
Téléconsultation

Ce document aide à la préparation d'une téléconsultation. Il se compose de deux parties, (1) la sélection des clients et (2) la préparation de la téléconsultation. L'objectif de ce document est de pouvoir contrôler le nombre de clients de lentilles de contact par le biais de la téléconsultation, en réduisant les inconvénients causés par l'utilisation de moyens numériques.

sélection du client

Il est conseillé de vérifier les points suivants avant de décider de passer à la téléconsultation.

Questions pour la sélection des clients

- Le consommateur dispose-t-il d'une bonne connexion wifi à la maison ?
- Le consommateur a-t-il accès à des applications vidéo (telles que FaceTime ou WhatsApp) que vous, en tant que spécialiste, souhaitez utiliser ? Sinon, le consommateur est-il disposé à les télécharger ?
- Le consommateur peut-il utiliser l'application ? Le consommateur est-il sûr de sa manipulation / est-il familier avec l'application vidéo ?
- Le consommateur dispose-t-il d'un bon endroit où il peut participer à la téléconsultation sans être dérangé ? Pensez aussi aux fournitures lors de la téléconsultation, par exemple :
 - Bon éclairage
 - Miroir
 - Porte-lentilles
 - Liquide pour lentilles
 - Médicaments/gouttes oculaires

Logistique

- Date et heure
 - Sous les heures d'ouverture du magasin
 - Si nécessaire (en cas d'urgence), le magasin doit être accessible pour examen
- Code d'accès pour l'application vidéo (si nécessaire)

[Type here]

Préparation de la téléconsultation

Pour que la téléconsultation soit réussie, il est essentiel que le spécialiste et le consommateur soient bien préparés à la téléconsultation.

Il est fortement recommandé d'intégrer le consommateur dans votre histoire et d'expliquer clairement (étape par étape) ce que l'on attend de lui.

Préparation de la liste de contrôle téléconsultation

- Le client répond-il à la sélection des clients, a-t-il l'équipement nécessaire à la maison ?
- Le client a-t-il reçu une instruction claire sur ce qui est attendu ?
 - Les articles nécessaires lors de la consultation (lentilles, fluides, etc.)
 - Mise en place d'un environnement consommateur (éclairage, etc.). Pour une (ré)instruction, il est conseillé d'établir la mise en place.
 - On vous a demandé de porter des lentilles lors de la consultation ?
 - Envoi d'un rappel de rendez-vous (avec date et heure) au consommateur ?
 - Préciser comment et à partir de quand le client peut se connecter numériquement ?
 - Le consommateur dispose-t-il du code d'accès (si nécessaire) pour participer à la téléconsultation ?
- Avez-vous une bonne connaissance du wifi et de l'application vidéo utilisée ?
- Avez-vous une deuxième option (par exemple un numéro de téléphone) pour joindre le consommateur ? Utilisation en cas de dysfonctionnements techniques, d'annulation du rendez-vous ou de dépassement de votre agenda.
- Connaissez-vous bien le dossier du client ?
- Pensez aussi à vos propres besoins (éventuels) pendant la téléconsultation, par exemple :
 - Bon éclairage
 - Porte-lentilles
 - liquide pour lentilles/gouttes oculaires
 - Apparence soignée
 - Matériel d'écriture ou accès au système du client

[Type here]