

Aide-mémoire sur la déclaration d'état de santé pour les conseillers et conseillères

Avant de rencontrer le Client ou la Cliente

Fixez des attentes claires

Dites à la personne que vous examinerez ensemble les questions médicales, ce qui peut prendre de 15 à 25 minutes.

Demandez-lui d'avoir les principaux renseignements sur sa santé à portée de main :

- Dernières opérations et dates
- Diagnostics et médicaments
- Historique des rendez-vous médicaux
- Renseignements sur la santé de la famille
- Renseignements sur ses médecins : nom complet et adresse du médecin de famille et des spécialistes

Dites-lui que des analyses de sang et d'urine pourraient être requises.

Préparez-vous

Passez en revue la déclaration d'état de santé à l'avance.

Familiarisez-vous avec les termes médicaux en utilisant les ressources suivantes :

- Fonction de prononciation phonétique (cliquez sur l'icône d'information dans la déclaration d'état de santé)
- [Aide-mémoire phonétique des termes médicaux](#)

N'oubliez pas que c'est en s'exerçant qu'on bâtit notre confiance en soi et notre aisance.

Ne vous précipitez pas – gérez votre temps

Prévoyez de 15 à 20 minutes supplémentaires pour permettre une certaine souplesse, surtout pour les Clients et Clientes qui ont plusieurs problèmes de santé.





Pendant l'examen des questions

Créez un climat de confiance

Faites preuve de patience et d'empathie.

Écoutez activement la personne pour comprendre ses antécédents médicaux.

Faites attention lorsque vous abordez des sujets délicats et tenez compte des préoccupations de la personne.

Recueillez des renseignements exacts pour accélérer les décisions de tarification et les approbations.

Communiquez clairement

Lisez toutes les questions telles qu'indiquées et confirmez leur compréhension.

Partagez votre écran pour que la personne puisse suivre.

Après l'examen des questions

Fixez les attentes

Décrivez les résultats possibles : approbation instantanée, tarification en attente ou surprime/refus.

Expliquez toute exigence supplémentaire (analyses de laboratoire ou déclaration du médecin traitant).

Clarifiez les prochaines étapes

Passez en revue les réponses avec la personne pour confirmer leur exactitude.

Expliquez la suite des choses et mentionnez la date d'approbation prévue.

Rappels importants

Cela en vaut la peine

La déclaration d'état de santé prend de 15 à 25 minutes à remplir, mais cela en vaut la peine :

- Approbation rapide et, dans certains cas, approbation instantanée
- Relation plus solide avec le Client ou la Cliente
- Moins de suivis et de retards
- Possibilité de discuter de produits et services supplémentaires

Vous avez le contrôle

En posant vous-même les questions, vous façonnez l'expérience Client, recueillez des renseignements exacts et instaurez un climat de confiance.

