



# Le registre des bonnes pratiques

---

Mars 2022

<b>Bonnes pratiques</b>	<b>P. 02</b>
Prendre un rendez-vous	P. 02
Déplacer un rendez-vous	P. 03
Annuler un rendez-vous et prévenir les patients	P. 04
Navigation	P. 05
Retrouver un patient et un rendez-vous patient	P. 06
Poser une absence	P. 06
Partager des documents	P. 07
Gérer les statuts de rendez-vous	P. 08
Bloquer la prise de rendez-vous	P. 09
Gestion de la liste d'attente	P. 10
 <b>Comment faire ?</b>	 <b>P. 11</b>
Créer une nouvelle plage	P. 11
Ajouter / supprimer un remplaçant	P. 12
Modifier les informations sur votre profil Doctolib	P. 13
Gérer les consignes et questions bloquantes aux patients	P. 13
Ajouter ou supprimer un motif	P. 14
 <b>Accès rubrique d'aide</b>	 <b>P. 15</b>

# Bonnes pratiques



## Prendre un rendez-vous

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

### PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

#### PRENDRE PLUSIEURS RDV

- Frottis
- Consultation de gynécologie médicale
- Consultation de suivi de grossesse
- Pose de DIU (stérilet)
- Retrait de DIU (stérilet)
- Pose d'implant contraceptif
- Retrait d'implant contraceptif
- Nourrisson - Suivi de 0 à 24 mois

### 01.

Cliquez sur le bouton "Prendre un rendez-vous".

### 02.

Sélectionnez le motif de consultation.

←

SUIVANT →

<

mars 2022

>

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
28	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

AGENDAS

▼

☐

☒

Lun. 7 mars

8:00

9:00

9:00 → 9:15

9:15 → 9:30

9:30 → 9:45

9:45 → 10:00

10:00

10:00 → 10:15

10:15 → 10:30

10:30 → 10:45

10:45 → 11:00

11:00

11:00 → 11:15

11:15 → 11:30

11:30 → 11:45

11:45 → 12:00

12:00

12:00 → 12:15

12:15 → 12:30

### 03.

Sélectionnez un créneaux disponible qui s'affiche en vert ou cliquez sur "suivant" pour passer à la semaine ou mois suivant.

04.

Recherchez le patient dans la fiche patient, en indiquant une de ses informations : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone.

05.

Ajoutez une note si vous le souhaitez, puis cliquez sur "Créer le rendez-vous".

Rendez-vous

Absence

Ouverture Exceptionnelle

Agenda

ROUAULT Claire

Motif

Gynécologie

Consultation de gynécologie médicale

15 mn

Horaire

Lundi 7 mars 2022

10:00

Liste d'attente

☐ Ajouter le patient sur liste d'attente.

Patient

☐ M.

☐ Mme

☒ Nouveau patient

Nom

Prénom

Nom de naissance

Date de naissance

Adresse e-mail

Infos RDV

Symptômes Covid-19

Adressage

Praticien référent

Notes

Notes

ANNULER

CRÉER LE RENDEZ-VOUS



Déplacer un rendez-vous

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

Agenda

ROUAULT Claire

Motif

Gynécologie

Consultation de gynécologie médicale

15 mn

Horaire

Lundi 7 mars 2022

10:00

Liste d'attente

☐ Ajouter le patient sur liste d'attente.

Patient

☐ M.

☐ Mme

☒ Nouveau patient

Nom

Prénom

Nom de naissance

Date de naissance

Adresse e-mail

Infos RDV

Symptômes Covid-19

Adressage

Praticien référent

Notes

Notes

ANNULER

CRÉER LE RENDEZ-VOUS

STATUTS

En salle d'attente

En consultation

Vu

Absent excusé

Absent non excusé

ACTIONS

Déplacer le RDV

Copier le RDV

Imprimer le RDV

Écrire une note

Adresser chez un confrère

Partager des documents

Bloquer la prise de rendez-vous

Rappeler le prochain RDV

Supprimer le RDV

01.

