
- Mise à contribution du personnel pour des tâches à valeur ajoutée
- Amélioration de la prise en charge des patients
- Ne nécessite aucun apprentissage de nouveau système (opérations effectuées à partir du DMÉ)

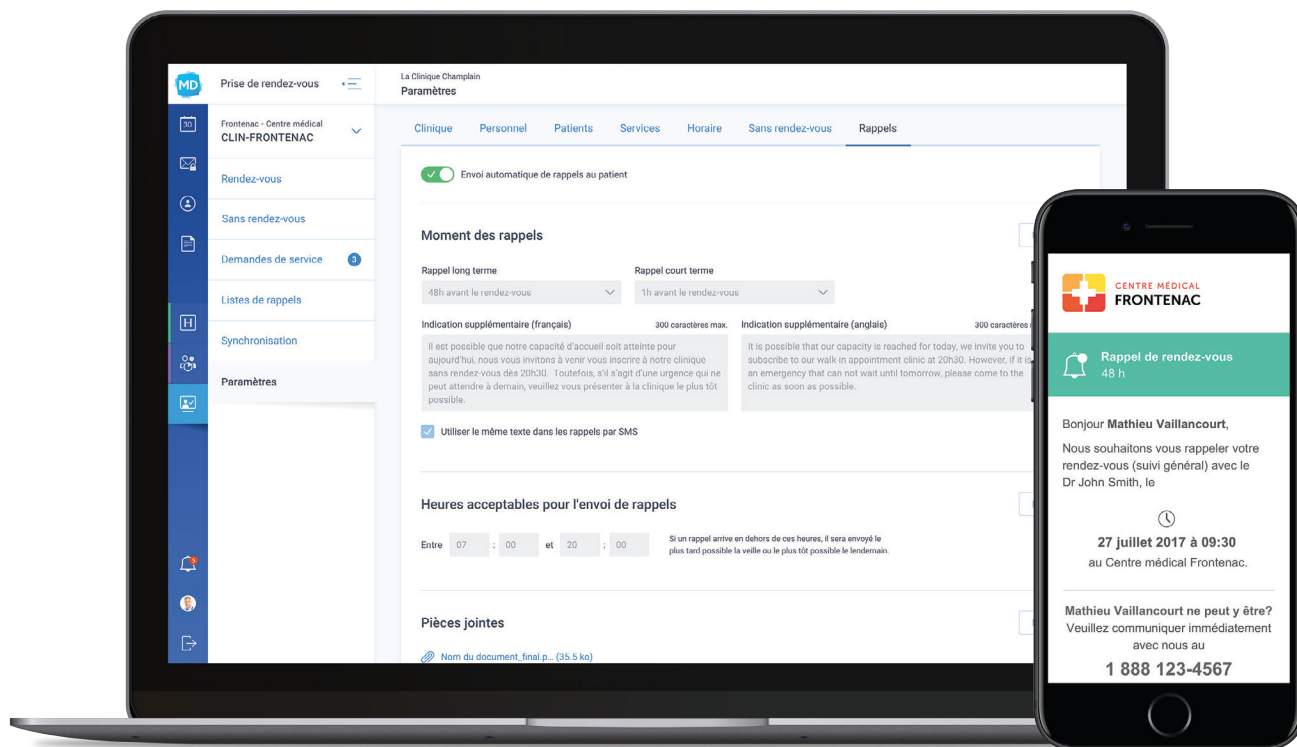


## Saviez-vous que... ?

Les solutions PetalMD sont hébergées au Canada dans le « Cloud » de Microsoft Azure, une plateforme réputée qui respecte les normes de sécurité canadiennes PIPEDA et plusieurs normes internationales (notamment ISO 27001, HIPAA, FedRAMP, SOC 1 et SOC 2).

# Rappels de rendez-vous automatisés

Automatise l'envoi des rappels et des demandes de confirmation.



