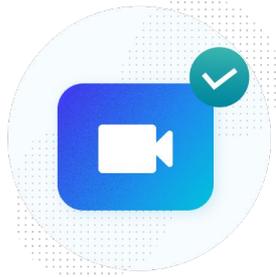


Doctolib

**Comment réduire les
appels téléphoniques ?**

Juillet 2020



Nous allons commencer dans quelques instants...

Nous attendons les derniers participants !



Les intervenants

Comment réduire les appels téléphoniques ?



Clément Pouget-Osmont

Global Marketing Manager, Doctolib

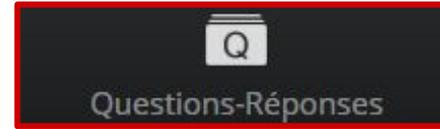


Mathilde Grondin

Key Account Manager, Doctolib

Posez-nous toutes vos questions

- Cliquez sur l'onglet **Q&R dans l'outil Zoom**



- Nous répondrons aux **questions les plus posées** en fin de formation

A vos questions !



Préambule

Raisons d'appels

Conclusion

Préambule

Raisons d'appels

Conclusion

Les 3 missions de Doctolib



Faciliter l'accès aux soins pour les patients et les rendre acteurs de leur santé

- Accès 7j/7, 24h/24 à la prise de rendez-vous
- Accès à de l'information pratique



Améliorer l'efficacité des cabinets dans leur organisation quotidienne

- Temps gagné
- Moins de dérangement pendant les consultations



Renforcer la coopération entre les professionnels et établissements de santé

- Utiliser l'adressage pour réduire les appels entrants / sortants



Pourquoi est-ce important ?

- **Vous n'avez pas de secrétaire ?**
 - Ne soyez plus dérangés en consultations
- **Vous avez une secrétaire ?**
 - Libérez lui du temps et du stress pour d'autres tâches administratives
- **Vous avez un secrétariat externe ?**
 - Faites des économies

56%

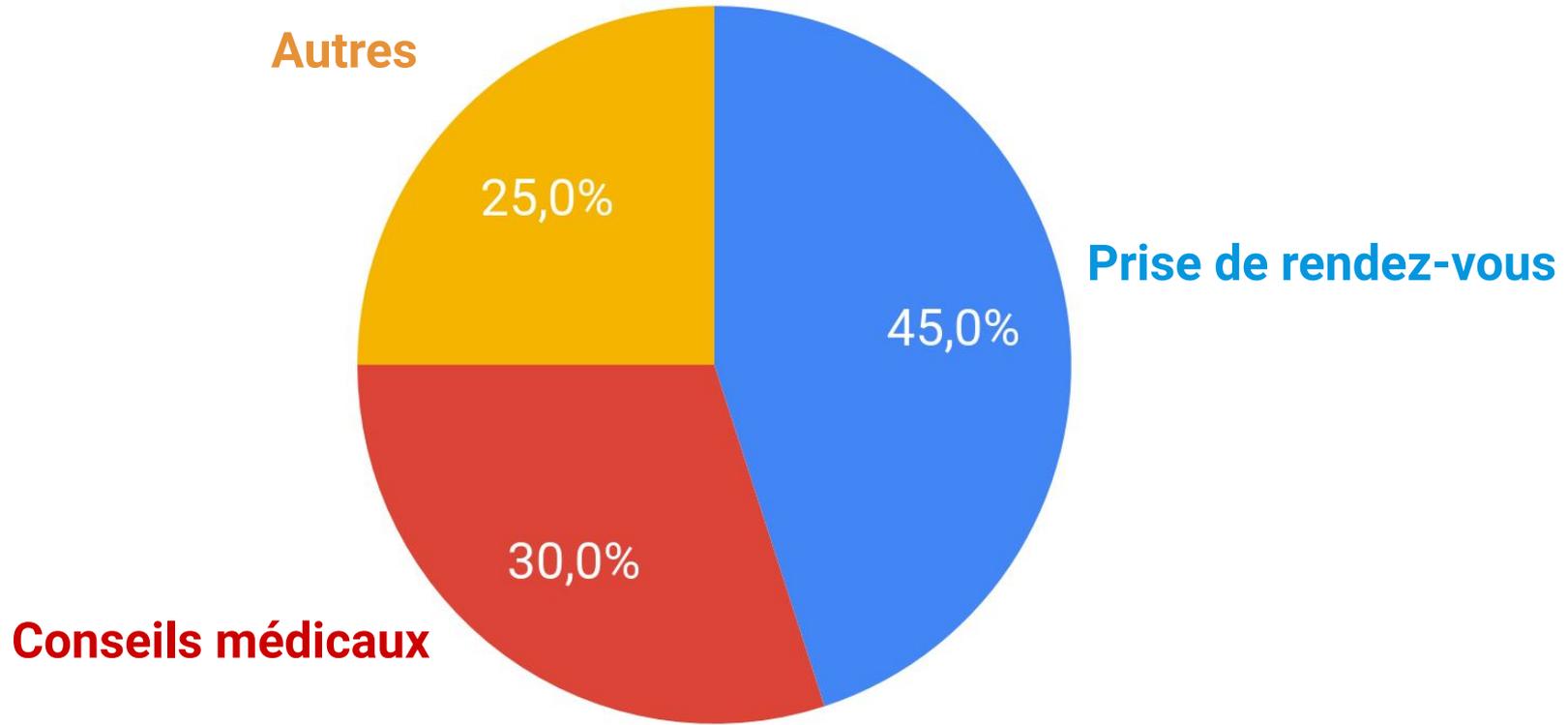
des praticiens se
sentent "harcelés" par
le téléphone*

