

Innover au service de la médecine générale

Technologie, organisation, communication

CONFÉRENCE *Doctolib*

Innover au service de la médecine générale Technologie, organisation, communication



Dr Jonathan Favre

Médecin généraliste

Enseignant-chercheur à l'Univ. de Lille

Membre du Collège National des Généralistes
Enseignants (CNGE)



Camille Vaziaga

Responsable des Affaires Publiques
chez Doctolib

Introduction

La confiance : valeur cardinale de notre système de soins

01. Innovations technologiques : quel impact sur le parcours de soins ?

02. Les médecins généralistes organisés pour répondre aux besoins de soins urgents

03. Rendre du temps médical avec les innovations organisationnelles

Le médecin généraliste : figure de confiance pour les patients

92%

des Français ont une bonne image de leur médecin généraliste

Les médecins généralistes sont perçus comme :

- Sérieux : 88%
- Humains et bienveillants : 86%
- A l'écoute : 84%
- Passionnés par leur métier : 81%

Sondage réalisé par Odoxa sur un panel de 1005 patients Français, représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, du 1er au 2 mars 2023

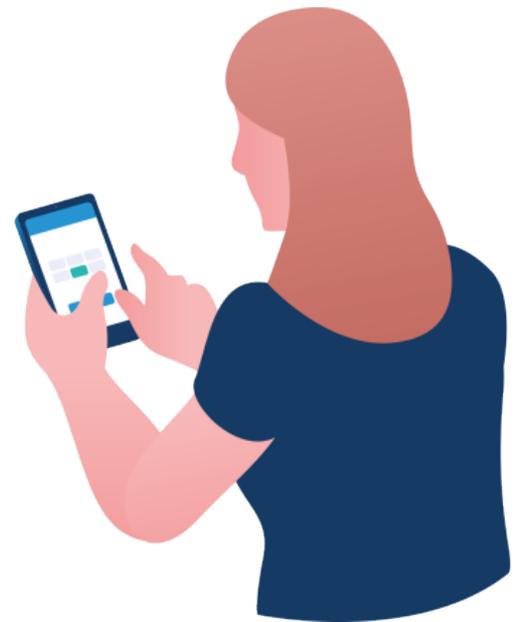


Le médecin généraliste : 1er réflexe des patients

41%

des Français font appel à leur médecin généraliste en cas de problème de santé

- **21% via appel téléphonique**
 - *37% pour les 65 ans +*
- **20% via prise de RDV en ligne**
 - *27% pour les 65 ans +*



Les outils numériques : entre confiance et défiance

Quelles sont vos craintes quant au numérique ?

75% - la déshumanisation de la médecine

61% - le changement de la relation avec le patient

41% - une perte de temps à cause de dysfonctionnements

20% - le manque de maîtrise de ces nouvelles technologies



Introduction La confiance : valeur cardinale de notre système de soins

01. Innovations technologiques : quel impact sur le parcours de soins ?

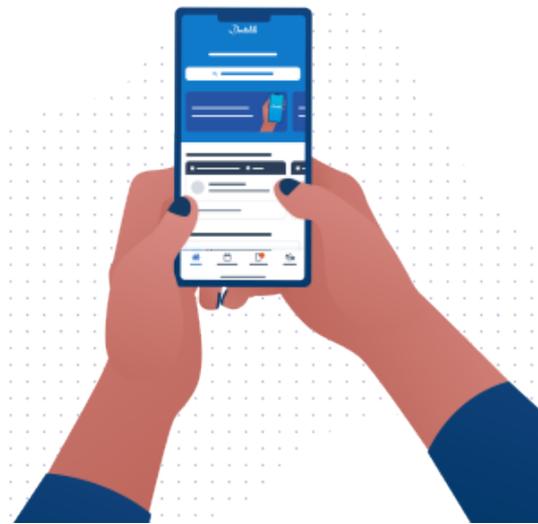
02. Les médecins généralistes organisés pour répondre aux besoins de soins urgents

03. Rendre du temps médical avec les innovations organisationnelles

La prise de rendez-vous en ligne

84
%

des recherches d'un médecin généraliste sur Doctolib se font par le nom du médecin directement