Le module **Rappels de rendez-vous automatisés** de PetalBooking élimine entièrement l'une des tâches les plus fastidieuses liées à la gestion des rendez-vous : les rappels et les demandes de confirmation. Il réduit les pertes financières liées aux rendez-vous oubliés par les patients. Ce module est transparent pour le personnel puisqu'il se synchronise avec le DMÉ de la clinique médicale.

## Fonctionnalités clés

- Personnalisation du contenu des rappels automatisés (courriel, SMS et message téléphonique) en fonction du type de rendez-vous
- Configuration de la fréquence des rappels de rendez-vous (courriel, SMS et message téléphonique)
- Ajout d'instructions ou de formulaires à faire remplir
- Option de confirmation ou d'annulation de rendez-vous pour les patients (courriel ou SMS)
- Suivi de l'état des rappels de rendez-vous automatisés (envoi, réception et confirmation)



## Fonctionnement

---

Ce module automatise l'envoi des rappels de rendez-vous, permettant ainsi au personnel de la clinique médicale de se consacrer à d'autres tâches. Les patients reçoivent les rappels de rendez-vous par courriel, SMS ou message téléphonique, selon leur préférence, et confirment qu'ils se présenteront bel et bien aux rendez-vous lors de la réception de ces rappels.

Les patients sont informés à deux reprises qu'ils doivent se présenter à la clinique médicale, ce qui diminue les risques d'oublis. Quant aux demandes de confirmation, elles diminuent considérablement le nombre de rendez-vous manqués en permettant de combler les plages horaires disponibles suite aux annulations. Le personnel de la clinique médicale peut également ajouter des instructions ou des formulaires aux rappels de rendez-vous pour une prise en charge plus efficace des patients dès leur arrivée.

