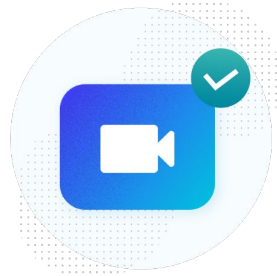


*Doctolib*

**Comment transformer  
les sollicitations de  
vos patients en  
consultations vidéo ?**

Septembre 2020



Nous allons commencer  
dans quelques instants...

Nous attendons les derniers participants



# Les intervenants

**Comment transformer les sollicitations de vos patients en consultations vidéo ?**



**Camille Ovanon**

Customer Engagement Manager, Doctolib

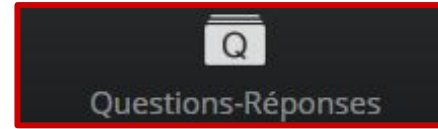


**Nicolas Bressy**

Consultant Téléconsultation, Doctolib

# Posez-nous toutes vos questions

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



- Nicolas répondra à vos questions directement dans cette section

**A vos questions !**



**Préambule**

**Cas d'usage**

**Mise en place**

**Conclusion**

**Préambule**

Cas d'usage

Mise en place

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



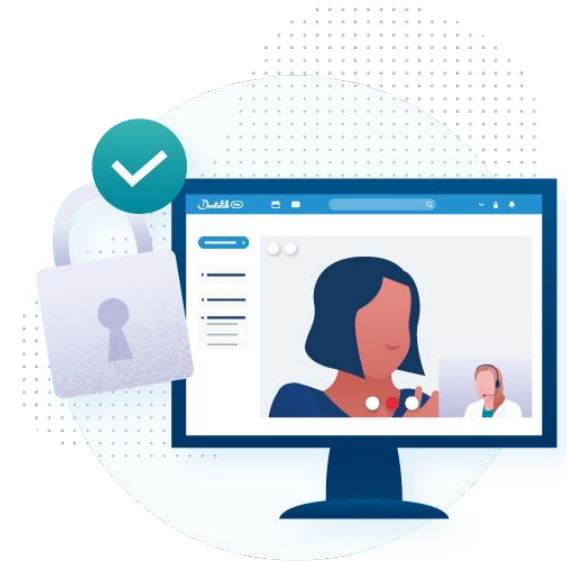
**Renforcer la coopération** entre les professionnels et établissements de santé

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



# Quels sont les avantages ?

- Ne soyez plus dérangé en consultations
- Organisez votre activité
- Valorisez certains actes
- Ayez un contact visuel avec vos patients
- Consacrez leur toute votre attention
- Garantissez le maintien du secret médical





Préambule

**Cas d'usage**

Mise en place

Conclusion

# Origine des sollicitations

- Appels téléphoniques
  - A votre secrétariat / télésecrétariat
  - Directement à vous
- SMS
- Emails

**56%**

des praticiens se sentent "harcelés" par le téléphone\*

**48%**

des praticiens échangent par téléphone portable avec leurs patients\*

**47%**

des praticiens échangent par email avec leurs patients\*

# Nature des demandes

- Avis et conseil médical
- Renouvellement d'ordonnance
- Adaptation de traitement
- Suivi de résultats d'analyses



Préambule

Cas d'usage

**Mise en place**

Conclusion

# Informez vos patients

- Email à votre base patients
- Affiche dans votre cabinet



*Doctolib*

Pour votre prochain rendez-vous

passer à la consultation vidéo



 Plus besoin de vous déplacer

 Disponibilités plus rapides

 Remboursement comme une consultation classique

Pour plus d'informations, connectez-vous sur [www.doctolib.fr/video](https://www.doctolib.fr/video)

# Rediriger les sollicitations

- Informer votre secrétariat / télésecrétariat
  - Expliciter les cas d'usage adaptés
  - Avantages pour les patients
  - Avantages pour le cabinet



# Rediriger les sollicitations

- Réponse automatique aux emails
- Mise à jour de votre répondeur
- Mise à jour de votre pré-décroché
- Préparer une réponse aux SMS

*“Pour des raisons de confidentialité le Docteur ne répond pas aux demandes médicales par email/téléphone.*

*Pour ces dernières vous pouvez prendre rendez-vous pour une consultation vidéo directement sur Doctolib.”*



