

L'Internet pour les dentistes

PROTOCOLE POUR LES CABINETS DENTAIRES

© J Can Dent Assoc 2000; 66:76

Pour beaucoup de cabinets dentaires, l'Internet changera la manière dont l'information est échangée. C'est pourquoi il est important de créer un protocole interne qui montre à votre personnel comment utiliser cette nouvelle technologie dans l'exercice de ses fonctions. La clé est d'établir un processus qui valorise vos échanges avec vos patients.

1. Netiquette. Apprenez les règles de communication sur Internet avant de mettre en oeuvre cette nouvelle technologie. Par exemple, utiliser les MAJUSCULES dans un message revient à crier.

<http://www.fau.edu/netiquette/net/index.html>

2. Bulletins électroniques. Beaucoup de cabinets dentaires ont déjà commencé à envoyer un bulletin à leurs patients via Internet. Cependant, les gens sont fatigués de recevoir du courrier qu'ils n'ont pas sollicité. Leur en envoyer pourrait nuire à l'image de votre cabinet. Envisagez plutôt d'adresser vos bulletins aux patients qui auront signé votre liste d'envoi. (C'est ce qu'on appelle une méthode d'«inclusion» qui empêchera vos messages électroniques d'être automatiquement effacés.)

3. Contenu Internet. Ni blasphème, ni plaisanterie, ni pornographie ne doit être accessible au cabinet. C'est toujours une bonne idée de faire connaître ces règles au personnel. L'intégrité de votre cabinet dépend de règles qui encouragent les échanges convenables. Vous ne pourrez pas empêcher votre cabinet de recevoir des plaisanteries par courriel, mais découragez votre personnel d'en envoyer. C'est une perte de temps précieuse et cela risque d'offenser certaines personnes.

4. Copies de courrier électronique. La plupart des programmes de courriel vous permettent de garder des copies de vos messages reçus et envoyés, apposés de la date et de

l'heure. Un registre fantastique de vos communications.

5. Fichiers de signature. Créez une signature qui comprend le nom, l'adresse, le numéro de télécopieur, le courriel, etc. de votre cabinet. Ces renseignements seront automatiquement ajoutés à tous les messages que vous envoyez, leur donnant ainsi une apparence professionnelle.

http://www.eudora.com/techsupport/tutorial/win_signatures.html

6. Vérificateur d'orthographe. Servez-vous d'un vérificateur d'orthographe automatique dans votre programme de courriel pour que vos documents gardent un profil professionnel.

7. Gestion du temps. Naviguer sur Internet, discuter en direct et télécharger de l'information à des fins personnelles peut faire perdre du temps précieux à votre personnel. Pendant les heures de travail, limitez le temps passé à naviguer sur Internet pour le plaisir.

8. Adresse électronique du cabinet. Choisissez une adresse qui soit facile à se rappeler — plus c'est court, mieux c'est. Aussi tenez compte de l'impact commerciale des mots que vous choisissez (frontdesk@pcedentist.com, drmaclean@pcedentist.com).

9. Filtrés automatiques. Bientôt, votre cabinet recevra du courriel en gros. Des messages peuvent être automatiquement archivés grâce à des «filtres» incorporés à votre programme de courriel, qui mettent chaque message dans le fichier approprié.

http://www.eudora.com/techsupport/tutorial/win_filters.html

10. Courriel de publicité. Certains programmes permettent de protéger votre cabinet contre le courrier publicitaire sans intérêt.

<http://tu cows.w3internet.com/spam95.html>

11. Paiements bancaires. Demandez à votre banque de vous donner accès aux paiements par Internet, qui réduiront vos comptes débiteurs. Vous n'avez même pas besoin d'un ordinateur pour profiter de ce service. La banque vous télécopiera chaque jour une liste des patients qui ont payé leur facture dentaire par Internet.

12. Sécurité. Si vous avez accès continu à l'Internet, assurez-vous que vous avez aussi un «pare-feu» — habituellement un ordinateur autonome doté d'un programme

qui empêche les pirates de l'informatique d'accéder à vos fichiers via Internet. Puisque la plupart des réseaux des cabinets dentaires partagent leurs fichiers, ceux-ci peuvent être ouverts par des intrus si vous n'êtes pas protégés.

13. Protection anti-virus. Utilisez un programme de protection anti-virus qui se met à jour régulièrement pour empêcher les nouveaux virus d'infecter votre système informatique. Nombre de programmes offrent cette protection. Par exemple, McAfee et Norton offrent des versions qui protègent extrêmement bien en se mettant automatiquement à jour via Internet.

14. Copies de secours. Vous devriez sauvegarder les fichiers de votre cabinet dentaire de même que votre site Web. Imaginez les problèmes si votre site venait à être accidentellement effacé d'un serveur Internet!

15. Réponses électroniques. Si vous répondez à votre courriel sur le champ, les patients auront plus confiance dans le nouvel outil de communication. Le courriel peut servir à envoyer des factures, des rappels de visite, des instructions post-opératoires, de l'information sur un traitement, etc.

16. Protection des renseignements personnels. Il est essentiel que les renseignements personnels de vos patients demeurent confidentiels. Si vous affichez des images sur Internet, obtenez un consentement par écrit. L'Internet est un endroit très public et doit être traité avec professionnalisme. Le courriel n'est pas privé et peut être intercepté. Tous les gestionnaires de système peuvent accéder aux fichiers des utilisateurs. Pour travailler en toute confidentialité, utilisez des logiciels cryptographiques.

L'Internet s'avère être un outil précieux dans le cabinet dentaire. Il est important que les dentistes structurent leurs systèmes de communication Internet en vertu de normes professionnelles qui répondent aux besoins de leurs patients.

Le Dr Scott MacLean exerce dans un cabinet privé à Halifax (Nouvelle-Écosse).
Courriel : maclean@ns.sympatico.ca.

Les vues exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.