## Avantages du module

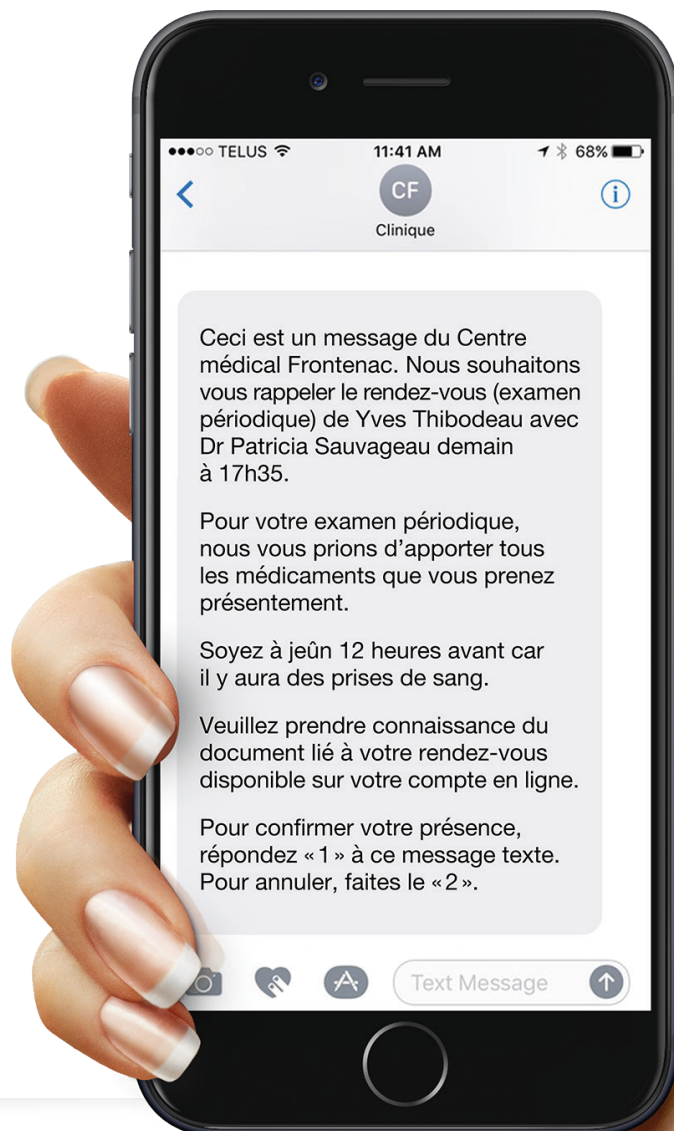
---

- Automatisation de la gestion des rappels de rendez-vous
- Prévention des annulations de dernière minute
- Gain de temps pour traiter des tâches à valeur ajoutée
- Amélioration des processus internes pour les suivis patients

## Bénéfices pour la clinique

---

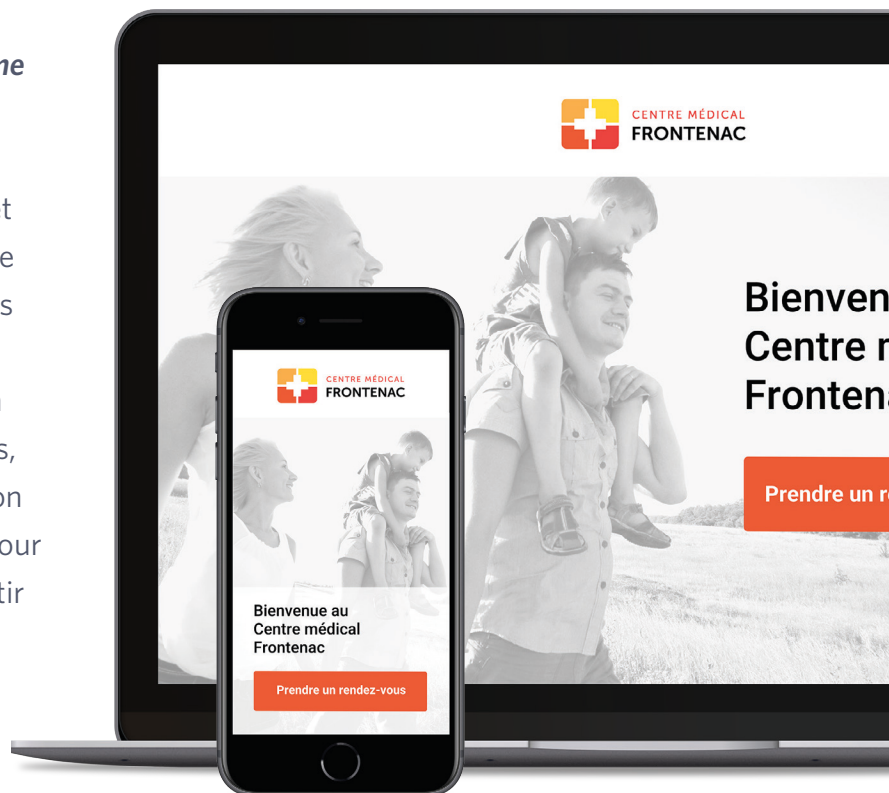
- Augmentation des revenus en diminuant le nombre de rendez-vous manqués
- Diminution du nombre de rendez-vous manqués (jusqu'à 70%)
- Suppression d'une charge de travail fastidieuse pour le personnel
- Amélioration de l'expérience patient



## Portail de prise de rendez-vous en ligne

Fidélise les patients grâce à un accès exclusif à vos services sur le Web.

Le module **Portail de prise de rendez-vous en ligne** offre aux patients la possibilité de prendre un rendez-vous sur le site Web de la clinique médicale à tout moment de la journée. Il permet de maximiser l'accès aux plages horaires, que ce soit pour les consultations sans rendez-vous, les examens annuels ou tout autre type de service. Il priorise le lien entre le patient et son médecin de famille lors de l'assignation d'un rendez-vous, et cela même pour une demande de consultation sans rendez-vous. Ce module est transparent pour le personnel puisque les rendez-vous pris à partir du portail en ligne s'affichent immédiatement dans le DMÉ de la clinique médicale.



