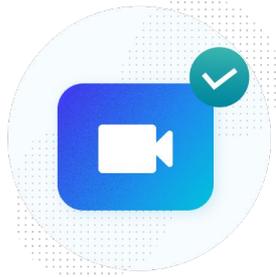


Doctolib

**Comment diminuer
l'absentéisme des
patients ?**

Octobre 2020



Nous allons commencer dans quelques instants...

Nous attendons les derniers participants !



Les intervenants

Comment diminuer l'absentéisme des patients ?



Clément Pouget-Osmont

Global Marketing Manager, Doctolib

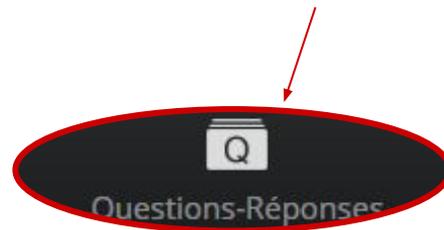


Mathilde Grondin

Key Account Manager, Doctolib

Posez-nous toutes vos questions

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



A vos questions !



Quelques données (source URPS IDF)

13h

Temps de consultation en moins par mois
(40 minutes / jour)

4.4%

Taux d'absentéisme moyen sur Doctolib

(12% moyenne nationale)

Deux cas favorisent l'absentéisme :

Patient qui vient pour un **premier rendez-vous**

Rendez-vous pris plus de **15 jours à l'avance**

- Bonnes pratiques inspirées des praticiens qui ont le moins d'absentéisme + Des pionniers de la communauté qui nous aide à améliorer le produit
- Demandes d'évolutions peuvent être faites dans [la communauté Doctolib](#)

Le préventif

Renseigner les coordonnées

Délais de prise de rendez-vous

Facilité d'annulation

Consignes

Annulation vers vidéo-consultation

Le curatif

Statuts de rendez-vous

Bloquer la prise de rendez-vous

Le surbooking

Confirmer les rendez-vous

Comment prévenir l'absentéisme ?

Renseigner les coordonnées

Quelles coordonnées renseigner ?

- Téléphone portable
- Email

Pourquoi les renseigner ?

- Communications Doctolib



Mme VALLEE Brice
02/08/1979 (41 ans)

▼ **Coordonnées** [Voir plus](#)

Nom de naissance : Hardy
Tél (portable) : 06 62 49 98 95
Tél (fixe) : [Ajouter](#)
Email : brice.vallee391368305@email.fr
Adresse : 40 avenue Jean-claude Lacroix,
35000, TOULOUSE
Médecin traitant : [Ajouter](#)

Faciliter l'annulation et la reprise des rendez-vous

Pourquoi ?

- Plus l'annulation est complexe / plus les lapins sont fréquents

Comment faire ?

- Ligne téléphonique accessible
- Liste d'attente
 - Avoir un maximum de motifs ouverts en ligne

Réduire le délais de prise de rendez-vous

Pourquoi raccourcir les délais ?

- Moins d'oublis
- Moins de patients qui prennent rdv ailleurs entre temps
- Meilleure expérience patient

Délais minimum et maximum de prise de rendez-vous sur doctolib.fr



Définissez précisément la période durant laquelle les patients peuvent prendre rendez-vous sur doctolib.fr.

Comment faire ?

- Gestion par motif
- Fermeture du planning à 1 mois

Optimiser les consignes aux patients

Pourquoi ?

- Utiliser les communications Doctolib pour faire de la pédagogie

x

À lire avant de prendre un rendez-vous

Motif de consultation :
Première consultation de gynécologie

Si vous ne pouvez pas venir au rendez-vous, pensez bien à annuler au moins 24h à l'avance. Si vous ne prévenez pas, vous ne pourrez plus prendre rendez-vous au cabinet. Merci de votre compréhension.

J'ACCEPTÉ

Comment faire ?