Dans la fiche patient, ouvrez le rendez-vous à déplacer.

02.

Cliquez ensuite sur le bouton jaune "Trouver une disponibilité".

TROUVER UNE DISPONIBILITÉ

<

mars 2022

>

Lu

Ma

Me

Je

Ve

Sa

Di

28

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

03

←

SUIVANT →

<

mars 2022

>

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
28	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

AGENDAS

▼

☐

☒

Lun. 7 mars

8:00

9:00

9:00 → 9:15

9:15 → 9:30

9:30 → 9:45

9:45 → 10:00

10:00

10:00 → 10:15

10:15 → 10:30

10:30 → 10:45

10:45 → 11:00

11:00

11:00 → 11:15

11:15 → 11:30

11:30 → 11:45

11:45 → 12:00

12:00

12:00 → 12:15

12:15 → 12:30

03.

Sélectionnez le nouveau créneau pour le rendez-vous.

04.

Vous êtes redirigé sur la fiche du rendez-vous. Pour appliquer la modification, cliquez sur "Modifiez le rendez-vous".

ANNULER    MODIFIER LE RENDEZ-VOUS



Annuler un rendez-vous et prévenir les patients

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

Agenda

ROUAULT Claire

Motif

Gynécologie

Consultation de gynécologie médicale

15 mn

Horaire

Lundi 7 mars 2022

10:00

Liste d'attente

☐ Ajouter le patient sur liste d'attente.

Patient

☐ M. ☐ Mme

☒ Nouveau patient

Nom

Prénom

Nom de naissance

Date de naissance

Adresse e-mail

Infos RDV

Symptômes Covid-19

Adressage

Praticien référent

Notes

Notes

ANNULER

CRÉER LE RENDEZ-VOUS

STATUTS

En salle d'attente

En consultation

☒ Vu

☐ Absent excusé

☐ Absent non excusé

ACTIONS

→ Déplacer le RDV

☐ Copier le RDV

☐ Imprimer le RDV

☐ Écrire une note

☐ Adresser chez un confrère

☐ Partager des documents

☐ Bloquer la prise de rendez-vous

☐ Rappeler le prochain RDV

☒ Supprimer le RDV

01.

Ouvrez le rendez-vous à supprimer , et cliquez sur "Supprimer le RDV".



SUPPRIMER LE RENDEZ-VOUS

Pour quelle raison souhaitez-vous supprimer ce rendez-vous ?



LE PATIENT A PRÉVENU POUR ANNULER SON RENDEZ-VOUS  
Le rendez-vous passera en statut "absent excusé"



JE VEUX ANNULER CE RENDEZ-VOUS  
Si besoin, n'oubliez pas de prévenir le patient (Alexis PAUL, 06 70 89 07 67)

02.

Choisissez une des deux options à l'écran en cliquant sur la seconde option, patient recevra un message d'annulation.



Navigation

← Zendesk : Rubrique d'aide

LISTE

JOURNÉE

SEMAINE

MOIS

MODIFIER LES OUVERTURES

jeu. 10 mars	ven. 11 mars	sam. 12 mars

01.

Les vues vous permettent d'avoir différents aperçus des rendez-vous à venir.

02.

Naviguez entre les semaine à l'aide des flèches puis utilisez le bouton "Aujourd'hui" pour revenir sur la période en cours.

☰

📅

AUJOURD'HUI

<

>

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

<

mars 2022

>

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
28	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Lun. 7 mars

8:00	
9:00	
10:00	

### 03.

La vue liste vous permet d'avoir un déroulé clair des rendez-vous à venir notamment si vous avez beaucoup de rendez-vous sur un même agenda.