### Fonctionnalités clés

#### Pour la clinique médicale :

- Intégration d'un portail en ligne qui dirige les patients exclusivement vers les services de la clinique médicale
- Configuration pour les consultations sans rendez-vous (ligne téléphonique et/ou portail en ligne)
- Gestion intégrée de tous les types de services (bureaux, consultations sans rendez-vous, etc.)
- Création et modification de formulaires en ligne pour demandes de service
- Ajout d'instructions ou de formulaires à remplir pour le traitement des demandes de service
- Téléversement de prescriptions ou autres documents médicaux
- Suivi de l'état des demandes de service

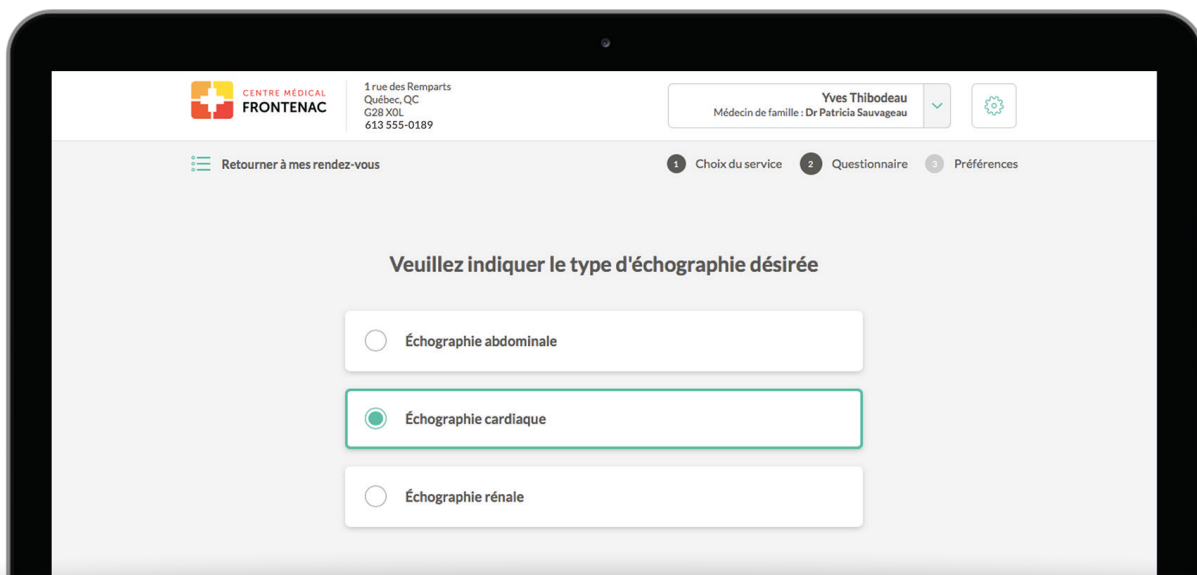
#### Pour les patients :

- Création d'un compte en ligne sécurisé avec possibilité d'y ajouter des membres de la famille
- Accès aux différentes plages horaires disponibles (y compris les consultations sans rendez-vous)
- Historique et liste des rendez-vous à venir
- Confirmation et annulation des rendez-vous en ligne par courriel ou par SMS

## Fonctionnement

Ce module facilite l'accès des patients aux plages horaires des médecins de la clinique médicale. Les patients se dirigent sur le site Web de la clinique médicale pour créer leur compte et prendre leur rendez-vous. La création d'un compte en ligne se fait en quelques étapes seulement et permet l'ajout de membres de la famille. La clinique médicale peut également associer des instructions ou des formulaires aux différents types de rendez-vous.

