



Paris, le 20 février 2018

COMMUNIQUE DE PRESSE

La prise de rendez-vous médicaux en ligne plébiscitée : à l'AP-HP, plus de 8 patients sur 10 recommanderaient Doctolib à leurs proches

L'Assistance-Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) a réalisé la première enquête de satisfaction de grande ampleur d'un service de prise de rendez-vous médicaux en ligne. Cette enquête a été conduite en janvier 2018 auprès de 5 000 patients ayant utilisé le service Doctolib, disponible aujourd'hui dans 22 de ses hôpitaux. Résultat : 85% des répondants recommanderaient ce service à leurs proches et 1 patient sur 3 déclare qu'il aurait cherché un rendez-vous en dehors de l'AP-HP si ce service n'existait pas. 80 000 rendez-vous ont été pris en ligne depuis le début du déploiement de Doctolib à l'AP-HP.

L'AP-HP finalise actuellement le déploiement du service de prise de rendez-vous médicaux en ligne de Doctolib, leader du secteur en Europe, dans ses hôpitaux. Ce service permet au patient de trouver un praticien en ligne, de prendre rendez-vous avec lui 24h/24 et 7j/7 par Internet et de gérer son historique de consultations de manière totalement dématérialisée.

Un an après le lancement, l'AP-HP a souhaité mesurer la satisfaction de ses usagers pour ce nouveau service. Elle a donc lancé la première enquête de grande ampleur sur la perception de la prise de rendez-vous en ligne par les patients, recueillant les réponses de près de 5 000 utilisateurs de Doctolib au cours du mois de janvier 2018. Les résultats de cette enquête plébiscitent le service :

- **85% des patients recommanderaient ce service à leurs proches, avec une note d'au moins 8/10.**
- **1 patient sur 3 admet qu'il aurait cherché un rendez-vous en dehors de l'AP-HP sans ce service de prise de rendez-vous en ligne.**
- **La majorité des patients déclarent que le service facilite l'accès aux consultations de l'hôpital.**
- **Parmi les fonctionnalités les plus utiles de Doctolib, les patients citent en priorité :**
 1. **les rappels de rendez-vous par SMS pour ne pas oublier sa consultation ;**
 2. **la liste d'attente pour bénéficier de rendez-vous plus tôt en cas de désistement ;**
 3. **l'accès à son historique de rendez-vous directement depuis son compte patient.**
- **Les patients attribuent également des notes très élevées à l'information fournie par Doctolib sur l'offre de soins de l'hôpital, à la navigation sur le service et aux consignes reçues avant le rendez-vous (notes moyennes entre 4,3/5 et 4,4/5).**

Pour Stanislas NIOX-CHATEAU, cofondateur et président de Doctolib, « *cette enquête de l'AP-HP est inédite par son ampleur et par sa précision. Elle vient confirmer les retours que nous recevons chaque jour de la part des patients qui utilisent notre service. Doctolib est devenu un outil d'accès aux soins pour des millions de Français. Non seulement notre service rapproche les patients de l'hôpital, mais il apporte des solutions à tous ceux qui renoncent à se soigner faute de pouvoir obtenir un rendez-vous.* »

Grâce aux retours des praticiens de l'AP-HP, plusieurs évolutions sont d'ores et déjà prévues pour améliorer encore la qualité du service. Les patients pourront par exemple bientôt indiquer sur Doctolib le nom du médecin qui les adresse auprès d'un praticien de l'AP-HP. Aujourd'hui, l'AP-HP utilise Doctolib dans 22 de ses hôpitaux et pour 75% de ses consultations. 80 000 rendez-vous ont été pris en ligne depuis le début du déploiement. Le service sera disponible pour l'ensemble des consultations de l'AP-HP d'ici l'été 2018.

À propos de Doctolib

Lancé en 2013, Doctolib est le leader européen de la prise de rendez-vous médicaux en ligne et des services Internet aux professionnels de santé. Pour les professionnels et les établissements de santé, Doctolib propose un logiciel de gestion de rendez-vous et des services pour gérer leurs consultations, communiquer avec leurs patients et collaborer avec les autres professionnels de santé. Pour les patients, Doctolib facilite le parcours de soins : la recherche d'informations et la prise de rendez-vous médicaux se font gratuitement sur Internet, 24h/24 et 7j/7, et un carnet de consultations est accessible en ligne. La société emploie aujourd'hui 400 salariés en France et en Allemagne et est présente dans 30 villes en France et 5 en Allemagne. Elle collabore avec 40 000 professionnels de santé et 900 établissements de santé. Plus de 15 millions de patients français et allemands utilisent Doctolib chaque mois. Pour plus d'informations, consultez [notre site grand public](#) et [notre espace presse](#).

Contacts presse

Henri Pitron
Téléphone : 06 03 42 67 19
Email : presse@doctolib.com

Antoine Msika
Téléphone : 07 78 72 61 08
Email : presse@doctolib.com