



L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS SOULAGE SES ÉQUIPES EN EXTERNALISANT L'ENVOI DE SES COURRIERS ET SMS

1/2
journée

GAIN DE TEMPS
POUR LA GESTION
ADMINISTRATIVE

8 000

COURRIERS ENVOYÉS
PAR MOIS

8 000

SMS ENVOYÉS
PAR MOIS

LE CONTEXTE

Établissement de santé privé réputé pour la prise en charge médico-chirurgicale de pathologies lourdes ou complexes, l'Institut Mutualiste Montsouris représente plus de 1 500 salariés, 160 000 consultations par an, 455 lits et 17 salles opératoires.

Une activité qui implique un volume de courriers en croissance constante :

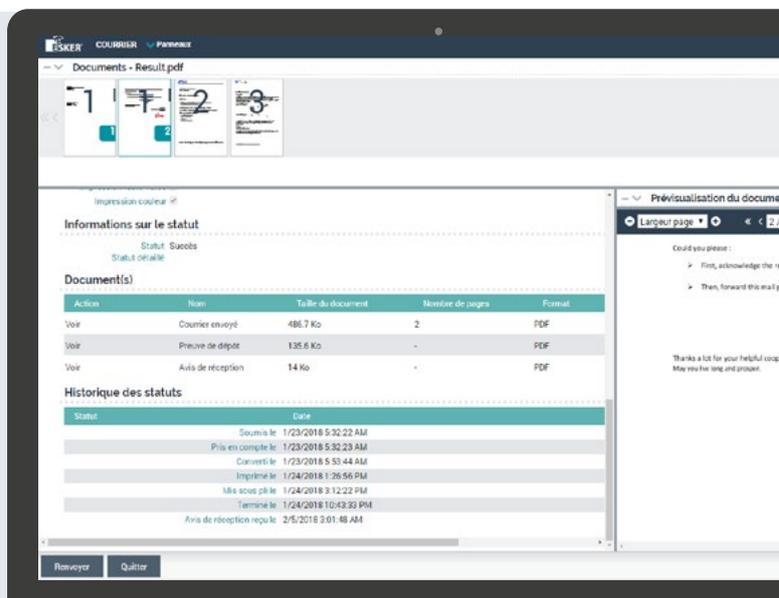
- **Secrétariat médical** : 2 200 comptes rendus médicaux et 3 300 courriers de rappel de rendez-vous par mois,
- **Gestion administrative des patients** : 2 000 courriers de relances pour les factures de patients non réglées,
- **Comptabilité** : 400 courriers envoyés pour informer les fournisseurs du règlement de leurs factures.

Gérés manuellement, l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi de ces courriers étaient sources de pertes de temps et d'erreurs qui ont incitées l'Institut Mutualiste Montsouris à se doter de **la solution Esker**.

LA SOLUTION

Déployée en moins de 3 mois, la solution permet aujourd'hui à l'Institut Mutualiste Montsouris d'externaliser totalement :

- L'envoi de ses 8 000 courriers mensuels : une fois créés sous Word, les courriers sont envoyés par les secrétaires et médecins en un clic depuis leur ordinateur. Ils sont ensuite imprimés, mis sous pli, affranchis et remis en poste par Esker.
- L'envoi automatique de 8 000 SMS par mois de confirmation de rendez-vous aux patients pour les informer de la date et de l'heure du rendez-vous avec un numéro de dossier pour un accueil plus rapide.



"Nous avons fait le choix d'Esker pour son large panel de solutions et son expertise. Nous disposons d'un interlocuteur unique pour externaliser tous nos courriers, et ceci avec rapidité, simplicité, souplesse et fiabilité. Nous avons également beaucoup apprécié la qualité des relations et du travail effectué par les équipes techniques et supports d'Esker. Suite à la réussite de ce premier projet, nous allons externaliser auprès d'Esker l'envoi des convocations aux patients et aux médecins."

Michel Camacho | Responsable Maîtrise d'Ouvrage

LES BÉNÉFICES



Des gains de temps d'une demi-journée par mois rien que pour la gestion administrative des patients



Une amélioration de la fiabilité de l'envoi des courriers (les plis non distribués sont notifiés par e-mail)



Une meilleure traçabilité des envois grâce à un identifiant unique présent sur chaque page des courriers envoyés



Une diminution des rendez-vous non honorés et un accueil plus rapide des patients



Une réduction des coûts liée à la suppression des machines (imprimante, plieuse, machine à affranchir) et des consommables



"Le succès d'un projet d'externalisation d'une telle ampleur réside dans sa préparation et dans une forte implication des différents services impactés pour recueillir un maximum d'informations sur leurs besoins."

Michel Camacho | Responsable Maîtrise d'Ouvrage

À PROPOS DE L'INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS

L'Institut Mutualiste Montsouris est un hôpital privé à but non lucratif, ouvert à tous et sans dépassement d'honoraire.

Implanté à la périphérie sud de Paris (14ème arrondissement), l'IMM prend en charge l'essentiel des pathologies lourdes ou complexes à dominante chirurgicale (cardiaque, vasculaire, thoracique, digestif, gynécologie, urologie, oncologie...), tout en disposant d'une maternité, d'un centre de psychiatrie et d'un service de médecine.

L'IMM, ce sont plus de 160 000 consultations par an, 1 500 salariés, 455 lits et places répartis sur 55 000 m², un plateau technique 24h/24 avec 17 salles opératoires.