Lorsque le patient prend un rendez-vous en ligne, le système suggère d'abord les plages horaires disponibles de leur médecin de famille ou d'un médecin déjà rencontré dans le passé. Le portail de prise de rendez-vous en ligne est accessible à partir de n'importe quel appareil (téléphone intelligent, tablette électronique ou ordinateur) depuis le site Web de la clinique médicale.



### Formulaires en ligne pour demandes de service

L'option *Formulaires en ligne pour demandes de service* offre aux cliniques médicales la possibilité d'automatiser le traitement des questions posées aux patients par téléphone ou sur un formulaire papier avant de leur assigner un rendez-vous. Avec cette option, les cliniques médicales peuvent exiger aux patients de téléverser une prescription ou tout autre document médical sur le portail en ligne. Ces formulaires diminuent la charge de travail liée à l'évaluation des patients et au traitement des demandes de service.

### Et pour les consultations sans rendez-vous ?

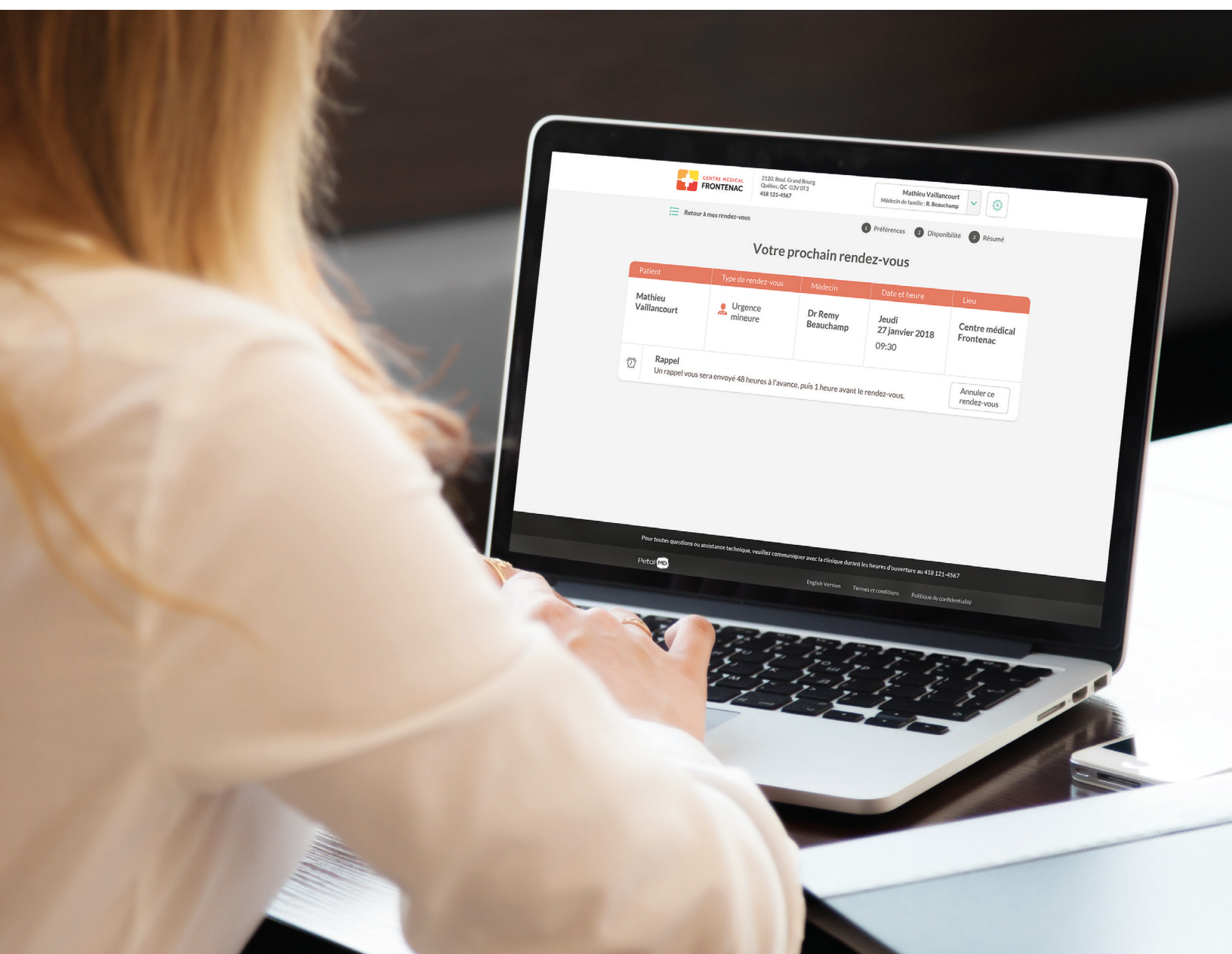
Que la clinique offre des consultations sans rendez-vous ou non, il est possible de déterminer dans quelle proportion et à quel moment les plages horaires s'affichent en ligne. Les plages de consultations sans rendez-vous sont accessibles à partir du portail en ligne ou d'une ligne téléphonique automatisée.

