

# 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

#### 01.

Cliquez sur le bouton "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

#### 02.

Sélectionnez le motif de consultation.

The screenshot shows the appointment booking interface. On the left, there is a calendar for March 2022 with the 7th highlighted. Below the calendar is an 'AGENDAS' section with a dropdown menu and three checkboxes. The main part of the interface is a grid for 'Lun. 7 mars' showing time slots from 8:00 to 12:30. The 12:15 to 12:30 slot is highlighted in blue, indicating it is the selected appointment time.

#### 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 référant

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 référant

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.

### 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

**02.**

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

ANNULER

MODIFIER LE RENDEZ-VOUS

**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 un rendez-vous et prévenir les patients

[← Zendesk : Rubrique d'aide](#)

**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](#)

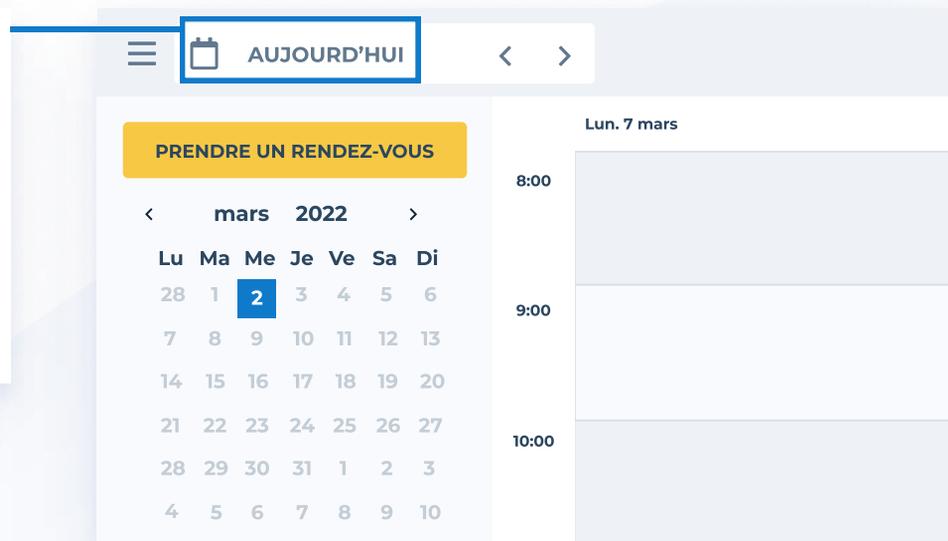


## 01.

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

## 02.

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



**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		
				9:30 - 12:30

**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 ▲
_____	_____	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À venir</li> <li>En salle d'attente</li> <li>En consultation</li> <li>Vu</li> <li>Absent non excusé</li> <li>Absent excusé</li> <li>À déplacer</li> </ul>	_____
_____	_____		_____

**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**

\_\_\_\_\_ Q \_\_\_\_\_ ▾

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 🗓️ :

**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	9:00 - 11:30 🏠 🗣️	9:00 - 11:30 🏠	9:00
10:00	Ouverture exceptionnelle	Ouverture récurrente	
11:00			

