

# Doctolib

“Des données pour l'exercice”

**La téléconsultation en  
médecine générale**



15<sup>e</sup> CONGRÈS  
MÉDECINE  
GÉNÉRALE  
FRANCE

**CMGF** 2022

Organisé par le Collège de la Médecine Générale

24 - 26  
MARS  
2022  
PARIS  
MUSEUMS CONGRES

COLLÈGE  
de la MÉDECINE  
GÉNÉRALE  
congresmg.fr  
En partenariat avec



# La téléconsultation en médecine générale : Présentation des statistiques de Doctolib



*Jonathan Favre, médecin généraliste à Villeneuve-d'Ascq*

- Ancien chef de clinique de médecine générale à l'Université de Lille
- Maître de stage et chargé d'enseignement à l'université de Lille
- Membre du comité médical de Doctolib



*Camille Vaziaga, Directrice des relations avec les organisations de la santé chez [Doctolib](#)*

# Sommaire

- 01. Les chiffres clés de la téléconsultation en médecine générale chez Doctolib**
- 02. Les avantages patients / médecins de la téléconsultation**
- 03. La téléconsultation dans le parcours patient**

# 01. Les chiffres clés de la téléconsultation en médecine générale chez Doctolib

# Un médecin généraliste sur deux est équipé de la téléconsultation

La médecine générale est la spécialité la mieux équipée en termes de téléconsultation :

- **1 médecin généraliste sur 2** présent sur Doctolib est équipé de la téléconsultation
- Cela représente **9 600 médecins généralistes** utilisateurs de Doctolib Téléconsultation
- **56 %** du total des utilisateurs Doctolib Téléconsultation sont des médecins généralistes



# Les médecins généralistes représentent deux tiers du total des téléconsultations

En janvier dernier, Doctolib a dépassé le cap des **15 millions de téléconsultations** au total sur ses services.

Les deux tiers de ces téléconsultations ont été effectuées par les médecins généralistes, soit **10 millions de téléconsultations en médecine générale.**



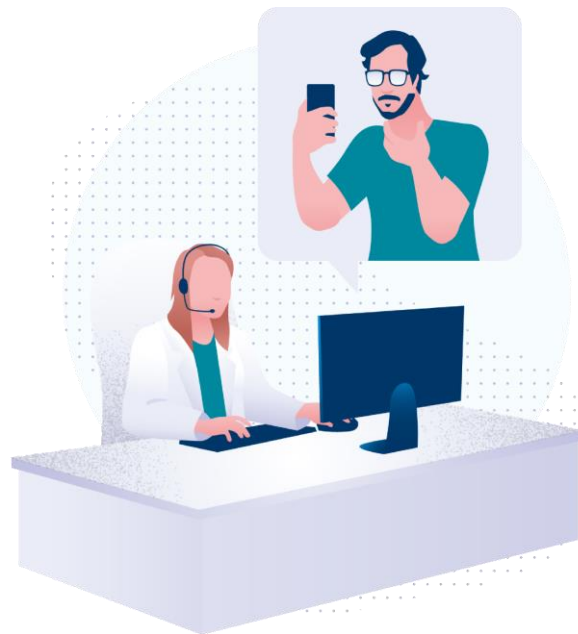
# 1 consultation sur 10 de médecine générale est une téléconsultation

**14% de téléconsultations sur l'ensemble des RDV pris en ligne** par les patients chez les médecins généralistes.

Au final, les téléconsultations représentent

**10% des consultations effectuées en médecine générale.**

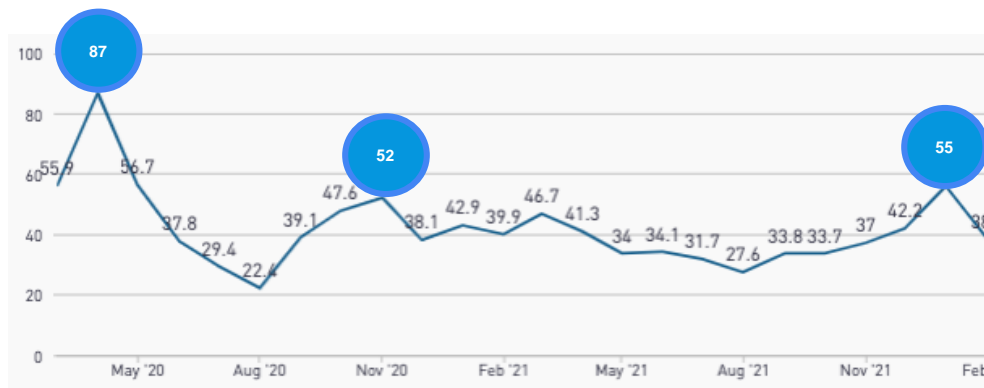
**13% des médecins généralistes téléconsultent à plus de 20%** de leurs consultations globales.



# Dans votre agenda : près de 40 téléconsultations par mois

Les médecins généralistes font en moyenne  
**38 téléconsultations par mois.**

Trois pics d'activité sur les téléconsultations ont été observés pendant la crise sanitaire :





# Organisation des agendas médicaux et téléconsultation

**60 % des médecins généralistes** configurent leur agenda avec des créneaux exclusifs à la téléconsultation.

Parmi eux, la moitié propose **plus de 2h de créneaux de téléconsultation par semaine.**



## 02. Les avantages patients / médecins de la téléconsultation

# Pertinence et qualité des téléconsultations

## 96% de pertinence des téléconsultations

pour les professionnels de santé.

