

# «Nous sommes partenaires, pas seulement fournisseurs»

Responsable des ventes dans le secteur médical, chez Galexis, Roberto Fistarol connaît parfaitement le «paysage des cabinets médicaux» en Suisse. Dans la première partie de notre interview, l'expert s'exprime sur la tendance persistante aux cabinets médicaux de groupe et sur la manière dont Galexis, en tant que prestataire global, soutient cette évolution.

## Monsieur Fistarol, à quoi reconnaît-on un bon cabinet médical ?

On les reconnaît dès qu'on y pénètre. L'assistante médicale à la réception vous accueille avec le sourire et sait qui vous êtes. L'ambiance est harmonieuse et détendue. L'accueil comme lieu de travail est ordonné et les normes d'hygiène sont respectées et vécues. Dans les cabinets sans rendez-vous, les exigences sont certes les mêmes, mais la structure et l'organisation sont encore plus importantes.

Un bon cabinet sans rendez-vous dispose de plusieurs guichets et a plusieurs assistantes médicales. Par exemple, une assistante médicale prend les nouvelles inscriptions et enregistre les patients dans le système, tandis que l'autre réceptionniste s'occupe du téléphone et reçoit les patients.

*«Avec nous, les cabinets peuvent croître et établir un partenariat à long terme»*

**Qu'il s'agisse d'un cabinet individuel ou de groupe, d'un centre médical ou d'un cabinet sans rendez-vous : en tant que prestataire global, Galexis soutient les cabinets de multiples manières. Qu'est-ce qui se trouve en ligne de mire ?**

La qualité et l'offre variée en rapport avec la pratique. Galexis fournit au cabinet médical tout ce qu'il faut d'un seul tenant et de la plus haute qualité. Nous sommes partenaires et pas seulement fournisseurs. Avec nous, les cabinets peuvent croître et établir un partenariat à long terme, car ceux qui travaillent avec nous ont parfois du temps pour une pause-café.

Nous sommes synonymes d'engagement, de disponibilité élevée et d'amabilité. Nous offrons un service personnalisé qui soulage au mieux le personnel du cabinet, ce qui permet de consacrer plus de temps aux patients. Grâce à notre vaste réseau, nous sommes à vos côtés pour toutes les questions.

## La tendance aux cabinets médicaux de groupe se maintient. Comment évaluez-vous l'évolution ?

La tendance a évolué pour rester. Les cabinets médicaux de groupe présentent différents avantages. Les jeunes médecins accordent une grande importance à la flexibilité des horaires de travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les médecins d'aujourd'hui ne souhaitent plus être joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et habiter au-dessus du cabinet, comme c'était souvent le cas autrefois. Ils souhaitent pouvoir agir plus librement et savoir pendant les vacances que leurs patients continueront d'être pris en charge de manière optimale par les partenaires du cabinet médical. De nombreux médecins accordent également plus d'importance à un salaire fixe. Dans le même temps, il est possible de se partager les coûts d'investissement, de mieux exploiter les appareils médicaux et de mieux maîtriser les coûts liés à l'administration et aux achats.

L'évolution vers des cabinets médicaux de groupe va se poursuivre, surtout dans les agglomérations urbaines.

*«Les jeunes médecins attachent de l'importance à des horaires de travail flexibles et à un équilibre entre vie professionnelle et vie privée»*

## Les cabinets médicaux de groupe offrent les avantages que vous mentionnez, mais leur complexité augmente elle aussi.

C'est vrai. Pour nous, cela signifie que nous entretenons un contact étroit non seulement avec le décideur, mais aussi avec les assistantes médicales et l'équipe. En effet, de nombreuses décisions sont prises au niveau de la direction, mais elles sont difficiles, voire impossibles à mettre en œuvre dans la pratique.

Notre service client est d'autant plus sollicité. Malgré l'attention portée aux coûts, la disponibilité rapide et notre service de pointe restent d'une importance capitale pour les praticiens. C'est pourquoi nous attachons une importance particulière à une communication sans faille. Si celle-ci n'est pas garantie, cela signifie plus d'interventions des deux côtés, plus d'accords, plus de temps pour l'accompagnement.

En règle générale, nous avons trois interlocuteurs dans un cabinet de groupe. Le service externe doit bien entendu communiquer avec précision et par écrit fin que toutes les personnes concernées parlent de la même chose et puissent s'y tenir.



**Roberto Fistarol**

Responsable des ventes aux médecins



Dans la deuxième partie de l'interview – dans le prochain numéro d'INSIDER – vous en apprendrez davantage sur la manière dont Galexis soutient les petits cabinets, garantit la disponibilité continue des médicaments et aide à trouver un successeur.