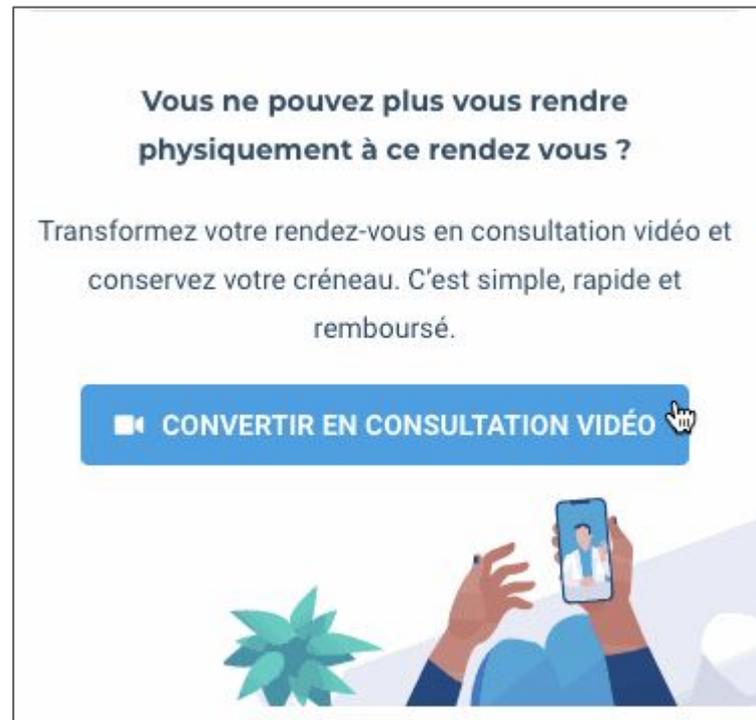
- Personnalisation du mail de confirmation
- Consignes avant la prise de rendez-vous

Pourquoi ?

- Certains patients annulent car ne peuvent finalement pas se déplacer. Pour eux la consultation vidéo est une solution

Comment faire ?

- le patient doit être connu
- le rendez-vous se situe dans une ouverture éligible au motif "Consultation vidéo - patient suivi"
- le rendez-vous est éligible à une annulation / un déplacement
- Ne pas avoir configuré de questions bloquantes sur son motif "Consultation vidéo - patient suivi" auxquelles le patient n'aurait pas déjà répondu lors de la prise de rendez-vous physique.



Comment guérir l'absentéisme ?

Les statuts de rendez-vous

Pourquoi mettre à jour les statuts ?

- Déclenche l'envoi d'emails aux patients absents
- Vous permet de suivre vos statistiques



Doctolib Informations ⓘ

XXXX Xxxx
Chiropracteur
Lundi 06 janvier à 10h30

Vous avez manqué votre dernier rendez-vous ?

Sauf erreur, personne ne s'est présenté au rendez-vous du **lundi 06 janvier 2020 à 10h30 avec XXXX xxx** ou celui-ci a été annulé tardivement.

En ne prévenant pas le praticien de votre absence, **vous empêchez d'autres patients de prendre rendez-vous avec ce praticien.**

Le praticien peut décider de **bloquer la prise de rendez-vous en ligne** en cas d'un nombre trop important de rendez-vous non honorés. Si vous étiez bien présent à votre rendez-vous vous pouvez contacter le praticien par téléphone au 06 XX XX XX XX.



Comment annuler ou déplacer mon rendez-vous ?

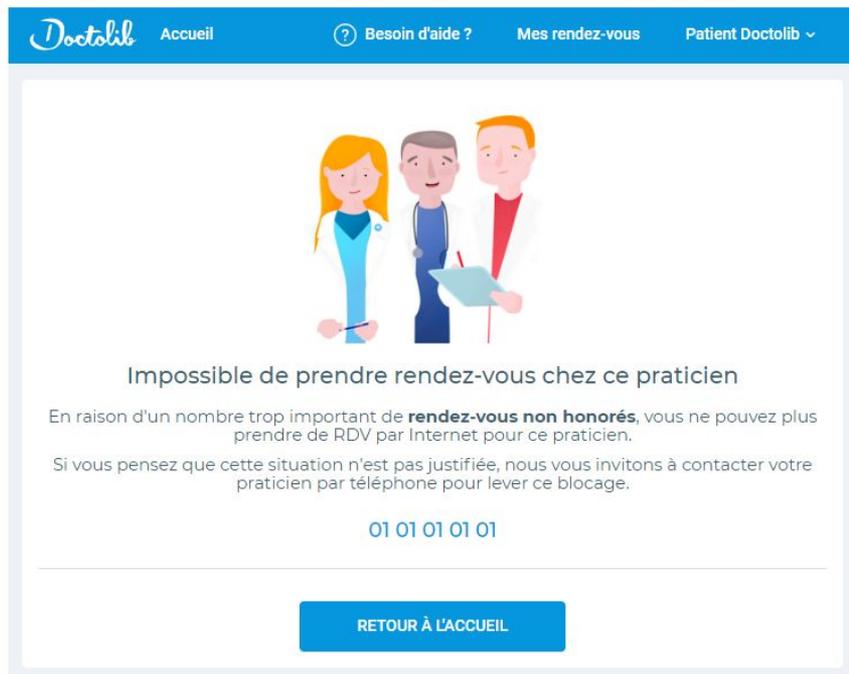
Depuis l'email
Vous pouvez déplacer et annuler votre rendez-vous depuis l'email de confirmation.