## 16 minutes

Durée moyenne de la téléconsultation en 2021

### Rendez-vous non honorés :

- **3%** côté patient
- **0.4%** côté praticien



# Paiement et échange de documents en téléconsultation

**58% des téléconsultations en médecine générale aboutissent à un paiement sur Doctolib**

vs. 62% pour téléconsultations avec un médecin spécialiste

**80% des téléconsultations aboutissent à un échange de document** après la consultation (côté médecin)

- 40% pour des ordonnances
- 18% pour des certificats dont arrêt de travail
- 16% pour des ordonnances de biologie

**Dans 1 consultation sur 10**, le patient échange des documents avec son médecin **en amont**.



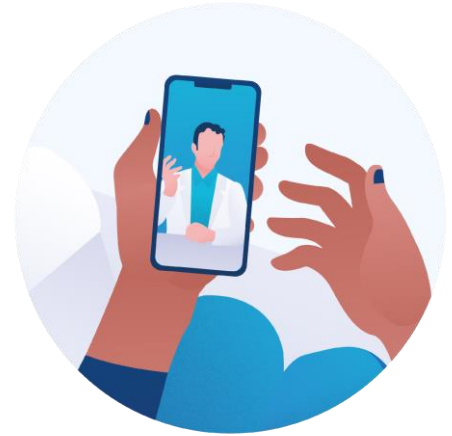
# Réduire les délais d'attente chez les médecins généralistes

## 4 jours

Délai moyen entre la réservation et la téléconsultation (contre 12 jours en présentiel)

**50% des téléconsultations avec un médecin généraliste ont lieu dans les 24 heures** après la prise de RDV

Au total, chez les médecins généralistes, **38% des RDV pris en ligne sur Doctolib ont lieu dans les 48 heures** suivant la réservation.



# Dans quels cas la téléconsultation est-elle utilisée?

## 1. Pathologies

- **Pathologies chroniques** : coordination des soins, suivi de pathologies douloureuses, suivi psychologique, suivi d'une maladie chronique stable
- **Pathologies aiguës** : cystite, etc.

## 2. L'enfant et l'adolescent

- **Suivi motivationnel et diététique** (avec ou sans problème de poids)
- Prise en charge et suivi d'une **acné**
- Prise en charge d'une **plainte psychologique**

## 3. La sexualité, vie de couple

- Consultations de **prévention** (demande bilan sanguin IST)
- Suivi après bilan biologique pour le dépistage d'une **IST**
- **Suivi d'une grossesse**

## 4. Problèmes de santé et de souffrance liés au travail

- **Suivi arrêt de travail**
- **Suivi accident du travail** ou maladie professionnelle

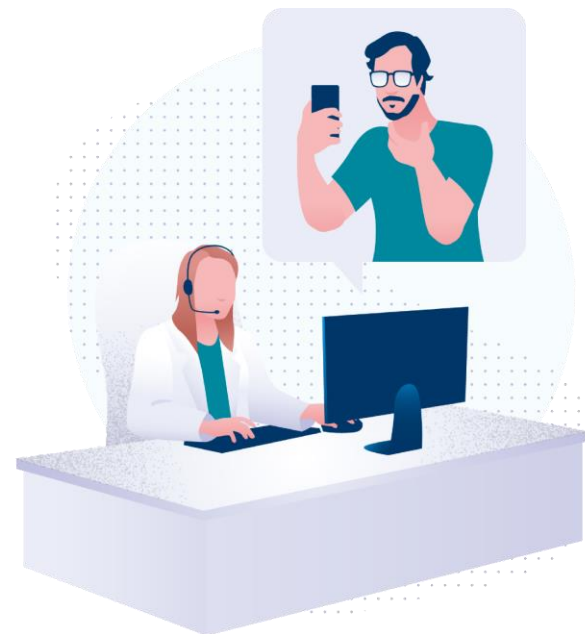
## 03. La téléconsultation dans le parcours patient

# La téléconsultation : un usage maintenant ancré pour les patients

**5.5M de patients ont déjà fait une téléconsultation avec Doctolib** soit près de 15% des patients utilisateurs de Doctolib

Chaque mois, en moyenne, **165 000 patients font une téléconsultation pour la première fois**

En médecine générale : **85% des patients qui téléconsultent sont déjà suivis par le médecin**





# Chiffres clés sur les patients

En avril 2021 **1/3 des patients Doctolib se déclarent “très familiers” avec la téléconsultation** (contre 19% en octobre 2020).

**La médecine générale est le premier choix des patients** pour faire une téléconsultation.

Les **3/4 des patients pensent refaire une consultation vidéo** à l'avenir.

**43% des utilisateurs de la téléconsultation vivent dans une commune de moins de 10 000 habitants** contre 15% qui vivent dans une commune de plus de 100 000 habitants (accès aux soins).

Autant d'utilisateurs dans la tranche de + de 60 ans que parmi les 40-60 ans.

**70 %** des patients qui téléconsultent sont des femmes.

