

SIMCall dévoile les résultats du 2^e Baromètre National de l'Information Médicale des laboratoires

SIMCall, filiale Santé du Groupe Acticall spécialisée dans le traitement de l'Information Médicale et le coaching patients, a lancé début 2011 le 2^e Baromètre National de l'Information Médicale en vue d'évaluer la qualité du traitement des appels au sein des laboratoires pharmaceutiques. Les résultats seront présentés lors d'un atelier qui se tiendra le 7 juin prochain, à 8h30 au Pavillon LEDOYEN.

Après le succès recueilli par le 1^{er} Baromètre National de l'Information Médicale, mis en place en 2010, SIMCall a organisé du 29 mars au 10 mai derniers le 2^e Baromètre National de l'Information Médicale. L'étude a porté sur 16 laboratoires pharmaceutiques.

La qualité du traitement des appels d'Information Médicale est évaluée à différents niveaux : taux de joignabilité, prise en charge de l'appel, prise en compte de la demande, mise en attente, qualité de la relation et comportement, traitement de la demande, et prise de congé.

Méthodologie : de la réalisation des scénarii d'appels à l'évaluation du service rendu

Pour cette enquête, 20 scénarii ont été réalisés par les équipes scientifiques de MediSCAN, spécialisée dans la Pharmacovigilance, soit 10 scénarii de patients fictifs et 10 scénarii de professionnels de santé fictifs (médecins et pharmaciens) ; le niveau de difficulté des questions allant du plus « basique » au plus « médical ». 340 appels mystères ont été réalisés entre le 29 mars et le 10 mai 2011 par les télé-auditeurs du pôle Étude d'Acticall, formés et encadrés par un manager Santé.

La grille d'évaluation a été conçue avec le service Qualité-Formation du pôle Santé d'Acticall pour identifier 20 items en s'appuyant sur les critères définis selon les règles de la marque NF Service « Centre de relation client » NF 345. Deux évaluations ont été effectuées : la première à chaud durant l'enquête, la deuxième portant sur le contrôle et la validation à froid, par un professionnel de l'Information Médicale.

Pour découvrir le bilan du 2^e Baromètre National de l'Information Médicale et les nouveaux enjeux du secteur, SIMCall a la plaisir de vous inviter :

**Le 7 juin 2011, à 8h30, au Pavillon Ledoyen
(Carré des Champs-Élysées, 1 avenue Dutuit, Paris 8^{ème})**

Pour en savoir plus sur SIMCall et retrouver les résultats du 1^{er} Baromètre National de l'Information Médicale, contactez-nous ou rendez-vous sur www.simcall.fr

A propos de SIMCall :

SIMCall, filiale du Groupe Acticall (5000 collaborateurs), issue de l'union de trois partenaires (VIDAL, MediSCAN et ACTICALL), est spécialisée dans la relation patient et professionnels de santé et fournit un service d'information médicale et d'accompagnement personnalisé aux différents publics de l'Industrie Pharmaceutique: patients, entourage, professionnels de santé et institutionnels. SIMCall propose à l'Industrie Pharmaceutique (Baxter, Biogaran, GSK, Novartis vaccins...) une expertise technique, scientifique et médicale via des plateformes externalisées de traitement de l'information médicale et de pharmacovigilance, des plateformes dédiées à la gestion de crise grâce à des équipes d'accompagnement quotidien des patients et professionnels de santé. En tant que filiale du Groupe Acticall, spécialisé dans la gestion de la relation client à distance, SIMCall s'appuie sur les process Qualité et RH propres au Groupe, à savoir la certification NF Service - 345 - Centre de Relation Client et le Label de Responsabilité Sociale. Pour plus d'informations sur SIMCall : www.simcall.fr

Contacts :

Hélène BURY, h.bury@acticall.com, 01 53 56 70 44

Michelle BOUCHARDY, m.bouchardy@acticall.com, 01 53 56 74 87