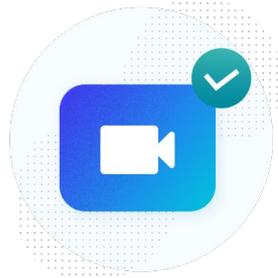


Doctolib

**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

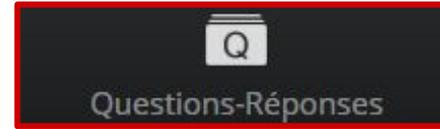


Nicolas Bressy

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



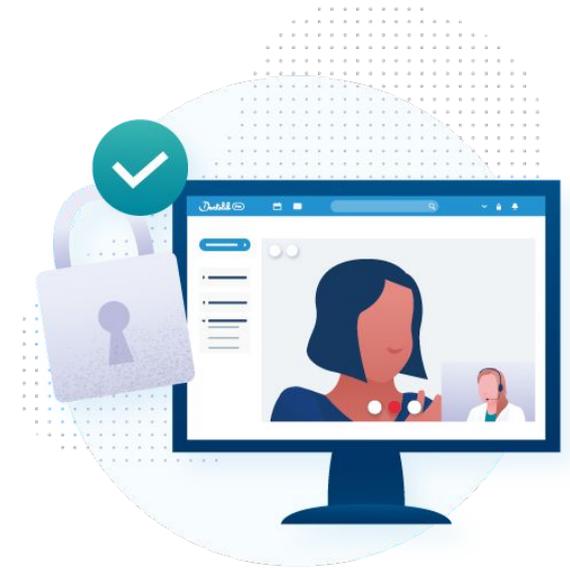
Renforcer la coopération entre les professionnels et établissements de santé

- 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

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 ▾

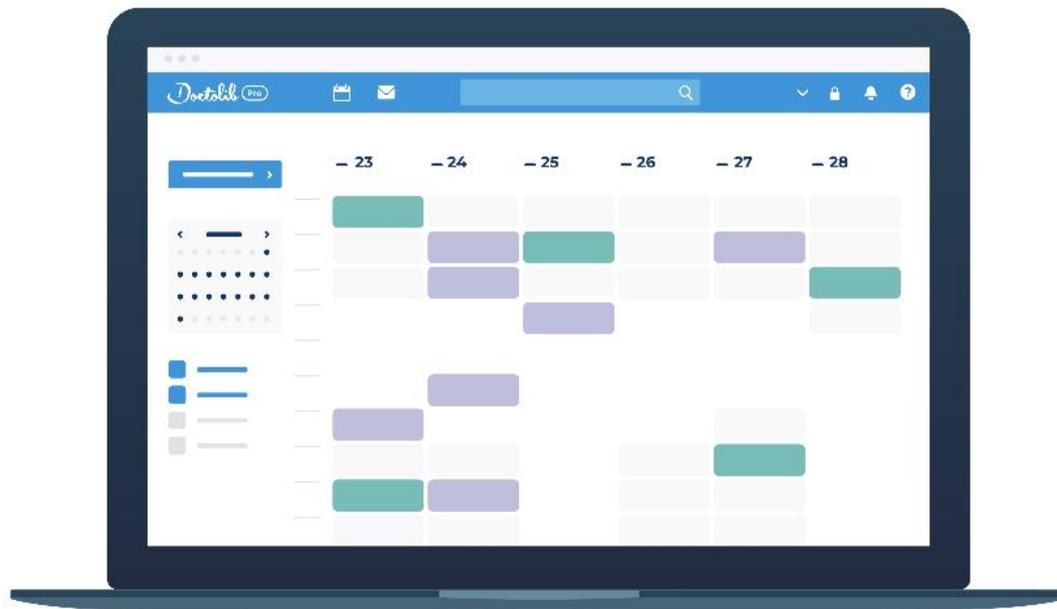
Motifs de consultation

Remplir la plage
à maximum

25 %

100 %

Suivez le guide...



Préambule

Raisons d'appels

Conclusion

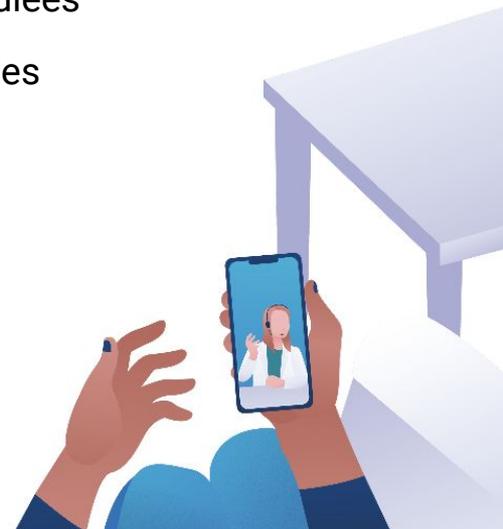
Comment transformer les sollicitations de vos patients en consultations vidéo ?

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](#)

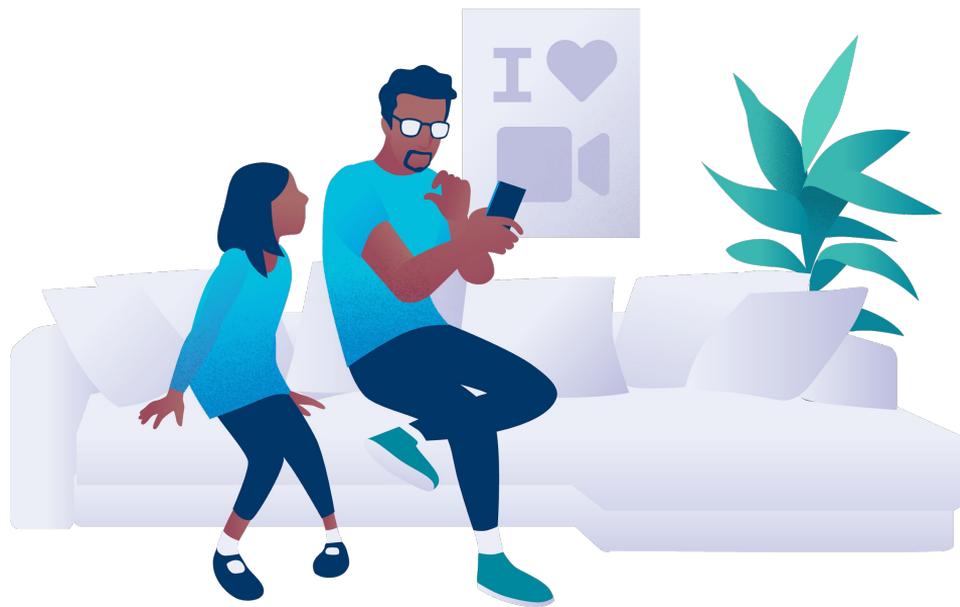
[Affiche pour la salle d'attente](#)

[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**