La prise de rendez-vous en ligne

Les patients respectent le parcours de soin dans leur usage de la prise de RDV en ligne

Le “nomadisme*” ne concerne que 4,5% des consultations réalisées chez les médecins généralistes

- vs 2% chez les gynécologues
- vs 3% chez les pédiatres
- moyenne toutes spécialités confondues < 1%

**“Nomadisme” = Lorsqu’un patient réalise au moins 3 consultations avec au moins 3 praticiens différents au sein d’une même spécialité, sur 180 jours*

Données internes Doctolib

Somme des RdVs pour lesquels un patient a réalisé au moins 3 consultations avec au moins 3 praticiens différents au sein d’une même spécialité sur une période de 180 jours (scope: 5 dernières années, hors RdVs annulés et RdVs COVID, hors RdVs pour lesquels l’ID patient n’est pas renseignée)

La prise de rendez-vous en ligne

Les patients respectent le parcours de soin dans leur usage de la prise de RDV en ligne

5M

de patients ont consulté 3 fois ou plus un médecin généraliste en 2022 sur Doctolib

55%

de ces patients ont consulté le même médecin généraliste

26% ont consulté 2 médecins généralistes différents



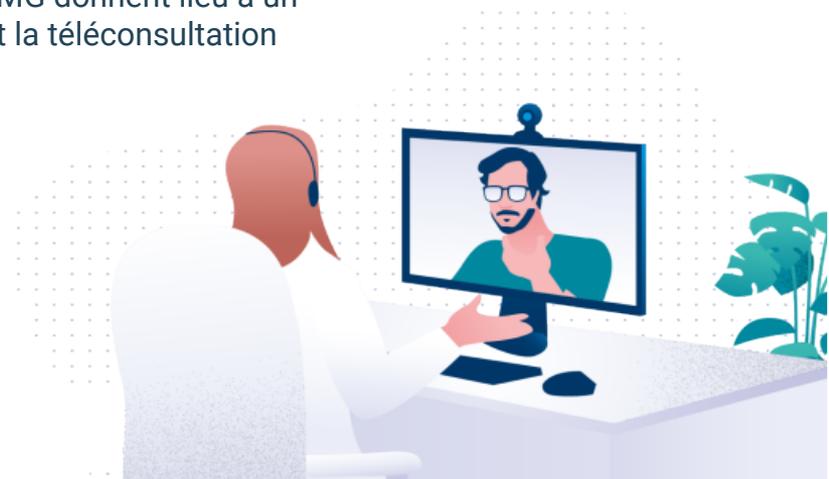
Des téléconsultations réalisées avec des professionnels de confiance pour des prises en charge de qualité

80%

des téléconsultations se font avec un patient déjà suivi par le médecin généraliste

2,5%

des téléconsultations réalisées avec un MG donnent lieu à un RDV chez le MG dans les 72h qui suivent la téléconsultation



Introduction

La confiance : valeur cardinale de notre système de soins

01. Innovations technologiques : quel impact sur le parcours de soins ?

02. Les médecins généralistes organisés pour répondre aux besoins de soins urgents

03. Rendre du temps médical avec les innovations organisationnelles

Le recours au soin urgent : une majorité de Français estiment prendre facilement RDV chez leur médecin généraliste

69%

des Français estiment pouvoir prendre facilement RDV chez un médecin généraliste.

Pour **8%** d'entre eux, la prise de RDV reste malgré tout très difficile.

75%

des Français considèrent les médecins généralistes comme disponibles et réactifs.

