



08/01/2019 17:21:24

## Hôpitaux de Paris: plus de consultations honorées avec la prise de rendez-vous en ligne

La prise de rendez-vous en ligne a permis de réduire les consultations non honorées par les patients dans les services de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris qui en bénéficient, sans pour autant diminuer les délais d'attente, selon une étude dévoilée mardi par l'institution francilienne.

Confiée à l'issue d'un appel d'offres en 2016 au géant du secteur, Doctolib, et déployée progressivement depuis 2017, la réservation de rendez-vous sur internet avec les praticiens de l'AP-HP a produit des "effets positifs", se réjouit l'institution dans un communiqué.

En premier lieu, le "nombre de consultations progresse", selon l'étude réalisée par la Chaire Hospinnomics, créée par l'AP-HP avec l'Ecole d'économie de Paris, qui compare, "entre avril 2017 et mai 2018, l'évolution de l'activité de consultation externe" (sans hospitalisation) des services bénéficiaires avec celle des services d'établissements non équipés.

Ainsi, "un mois après l'installation" du dispositif, le nombre de rendez-vous honorés augmente de 7,5% (tous canaux confondus). Après un an, cette hausse atteint 11% pour tous les patients et 7% pour les nouveaux patients, signe peut-être d'"une meilleure visibilité de l'offre de soins", selon l'AP-HP.

Au total, en 2018, 150.000 rendez-vous ont été pris en ligne, soit 4% des 4 millions de consultations de l'AP-HP, encore loin des 30% visés chaque année.

Deuxième motif de satisfaction mis en avant, la réduction du nombre de rendez-vous auxquels les patients ne se présentent pas, "de près de 8%" au bout d'un mois de mise en oeuvre, selon l'AP-HP, confrontée à un taux de rendez-vous non honorés oscillant entre 15 et 25%, selon des données de 2016.

Le dispositif s'appuie notamment sur l'envoi de SMS aux patients, qui annulent "un plus grand nombre de rendez-vous (...) à temps". Les créneaux ainsi libérés sont à nouveau réservés dans plus de la moitié des cas (60%).

Malgré cela, aucun "impact" n'est constaté sur les délais d'attente, de "38 jours" en moyenne pour un premier rendez-vous.

Le service, disponible dans 24 des 39 hôpitaux de l'AP-HP au moment de l'étude, l'est désormais dans 30 établissements (sur 32 éligibles), son déploiement étant "quasiment terminé", selon l'AP-HP.



Le contrat remporté par Doctolib est évalué entre 1 et 2 millions d'euros sur la durée du marché, de quatre ans, selon l'AP-HP.

Il est dénoncé par une plateforme concurrente, RDV médicaux (Vivendi), qui a saisi l'Autorité de la concurrence. Une instruction est en cours.

ac/cel/mm