Préambule

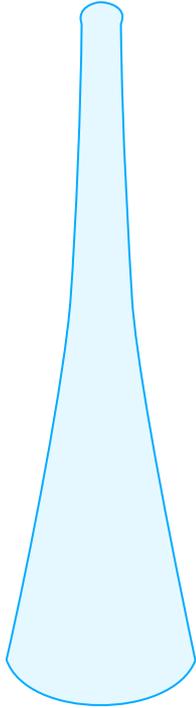
Raisons d'appels

Conclusion

3 principales raisons d'appels



Raisons d'appels étudiées aujourd'hui



Volume
d'appels

- “Je n’ai pas trouvé le bon motif de consultation”
- “J’ai perdu mon ordonnance”
- “Pouvez-vous recevoir ce patient?” (adressage)
- “Les délais en ligne sont trop longs”
- “J’ai besoin d’un rendez-vous urgent”
- “Comment accéder au cabinet ?” “Quels sont les tarifs ?”
- “Pouvez-vous me donner votre avis sur ...?”
- “Je vous appelle pour prendre rendez-vous”

- Sollicitations par email

“Je n’ai pas trouvé le bon motif de consultation sur Internet”

1. Exhaustivité en ligne de votre offre de soin

CHANGER DE LIEU

✓ Catégorie de motif

Consultation de suivi

4 Motif de consultation

- ✓ Choisissez un motif
- Hanche - Consultation de suivi
- Genou - Consultation de suivi
- Cheville - Consultation de suivi**
- Hallux Valgus - Consultation de suivi
- Hallux Valgus - Consultation post-opératoire
- Pied - Consultation post-opératoire
- Pied - Consultation de suivi
- Avant-pied - Consultation de suivi

2. Motifs normés

3. Consignes

À lire avant de prendre un rendez-vous

Motif de consultation :

Epaulé - Première consultation

Le port du masque est obligatoire. En cas de contact à risque ou de signes de COVID 19, merci de ne pas vous déplacer et de prévenir le service. Pour limiter les risques, merci de venir seul(e) (sauf personnes dépendantes et mineurs). ✓

Quel est l'âge du patient ? ✓

14 ans ou moins Plus de 14 ans

Cette consultation est dédiée aux pathologies de l'épaule (arthroscopie, chirurgie de la coiffe, prothèse et luxation récidivante, fracture, tendinite, arthrose, etc.).

J'ACCÉPTE

“J’ai perdu mon ordonnance”

1. Envoi de documents automatisé (ex ordonnance en amont pour injection)

2. Envoi de documents en direct après le rendez-vous

The screenshot shows the 'Doctolib' interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Besoin d'aide?', 'Mes rendez-vous', 'Mes documents', and 'Clément Pouget'. The main section is titled 'Mes documents' and features a blue button 'AJOUTER UN DOCUMENT'. Below this, there is a table with one document entry:

	Ajouté le	Ajouté par	
 Ordonnance de médicaments Ordonnance Test	29 juil. 2020	Ajouté par vous	 TÉLÉCHARGER

Besoin de l'email des patients

Confrère : “Pouvez-vous recevoir ce patient ?”

