



Paris, le 08 janvier 2019

COMMUNIQUE DE PRESSE

Une étude réalisée par Hospinnomics pour l'AP-HP évalue l'impact de la prise de rendez-vous en ligne dans ses hôpitaux : comment la prise de rendez-vous en ligne transforme l'hôpital ?

L'AP-HP présente les premiers résultats d'une étude réalisée par la Chaire Hospinnomics (AP-HP et École d'économie de Paris) sur l'impact de la prise de rendez-vous en ligne dans ses hôpitaux. L'étude compare, entre avril 2017 et mai 2018, l'évolution de l'activité de consultation externe de services d'établissements proposant la réservation par internet* avec celle de services d'établissements non équipés.

Elle met en avant plusieurs effets positifs de la prise de rendez-vous en ligne, comme la progression du nombre de consultations, la diminution du nombre de rendez-vous non honorés et la forte satisfaction des patients. En revanche, il n'est pas observé d'impact significatif concernant les délais d'attente pour les nouveaux patients et le nombre d'hospitalisations.

D'après les résultats de l'étude menée par la chaire de recherche en économie de la santé Hospinnomics, la prise de rendez-vous en ligne produit trois effets positifs à l'AP-HP :

- Le nombre de consultations progresse : Un mois après l'installation du service fondé sur la solution Doctolib, les établissements et les services équipés bénéficient déjà d'une hausse de 7,5% du nombre de rendez-vous honorés (tous canaux de prise de rendez-vous confondus). Un an après, cette hausse est d'environ 11% pour tous les patients et de 7% pour les nouveaux patients (primo-consultants). La venue de nouveaux patients pourrait notamment s'expliquer par une meilleure visibilité de l'offre de soins de l'AP-HP pour les services engagés dans ce projet.
- Le nombre de rendez-vous non honorés diminue : Un mois seulement après l'installation du service de prise de rendez-vous en ligne, le nombre de rendez-vous auxquels le patient ne se présente pas diminue de près de 8%. Par ailleurs, un plus grand nombre de rendez-vous qui ne peuvent finalement pas être honorés sont annulés à temps, et 60% de ces annulations sont converties en nouveaux rendez-vous.
- Ce service est plébiscité par les patients : un tiers des 5 000 patients interrogés par l'AP-HP en janvier 2018 déclarent qu'ils auraient cherché un rendez-vous hors de l'AP-HP sans la prise de rendez-vous en ligne et 85% d'entre eux recommanderaient spontanément le service à leurs proches. Ils sont une très forte majorité à souhaiter que le service soit plus largement proposé à l'AP-HP.

L'étude met également en lumière l'absence d'impact du dispositif sur les délais d'attente pour les nouveaux patients ainsi que sur le nombre d'hospitalisations.

Ces constatations devront être confirmées au fil des prochains mois, maintenant que le déploiement du projet est quasiment terminé à l'AP-HP. Le service est aujourd'hui disponible dans 30 hôpitaux de l'AP-HP (sur 32 éligibles) et plus de 170 000 rendez-vous ont d'ores et déjà été pris en ligne depuis le début du projet, avec environ 20 000 rendez-vous pris chaque mois.

Afin d'optimiser le service pour ses professionnels de santé, l'AP-HP a également recueilli début 2018 l'avis de médecins bénéficiant de la prise de rendez-vous en ligne, à travers des rencontres avec des services ciblés [pour recenser les problématiques rencontrées et des pistes d'amélioration](#).

** Au moment de l'étude, 24 des 39 hôpitaux de l'AP-HP étaient équipés de la prise de rendez-vous en ligne et 7 d'entre eux venaient de la déployer.*

À propos de l'AP-HP

L'AP-HP est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu. Ses 39 hôpitaux accueillent chaque année 8,3 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24, et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté. L'AP-HP est le premier employeur d'Ile de-France : 100 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers – y travaillent. <http://www.aphp.fr>

À propos d'Hospinnomics

L'AP-HP et PSE-Ecole d'économie de Paris se sont associées courant 2014 pour créer Hospinnomics, une chaire de recherche en économie de la santé centrée sur l'innovation à l'hôpital. Hospinnomics, pour « hospital innovation economics » mobilise les compétences des économistes au service d'une prise de décision éclairée. Elle contribue à développer l'évaluation et l'expérimentation pour optimiser toutes les ressources disponibles au service du patient. La chaire Hospinnomics mène de nombreux projets et d'études. <https://www.hospinnomics.eu/>

A propos de Doctolib

Créé en 2013, Doctolib est une société franco-allemande, leader européen de la e-santé. Pour les professionnels et les établissements de santé, Doctolib propose un logiciel et des services pour améliorer l'efficacité de leur organisation, transformer l'expérience de leurs patients, faire connaître leurs activités et renforcer la coopération avec leurs confrères. Pour les patients, Doctolib offre un service complet pour accéder plus facilement et rapidement aux soins et devenir acteurs de leur santé : la recherche d'informations et la prise de rendez-vous médicaux se font sur Internet, 24h/24 et 7j/7, et chaque patient peut accéder à son carnet de santé en ligne. La société emploie aujourd'hui 700 salariés, répartis dans 35 villes en France et en Allemagne. Elle collabore avec 70 000 professionnels et 1 400 établissements de santé. Doctolib enregistre chaque mois plus de 30 millions de visites de patients sur son site Internet. Plus d'informations sur Doctolib directement sur le site www.doctolib.fr.

Contact presse

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