

FICHE 1 : Formation pour gérer les appels téléphoniques

1. Bonjour
2. Quel est votre nom, si vous n'avez pas le dossier demander âge des patients (les personnes âgées ou à risques doivent être reportées)
3. Êtes-vous déjà venu au cabinet ? comment allez-vous ? Et peut-être quelques mots habituels de bienvenue.
4. En raison du contexte actuel je me permets de vous poser quelques questions

- **Avez-vous eu le COVID ?**

- Si non connu alors poser ces quelques questions de dépistage :

Avez-vous eu récemment ces quelques symptômes ?

Fièvre, fatigue, myalgies, céphalées, toux, gêne respiratoire, douleurs thoraciques, troubles digestifs, troubles d'odorat ou du goût, signes cutanés inconnus de vous ou amplifiés.

Avez-vous été récemment en contact avec des personnes malades ? Si oui, quand ?

Si une de ces questions est positive leur demander de répondre au questionnaire que l'on va leur adresser par mail et seulement après réception on pourra leur donner un rendez-vous.