LISTE	JOURNÉE	SEMAINE	MOIS	MODIFIER LES OUVERTURES		
Agenda ▼	Horaire ▲	Statut ▲	Arrivé à ▲	Patient ▲	Action ▲	Motif de consultation ▲
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____



## Retrouver un patient et un rendez-vous

[← Zendesk : Rubrique d'aide](#)

🔍 Rechercher un patient (nom, téléphone, date de naissance)

## 01.

- Entrez une information d'un patient dans la barre de recherche en haut de votre écran pour retrouver la fiche d'un patient
- Vous pouvez ainsi consulter son historique, ses rendez-vous à venir, les rendez-vous supprimés...



## Poser une absence

← **Zendesk : Rubrique d'aide**

LISTE	JOURNÉE	SEMAINE	MOIS	MODIFIER LES OUVERTURES
jeu. 10 mars	ven. 11 mars	sam. 12 mars		

## 01.

Sur l'agenda, sélectionnez le créneau de l'absence en maintenant le clic et en glissant de haut en bas.

● Rendez-vous

● Absence

● Ouverture Exceptionnelle

02.

Assurez-vous ensuite que vous posez bien une absence et non un rendez-vous. (L'indicateur en haut de l'écran est en violet).

ANNULER

CRÉER L'ABSENCE

03.

Suivez ensuite les démarches qui s'affichent à l'écran. Pensez à bien vérifier la façon de prévenir vos patients si cette absence entraîne des annulations.



## Partager des documents

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

ACTIONS

→ Déplacer le RDV

📄 Copier le RDV

🖨 Imprimer le RDV

📝 Écrire une note

📅 Adresser chez un confrère

📄 Partager des documents

🔒 Bloquer la prise de rendez-vous

🔔 Rappeler le prochain RDV

🗑 Supprimer le RDV

01.

Sélectionnez un rendez-vous et cliquez sur le bouton "Partager des documents" à droite de votre écran.

02.

Vous pouvez partager un document avec un patient ayant renseigné son adresse mail et/ou son numéro de téléphone, en le déposant dans la zone grise ou en cliquant sur "Parcourir mes fichiers".

03.

Sélectionnez et chargez votre document.

04.

Vous n’avez plus qu’à valider le partage de document. Votre patient recevra une notification lui indiquant qu'un document lui a été partagé. Il pourra retrouver ce document sur son compte sécurisé Doctolib.

×

Partage de document avec M. DUPONT Paul

ⓘ

📎

🔒

🔒

Besoin d'aide ?

IMPRIMER

VALIDER



Gérer les statuts de rendez-vous

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

01.

Actualiser les statuts vous permet de gérer de votre salle d’attente, de suivre l’absentéisme des patients et de déclencher le blocage automatique au bout de trois absences non excusées.

Agenda ▾	Horaire ▲	Statut ▾	Arrivé à ▲
		✓ À venir	
		En salle d’attente	
		En consultation	
		Vu	
		Absent non excusé	
		Absent excusé	
		À déplacer	

02.

Dans la vue liste : Dans la colonne “Statut”, cliquez sur le rendez-vous concerné. Un menu déroulant apparaît pour actualiser le statut du patient.

03.

Dans la vue **semaine / journée** : En faisant un clic droit sur le rendez-vous, la liste des statuts apparaît.

	jeu. 10 mars	ven. 11 mars	sam. 12 mars
8:00			
9:00			9:00 - Paul ALBERT
10:00			

- STATUTS
-  En salle d'attente

 En consultation



 Vu



 Absent excusé



 Absent non excusé

04.

Vous pouvez également modifier les statuts depuis une fiche rendez-vous via les boutons à droite de l'écran.



Bloquer la prise de rendez-vous

[← Zendesk : Rubrique d'aide](#)

01.

Pour bloquer l'accès à votre agenda pour un patient, retrouvez d'abord sa fiche patient :

M. DUPONT Paul

Né(e) le : 25/05/2000 (21 ans)

À : Paris (75)

DÉTAILS DU RENDEZ-VOUS

Agenda

ROUAULT Claire

Motif

Gynécologie

Consultation de gynécologie médicale

15 mn

Horaire

Lundi 7 mars 2022

10:00

Liste d'attente

☐ Ajouter le patient sur liste d'attente.