## Avantages du module

- Inscription des patients à un portail en ligne affichant exclusivement les services de la clinique médicale
- Amélioration de l'accès aux soins de santé avec la prise de rendez-vous en ligne 24/7
- Réduction du temps d'attente pour prendre un rendez-vous (jusqu'à 5 fois)
- Automatisation du traitement des consultations sans rendez-vous et des demandes de service complexes

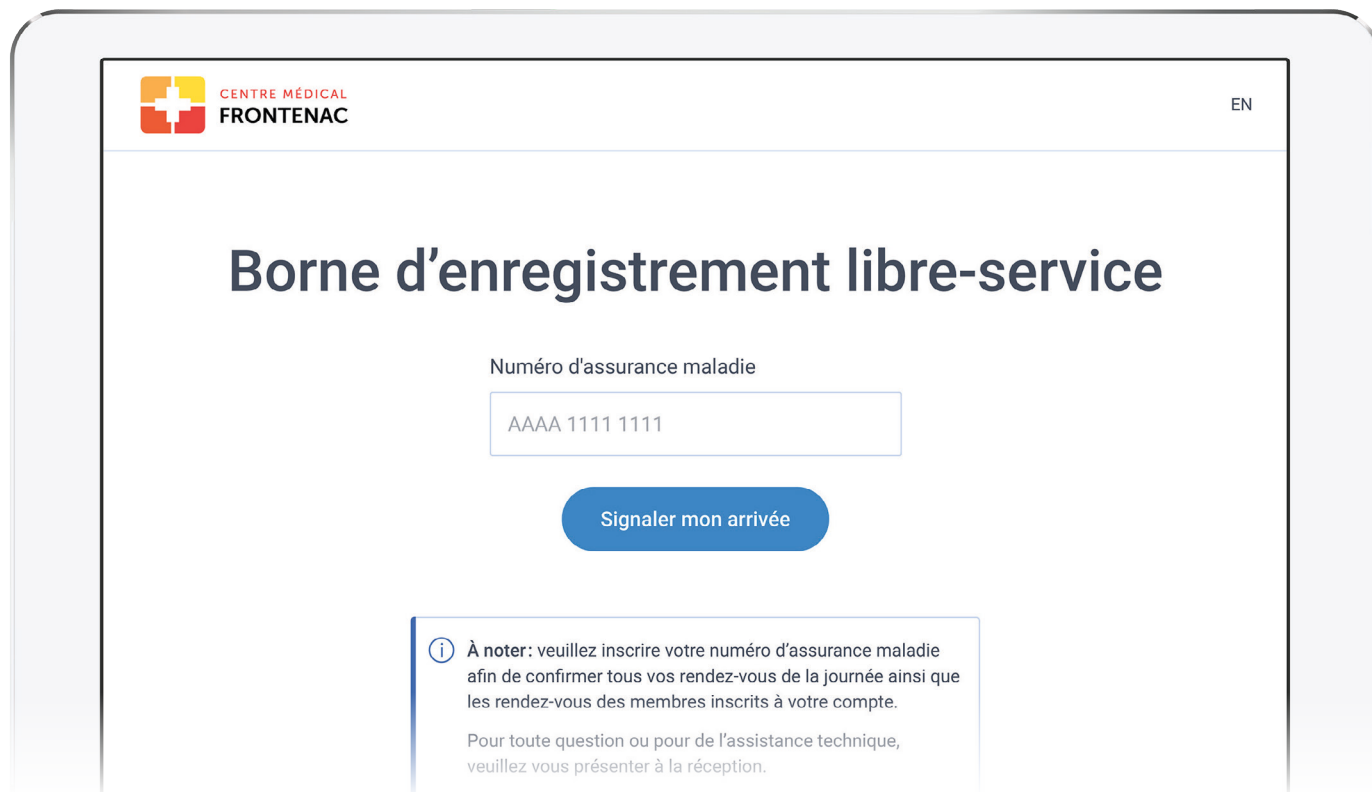
## Bénéfices pour la clinique

- Augmentation de la satisfaction et de la fidélisation des patients
- Diminution du volume d'appels
- Réduction du temps consacré à la prise de rendez-vous téléphonique (jusqu'à 80 % de temps gagné)
- Augmentation du taux d'assiduité



## Borne d'enregistrement libre-service

Simplifie l'arrivée des patients et diminue l'achalandage à l'accueil.



Le module **Borne d'enregistrement libre-service** de Petal Booking permet aux patients de signaler leur arrivée à la clinique de façon autonome et rapide. Il libère le personnel d'une charge de travail conséquente et améliore l'expérience patient en contribuant à réduire les files d'attente. Ce module est transparent puisqu'il se synchronise avec le DMÉ de la clinique médicale.

### Fonctionnalités clés

#### Pour la clinique médicale :

- Reconnaissance et affichage des rendez-vous à partir du numéro d'assurance maladie des patients
- Synchronisation du statut du rendez-vous avec le DMÉ de la clinique médicale