1. Ouvrir des créneaux pour l'adressage

✓ Lieu de consultation
Première disponibilité
CHOISIR UN LIEU

✓ Catégorie de motif
Chirurgie générale

5 Motif de consultation
✓ Choisissez un motif
Urgence (Créneaux réservés aux praticiens)

2. Adresser des patients

- + Diminuer les appels entrants et sortant
- + Permet de mettre en ligne des motifs trop complexes pour les patients

[Revoir le webinar dédié](#)

“Les délais en ligne sont trop longs, pouvez-vous me recevoir plus tôt ?”

Liste d'attente



Vous souhaitez prendre rendez-vous plus tôt ?

ACTIVER L'ALERTE



Activez une alerte et nous vous préviendrons si une disponibilité plus proche se libère.

Communication aux patients :

- Sur votre page Doctolib
 - Sur votre répondeur
- Lorsque vous les avez au téléphone

“Les créneaux affichés en lignes sont les mêmes que ceux que vous aurez par téléphone”.

“J’ai besoin d’un rendez-vous urgent”



**Création d’un motif
“urgences”**



**Gestion des délais
de rendez-vous**



**Création d’une
plage dédiée**

“Comment venir au cabinet ?” “Quels sont les tarifs ?”

Comment communiquer les informations pratiques ?

Dans Doctolib

Sur votre fiche profil :

- Les tarifs / modalités de paiements
- Les modalités d'accès

Communication Patients :

- Joindre un plan d'accès
- Les pièces à apporter pour le rendez-vous

Hors Doctolib

Sur votre site web :

- Les tarifs / modalités de paiements
- Les modalités d'accès

“Pouvez-vous me donner votre avis sur ... ?”



Les avantages de la vidéo consultation :

- Confort de travail
- Actes rémunérés
- Qualité de l'échange



Webinaire dédié à la rentrée

“Je vous appelle pour prendre rendez-vous”

Communication

En direct

Dire aux patients de passer par Doctolib quand ils appellent

Mettre les affiches en salle d'attente

Google

Rediriger les résultats de la recherche Google vers votre page Doctolib

Site web

Insérer un maximum de boutons vers la prise de rendez-vous sur votre site

Lignes téléphoniques

Adapter son répondeur, son message de pré décroché et les amplitudes horaires du secrétariat

[Messages pré-enregistrés dans les liens utiles](#)

Les sollicitations par email

Réponse automatique redirigeant vers Doctolib

“Merci pour votre email, en raison d’un grand nombre de sollicitations je ne peux garantir de réponse rapide.

Si vous me contactez pour prendre rendez-vous, vous pouvez le faire sur [doctolib.fr](https://www.doctolib.fr)

Si vous me contactez pour un avis médical je vous invite à prendre une vidéo consultation avec moi via Doctolib.”

Préambule

Raisons d'appels

Conclusion

Comment réduire ses appels ?

Communiquer

- En parler directement à ses patients
- Information complète et claire sur Internet
- Mise à jour de ses lignes téléphoniques

Automatiser

- L'envoi de documents
- Les plages d'urgence / d'adressage
- La liste d'attente
- Réponse aux emails

Quels résultats attendre ?

Moyenne de prise de rendez-vous en ligne par spécialité :



Indicateur à suivre sur la page "Statistiques" dans votre agenda

Liens utiles

[Mettre des motifs de consultations normés](#)

[Gérer les consignes en ligne](#)

[Envoi de documents](#)

[Paramétrer son agenda pour l'adressage](#)

[Adresser un patient à un confrère](#)

[Activer la liste d'attente](#)

[Délais de prise de rendez-vous](#)

Récupérer administration Google MyBusiness : Se créer une adresse Gmail puis nous contacter au 01 83 355 356

[Optimiser son site internet](#)

[Gérer son répondeur et pré décroché](#)

Merci pour votre attention !

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui va suivre, vous aurez à la fin le lien de la communauté pour accéder à tous les liens utiles