Patient

☐ M.

☐ Mme

☒ Nouveau patient

Nom

Prénom

Nom de naissance

Date de naissance

Adresse e-mail

Infos RDV

Symptômes Covid-19


Adressage


Praticien référent


Notes

Notes


STATUTS

 En salle d'attente


 En consultation



 Vu





 Absent excusé





 Absent non excusé


ACTIONS


 Déplacer le RDV


 Copier le RDV

 Imprimer le RDV

 Écrire une note

 Adresser chez un confrère

 Partager des documents



 Bloquer la prise de rendez-vous

02.

Dans les actions à droite de votre écran, cliquez sur **“Bloquer la prise de rendez-vous”**.  
Si un patient bloqué essaye de prendre un prochain rendez-vous avec vous sur Doctolib il ne verra aucune disponibilités affichées.



# Gestion de la liste d'attente

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

Rendez-vous

Absence

Ouverture Exceptionnelle

Agenda

ROUAULT Claire

Motif

Gynécologie

Consultation de gynécologie médicale

15 mn

Horaire

Lundi 7 mars 2022

10:00

Liste d'attente

Ajouter le patient sur liste d'attente.

Patient

M.

Mme

Nouveau patient

Nom

Prénom

Nom de naissance

Date de naissance

Adresse e-mail

Infos RDV

Symptômes Covid-19

Adressage

Praticien référant

Notes

Notes

01.

Pour ajouter un patient sur liste d'attente, cochez le bouton dédié "ajouter le patient sur sur une fiche rendez-vous".

02.

Attention : le patient doit avoir un rendez-vous planifié dans le futur pour pouvoir être ajouté sur liste d'attente. Le patient sera ainsi notifié si un créneau se libère avant son rendez-vous.

03.

Pour consulter votre liste d'attente, accédez à l'onglet "gestion des patients" de votre agenda, à gauche de votre écran.

Notes

Gestion des patients

Consultation vidéo

<	mars 2022							>
	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	
	28	1	2	3	4	5	6	
	7	8	9	10	11	12	13	
	14	15	16	17	18	19	20	
	21	22	23	24	25	26	27	
	28	29	30	31	1	2	3	
	4	5	6	7	8	9	10	



À notifier

Rappels

Liste d'attente

Patient

Temps d'attente

Date du rendez-vous

Motif

M. LEBLANC Joseph

03.

Ouvrez ensuite l'onglet “**Liste d'attente**”, vos patients en liste d'attente s'affichent avec le motif lié. Sur cette page vous pouvez également retirer des patients de la liste d'attente.

# Comment faire ?



## Créer une nouvelle plage

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

LISTE

JOURNÉE

SEMAINE

MOIS

MODIFIER LES OUVERTURES

jeu. 10 mars

ven. 11 mars

sam. 12 mars

9:00

9:00 - 11:30

Ouverture exceptionnelle

9:00

9:00 - 11:30

Ouverture récurrente

9:00

01.

Cliquez sur le bouton “**Modifier les ouvertures**” en haut à droite de votre écran.

02.

Maintenez le clic et glissez sur le créneaux de votre choix.

03.

Paramétrez ensuite l'ouverture avec les différents motifs et autres informations.



# Ajouter / supprimer un remplaçant

← Zendesk : Rubrique d'aide

LISTE

JOURNÉE

SEMAINE

MOIS

MODIFIER LES OUVERTURES

jeu. 10 mars

ven. 11 mars

sam. 12 mars

01.

Cliquez sur le bouton “**Modifier les ouvertures**” en haut à droite de votre écran.

jeu. 10 mars

ven. 11 mars

sam. 12 mars

9:00

10:00

11:00

9:00 - 11:30

Ouverture exceptionnelle

9:00 - 11:30

Ouverture récurrente

9:00

02.

Cliquez sur le bouton de modification sur la plage à laquelle vous voulez ajouter un(e) remplaçant(e).