#### Pour les patients :

- Accès à la borne d'enregistrement libre-service pour signaler leur arrivée à la clinique médicale
- Possibilité de confirmer leur présence pour tous les rendez-vous prévus le jour même (y compris les rendez-vous des membres de la famille)

## Fonctionnement

---

Ce module accélère la prise en charge des patients et permet de faire gagner du temps au personnel administratif. Le patient se présente à la clinique médicale le jour de son rendez-vous et signale son arrivée à partir de la borne en inscrivant son numéro d'assurance maladie. Une fois la reconnaissance du numéro d'assurance maladie effectuée, le statut du rendez-vous se met à jour dans le DMÉ de la clinique médicale. Si le numéro d'assurance maladie est expiré ou manquant, un message invitant le patient à se présenter à la réception s'affiche sur l'écran de la borne.

Cette nouveauté, disponible sur tablette électronique, propose une expérience d'utilisation intuitive aux patients qui signalent leur présence à la clinique en seulement quelques secondes. Afin de garantir la rapidité d'exécution, les patients sont invités à faire la mise à jour de leurs informations personnelles au moment où ils prennent leur rendez-vous en ligne ou directement à la réception. Avec la borne d'enregistrement libre-service, le personnel n'a plus à gérer le flux élevé de patients qui viennent signaler leur présence aux heures de pointe et ont plus de temps à consacrer aux patients référés à l'accueil.

