

Le 11/12/2017

078 150 170
Un seul numéro, ça facilite la vie !

Vous souhaitez prendre rendez-vous au Centre Hospitalier EpiCURA ? Désormais, composez le 078 150 170, peu importe le médecin que vous désirez consulter ou le site sur lequel vous souhaitez être soigné.

Le 078 150 170 est désormais le seul numéro pour contacter EpiCURA

- pour prendre rendez-vous
- pour poser une question sur son hospitalisation ou sa facture.

Dès que le patient a fait son choix dans le menu, un opérateur le prend en charge endéans 20 secondes. Bien entendu, si le patient éprouve des difficultés à opérer un choix dans le menu, il aura toujours la possibilité de dialoguer avec un agent qui l'aiguillera vers le bon service. Grâce à un système performant, nous connaissons en temps réel le nombre de patients présents dans la file d'attente et nous pouvons ajuster le nombre d'agents en fonction des pics d'affluence.

Pour ce faire, EpiCURA a créé son propre call center composé de collaborateurs internes formés spécifiquement. Au total, près de 20 personnes prennent en charge les patients et leur proposent un rendez-vous à leur meilleure convenance, en privilégiant

- un médecin en particulier
- un site
- le rendez-vous le plus rapide (sans préférence particulière pour un médecin ou un site).

La création de ce numéro unique - **078 150 170** - a nécessité la mise en commun d'équipes, l'harmonisation des procédures de prises de rendez-vous, etc... Il s'agit d'un véritable projet transversal, qui consolide aux yeux des patients notre image d'hôpital unique.

Notons que les anciens numéros de téléphone seront conservés plusieurs mois. Grâce à des déviations à partir de ces numéros, le patient accèdera au nouveau menu entrant. Progressivement, il s'habituerà à ce nouveau numéro.

Pour accompagner le patient dans ce changement, une large campagne de communication bat son plein.

Notons enfin que le tarif pour appeler le 078 150 170 est celui d'un appel local, peu importe l'endroit à partir duquel il est formé.

Pour rappel, EpiCURA, c'est :

- 3 sites aigus de proximité : Ath, Baudour et Hornu
- 4 sites annexes : Beloeil, Dour, Enghien et Frameries
- 875 lits hospitaliers
- plus de 2000 collaborateurs (personnel infirmier, paramédical, administratif et technique)
- 400 prestataires médicaux

Pour plus d'infos à la presse :

Delphine Cauchies
Cellule Communication
Centre Hospitalier EpiCURA
Route de Mons 63 - 7301 Hornu
Tél : +32 (0)65 76 99 76
GSM : +32 (0)479 24 43 70
delphine.cauchies@epicura.be