# Préparer votre agenda : être disponible rapidement

- Créer des créneaux dédiés
- *Pour aller plus loin :*  
Adapter la disponibilité des rendez-vous

**70%**  
des consultations vidéo  
ont lieu **avant 10h**  
ou **entre 12h et 14h30**

Pour quels motifs de consultations souhaitez-vous limiter le nombre de rendez-vous ?

limiter ces motifs  
à partir de

30 JOURS ▾

2 JOURS ▾

Motifs de consultation

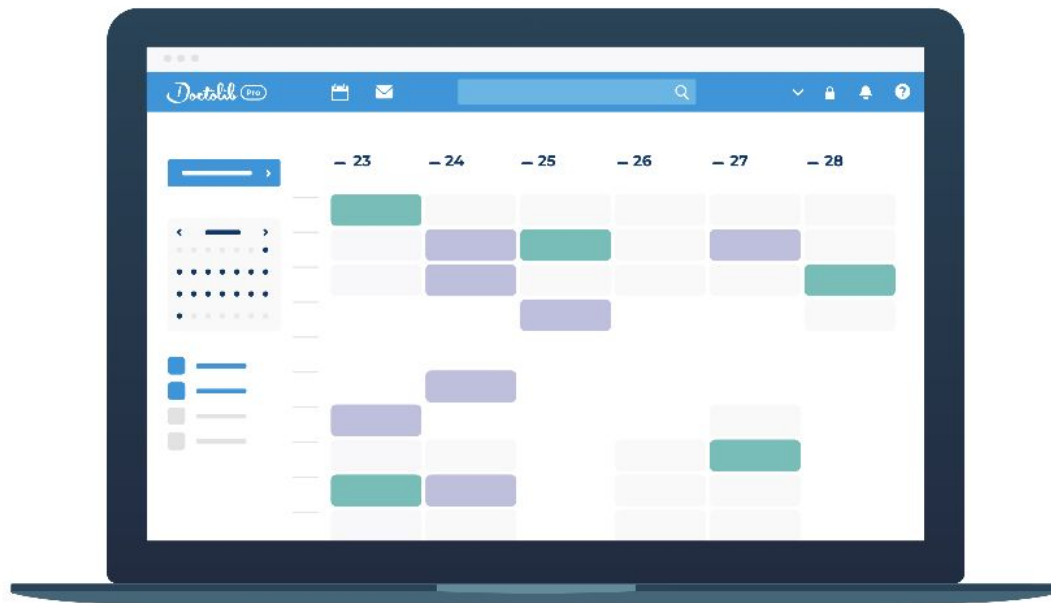
Remplir la plage  
à maximum

25 %

100 %



*Suivez le guide...*



Préambule

Raisons d'appels

**Conclusion**

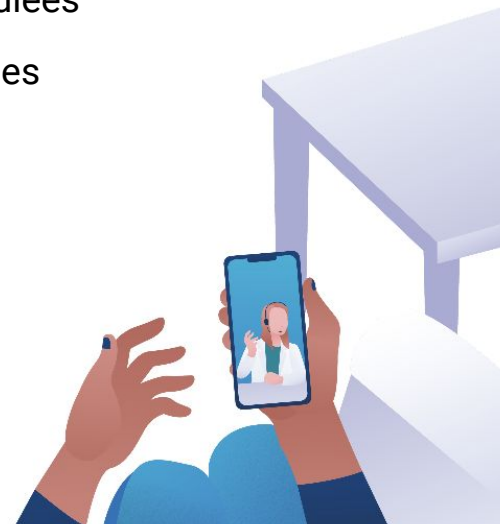
# Comment transformer les sollicitations de vos patients en consultations vidéo ?

## Communiquer

- Informer vos patients
- Communiquer avec votre secrétariat
- Automatiser vos réponses

## Préparer

- Plages horaires dédiées
- Disponibilités rapides



# Liens utiles

[Article sur la Communauté Doctolib](#)

[La consultation vidéo expliquée aux patients](#)

[Envoyer un email à sa base patient](#)

[Affiche pour la salle d'attente](#)

[Réponse automatique aux emails](#)

[Mettre à jour son répondeur](#)

[Dédier une plage horaire à la consultation vidéo](#)

[FAQ Consultation vidéo](#)



**Merci pour votre attention !**

Des questions ou des bonnes  
pratiques à partager ?

**On se retrouve dès demain sur la  
Communauté Doctolib**