Depuis le SMS
En cliquant sur le lien, vous pourrez accéder aux informations du rendez-vous et l'annuler ou le déplacer.

Depuis votre compte Doctolib
Accédez à vos rendez-vous depuis le site Internet ou l'application.

Par téléphone
Vous pourrez trouver le numéro du praticien depuis le SMS, l'email ou sur l'app mobile.

Bloquer la prise de rendez-vous



The screenshot shows a blue navigation bar at the top with the Doctolib logo, 'Accueil', a help icon with 'Besoin d'aide?', 'Mes rendez-vous', and 'Patient Doctolib'. Below the bar is an illustration of three medical professionals. The main text reads: 'Impossible de prendre rendez-vous chez ce praticien'. It explains that due to a high number of 'rendez-vous non honorés', online appointments are no longer possible. It suggests contacting the practitioner by phone to lift the blockage. A phone number '01 01 01 01 01' is displayed in blue. At the bottom, there is a blue button labeled 'RETOUR À L'ACCUEIL'.

Que faire en cas de contournement ?

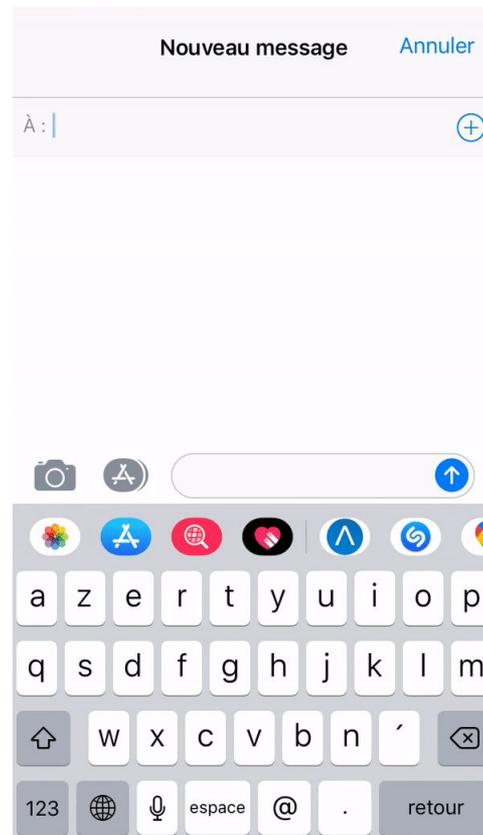
Confirmer les rendez-vous

Pourquoi ?

- Pour avoir une corde supplémentaire à son arc

Comment faire pour y passer le moins de temps possible ?

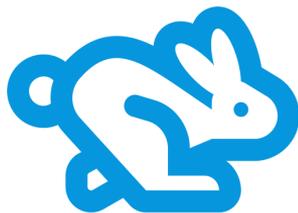
- Sélectionner les patients que l'on relance
- Pré-enregistrer des sms de rappel



Pédagogie : Quel angle pour limiter les lapins ?



- Impliquer le patient dans son traitement
- Avantages pour lui que les autres patients soient sérieux



- Impact de son absence sur l'organisation et les soins des autres patients
- Prise de rendez-vous bloquée pour les prochaines fois

Dans Doctolib

[Compléter une fiche patient](#)

[Créer un RDV](#)

[Liste d'attente](#)

[Paramétrer le délai minimum et maximum des RDV](#)

[Créer une consigne patient](#)

[Créer des plages dédiées à la téléconsultation](#)

[Transformer un RDV physique en téléconsultation](#)

[Ajouter un statut à vos RDV](#)

[Bloquer la réservation en ligne](#)

Hors Doctolib

[Messages pré-enregistrés sur iPhone](#)

Merci pour votre attention !

Des questions ou des bonnes
pratiques à partager ?

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