Le recours au soin urgent : près de la moitié de l'activité des médecins généralistes

Consultations en présentiel

42
%

des consultations chez les médecins généralistes sont effectuées dans les **48h** suivant la prise de RDV

34%

des consultations chez les médecins généralistes sont effectuées dans les **24h** suivant la prise de RDV

Données internes Doctolib

Statistiques d'usages issues des logiciels Doctolib, pour les médecins généralistes utilisateurs de Doctolib, année 2022, exercice libéral ou salarié (hors hospitalier)

Doctolib

Le recours au soin urgent : près de la moitié de l'activité des médecins généralistes

Téléconsultations

65
%

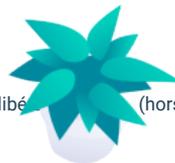
des téléconsultations chez les médecins généralistes sont effectuées dans les **48h** suivant la prise de RDV

54%

des téléconsultations chez les médecins généralistes sont effectuées dans les **24h** suivant la prise de RDV

Données internes Doctolib

Statistiques d'usages issues des logiciels Doctolib, pour les médecins généralistes utilisateurs de Doctolib, année 2022, exercice libéral (hors hospitalier)



Introduction La confiance : valeur cardinale de notre système de soins

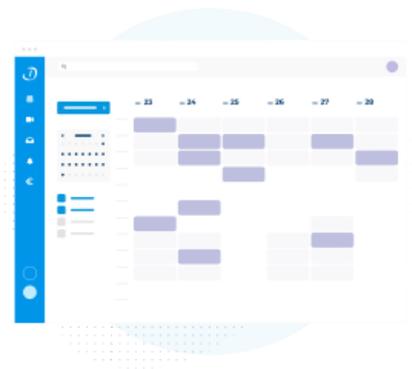
01. Innovations technologiques : quel impact sur le parcours de soins ?

02. Les médecins généralistes organisés pour répondre aux besoins de soins urgents

03. Rendre du temps médical avec les innovations organisationnelles

Gagner du temps médical grâce aux innovations organisationnelles et numériques

Agenda et prise de RDV en ligne



3 leviers pour gagner du temps médical



Optimisation de l'agenda

(facteur le plus explicatif) Taux de remplissage



Gain de productivité

Baisse des appels, transmission des documents simplifiée, lutte contre les RDV non honorés



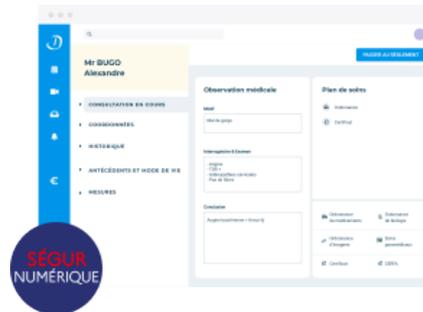
Augmentation d'activité

Ajout d'heures de consultation



Gagner du temps médical grâce aux innovations organisationnelles et numériques

Logiciel métier et gains de productivité



3 fonctionnalités clés



Facturation et télétransmission accélérées



Partage en ligne de documents



Gestion documentaire intelligente



Données internes Doctolib

Étude réalisée en croisant les données suivantes :

- comparaison des cinq principaux logiciels utilisés par les médecins français
- sondage envoyé à 168 médecins généralistes (octobre 2019)
- entretiens menés auprès de 30 praticiens (entre mai et décembre 2020)

Gagner du temps médical en luttant contre les rendez-vous non honorés

Identifier les causes et comprendre le phénomène

3 raisons aux lapins

- Oubli
- Annulation tardive impossible en ligne
- Impossibilité de prévenir

4 facteurs qui augmentent le risque

- Les patients ont déjà un ou plusieurs RDV non honorés (**0,2% des comptes patients sont responsables de 7% des lapins**)
- Les nouveaux patients
- Les jeunes (18-24 ans)
- Les facteurs géographiques

Gagner du temps médical en luttant contre les rendez-vous non honorés

Quantifier les RDV non honorés et les mouvements de RDV à moins de 48h de la consultation

- **3,5%** de RDV non honorés chez les médecins généralistes
- **12%** de RDV modifiés dans les dernières 48h
- **72%** des RDV déplacés ou annulés dans les 48h sont remplacés par un autre RDV



Données internes Doctolib

L'analyse couvre 40% des professionnels de santé utilisateurs de Doctolib sur les mois de septembre et octobre 2022, pour un volume total de 30 millions de rendez-vous. Au sein de ces 40% d'agenda : au-moins 80% des RDV passés dans l'agenda ont un statut qui n'est pas le statut par défaut (i.e. le praticien a pris le temps de dire si le RDV a bien eu lieu ou pas).

Merci !