Titre

Entrez une description

✓

Agenda

ROUAULT Claire

AJOUTER UN REMPLAÇANT

03.

Au centre de votre écran, sélectionnez ensuite “**Ajouter un remplaçant**”.

04.

Vous aurez ensuite la possibilité de choisir parmi les remplaçants existants ou d'en ajouter un nouveau.



# Modifier les informations sur votre profil Doctolib

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)



**01.**  
Dans le menu en haut à droite de votre écran, ouvrez la section **"Profil Doctolib"**.

**02.**  
Vous pouvez modifier chaque section comportant l'icône crayon ✎ :  
Actualisez ainsi votre photo de profil, votre localisation, vos horaires et autres informations relatives à votre organisation et vos pratiques.





# Gérer les consignes et questions bloquantes aux patients

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)



**01.**  
Les consignes et questions vous aident à filtrer les patients lors de la prise de rendez-vous. Pour les gérer, allez dans le menu en haut à droite de votre écran et ouvrez les **"Paramètres"**.

**02.**  
Cliquez ensuite sur le bouton **"Informez le patient"**.

 **Informez le patient** 

Consignes affichées aux patients lors de la prise de rendez-vous en ligne

Consignes

Questions

03.

À gauche de votre écran, vous n'avez plus qu'à sélectionner **"Consignes"** ou **"Questions"** pour ajouter des règles lors de la prise de rendez vous.

04.

Une fois dans la rubrique Consignes ou questions, sélectionnez l'agenda et les motifs concernés. Nous vous proposons ensuite des consignes et questions normées que vous pouvez utiliser. Si vous le souhaitez, vous pouvez également ajouter des consignes libres.



Ajouter ou supprimer un motif

← [Zendesk : Rubrique d'aide](#)

**Motifs de consultation** >

Gérez vos motifs de consultation, personnaliser leur durée et les ouvrir à la réservation.

01.

De retour dans les **"Paramètres"**, sélectionnez **"Motifs de consultation"**.

Motifs de consultation

Motifs de consultation vidéo

Catégorie

Médecine générale adulte

Agenda

Tous les agendas

	Motif de consultation	Catégorie	Durée	Délai minimum	Délai maximum	Réservable en ligne	Sélection des agendas
...	<div>Consultation de médecine générale</div>	<div>Médecin</div>	<div>15 r</div>	<div>1/2 h</div>	<div>2 mois</div>	<div></div>	<div>+ x</div>
...	<div>Laboratoire</div>	<div>Médecin</div>	<div>15 r</div>			<div></div>	<div>+ x</div>
...	<div>Visite à domicile</div>	<div>Médecin</div>	<div>15 r</div>			<div></div>	<div>+ x</div>

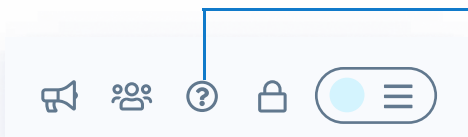
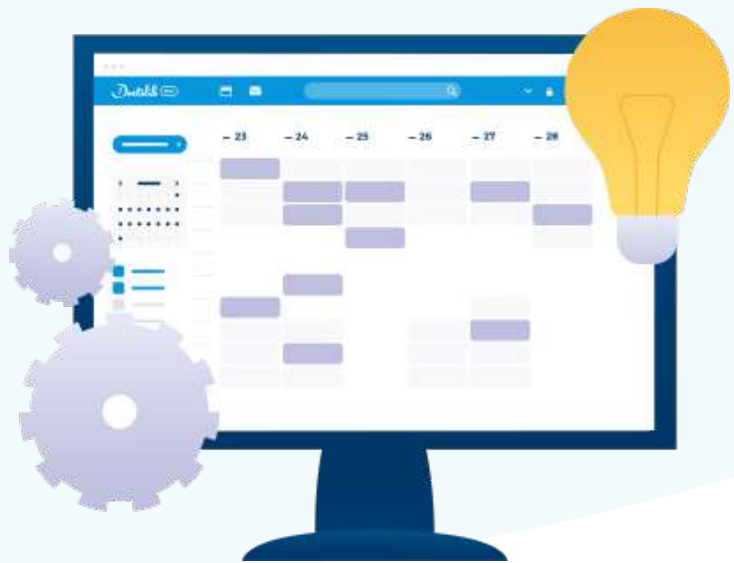
+ AJOUTER UN MOTIF

ENREGISTRER

02.