## Avantages du module

---

- Automatisation de l'enregistrement des patients à la clinique médicale
- Réaffectation du personnel à des tâches à valeur ajoutée
- Modernisation des processus internes
- Optimisation de la prise en charge des patients

## Bénéfices pour la clinique

---

- Diminution de l'achalandage à la réception
- Réduction des coûts administratifs
- Amélioration de l'expérience patient
- Augmentation de la satisfaction du personnel



# 7 raisons de choisir Petal Booking

## 1. Des fonctionnalités uniques sur le marché

Chaque fonctionnalité a été conçue pour répondre aux multiples besoins des cliniques médicales et plusieurs d'entre elles sont à la fois avant-gardistes et exclusives à Petal Booking.

## 2. Une expérience d'utilisation adaptée à la réalité des cliniques médicales

Les détails de chacune des fonctionnalités ont été minutieusement pensés en collaboration avec des gestionnaires de cliniques médicales et des médecins afin de répondre efficacement à leurs défis quotidiens.

## 3. Une satisfaction garantie

L'expérience générale des cliniques médicales se reflète par un taux de satisfaction de 98 % en 2017 pour l'entièreté du processus d'implémentation, c'est-à-dire de la première rencontre jusqu'à la mise en ligne de la solution.

## 4. Une expertise de haut niveau

La solution Petal Booking fait partie de la grande famille des outils de productivité développés par PetalMD, une entreprise comptant plus de 60 employés incluant une équipe de service et de soutien technique vouée à améliorer l'efficacité des cliniques médicales.

## 5. Des standards élevés

Toutes les solutions développées par PetalMD sont hébergées sur des serveurs canadiens du « Cloud » privé Microsoft et respectent les normes de sécurité PIPEDA. Les améliorations du système sont incluses dans la maintenance effectuée par PetalMD.

## 6. Un service clé en main

Une équipe composée de consultants expérimentés prend en charge dans son intégralité l'implémentation de Petal Booking. Elle présente le plan du projet avec les objectifs et échéanciers, collabore avec le DMÉ pour l'intégration, configure et déploie la solution.

## 7. Un soutien technique post-implémentation

Une fois l'implémentation terminée, les clients de PetalMD ont accès à un soutien technique via notre système de demandes en ligne et par téléphone. De plus, un centre d'aide en ligne est disponible en tout temps.

# Des utilisateurs satisfaits

« Nous sommes extrêmement fiers de collaborer avec PetalMD. L'implantation de la prise de rendez-vous en ligne au sein de la Clinique Saint-Louis est un succès au-delà de nos attentes. Il s'agit d'une solution efficace et appréciée de l'ensemble de nos médecins et patients. »

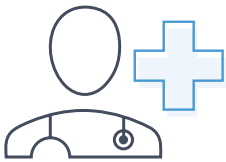
Directrice adjointe d'une Super-clinique, utilisatrice de Petal Booking

« Petal Booking n'implique aucune nouvelle tâche administrative pour moi, ni l'apprentissage d'une nouvelle interface. C'est entièrement transparent. J'en entends surtout parler de mes patients, qui sont clairement satisfaits du portail en ligne et du service. »

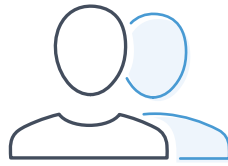
Médecin d'une Super-clinique, utilisatrice de Petal Booking

« En moins d'un mois, nous avons noté une diminution de plus de 90% du nombre de personnes qui se présentent à notre clinique le matin, ce qui facilite grandement le travail de nos réceptionnistes tout en allégeant leur charge de travail à l'heure de pointe. »

Directrice adjointe d'une Super-clinique, utilisatrice de Petal Booking



**35 000**  
médecins utilisateurs



**1,2 M**  
patients



**10 000**  
heures de travail gagnées



Leader canadien dans le domaine de la santé numérique, PetalMD développe des solutions Web innovantes pour simplifier le quotidien des médecins et améliorer l'efficacité des établissements de la santé.

Pour plus d'information, communiquez avec un conseiller spécialisé au 1 888 949-8601.

[petalmd.com](http://petalmd.com)