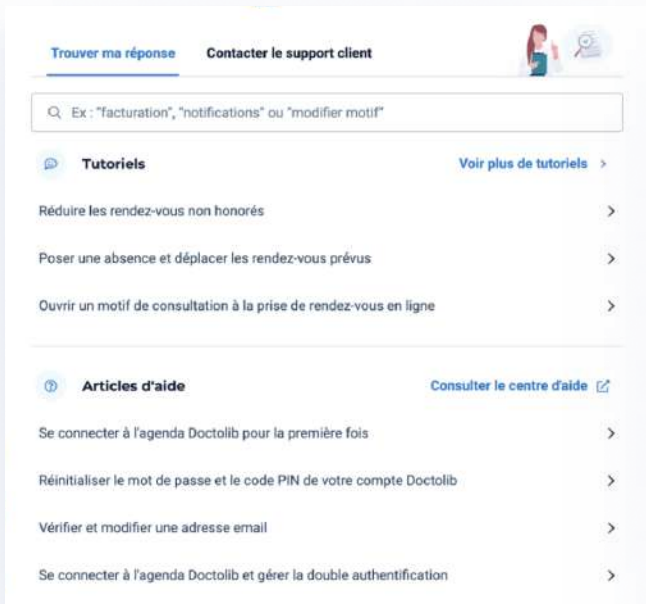
Dans ce menu, vous pouvez ajouter un nouveau motif en cliquant sur le **+** ou en supprimant à l'aide de la **croix rouge**. D'autres réglages plus poussés sont à votre disposition, comme les disponibilités en ligne ou les durées des motifs. N'oubliez pas de cliquer sur enregistrer après toute modification.

# Accès rubrique d'aide



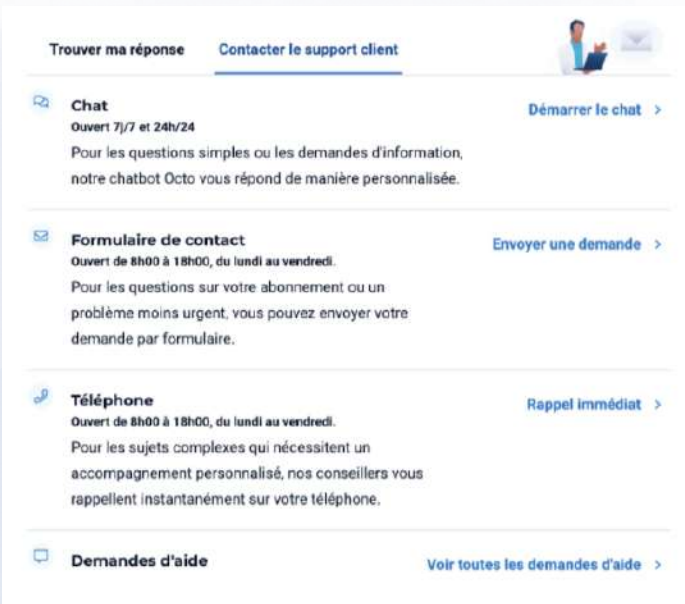
01.

Cliquez sur le menu  en haut à droite de votre écran.



02.

Vous accédez à deux onglets. Dans l'onglet **"Trouver ma réponse"** vous retrouverez l'ensemble de nos tutoriels et articles. Entrez des mots clefs dans la barre de recherche pour être redirigé plus facilement.



03.

Si vous avez besoin d'assistance, , accédez à la rubrique **"Contacter le support client"**.