**02.**

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

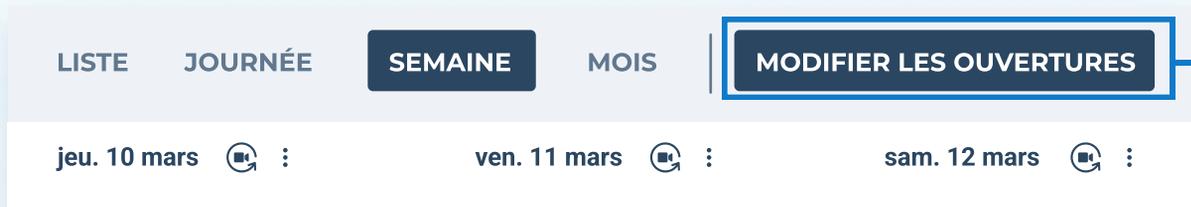
**03.**

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



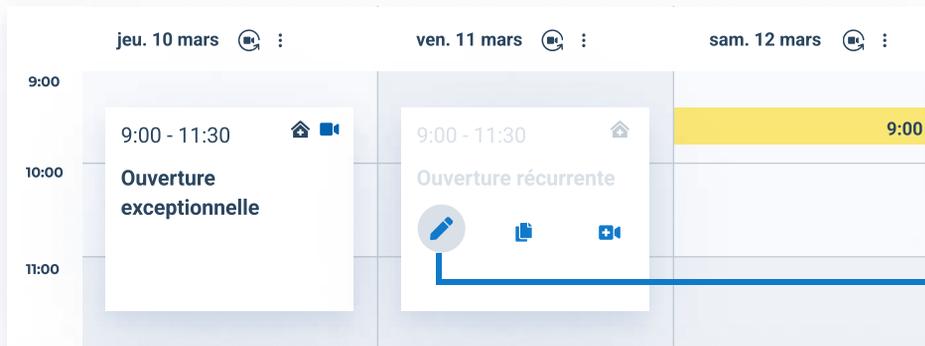
# Ajouter / supprimer un remplaçant

← Zendesk : Rubrique d'aide



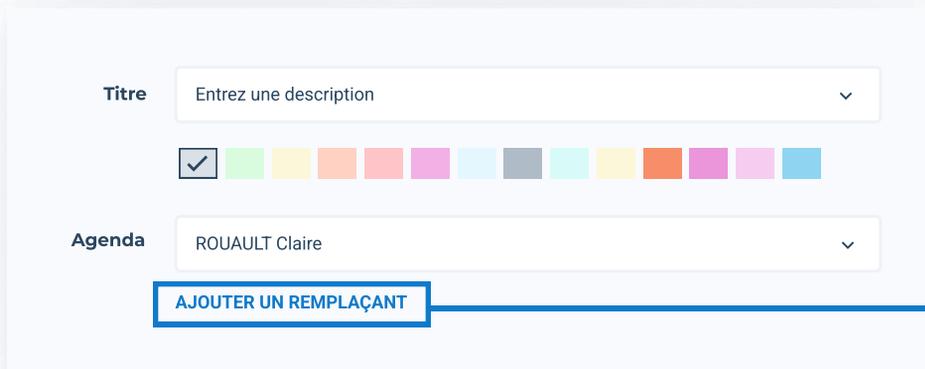
## 01.

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



## 02.

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



## 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](#)



### Informer le patient >

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

### 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 **"Informer le patient"**.

## 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**".

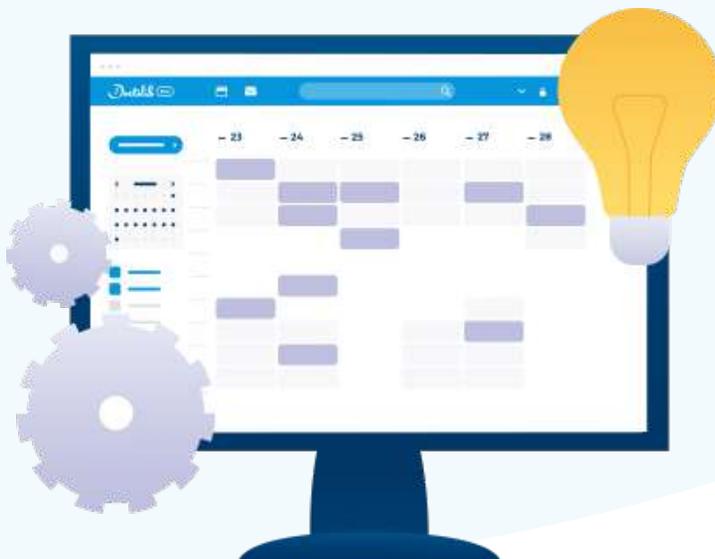
Motifs de consultation		Motifs de consultation vidéo				
Catégorie	Médecine générale adulte	Agenda	Tous les agendas			
Motif de consultation	Catégorie	Durée	Délai minimum	Délai maximum	Réservable en ligne	Sélection des agendas
⋮  Consultation de médecine générale	Médecin	15 r	1/2 h	2 mois	<input checked="" type="checkbox"/>	 
⋮  Laboratoire	Médecin	15 r			<input type="checkbox"/>	 
⋮  Visite à domicile	Médecin	15 r			<input type="checkbox"/>	 

 AJOUTER UN MOTIF 

### 02.

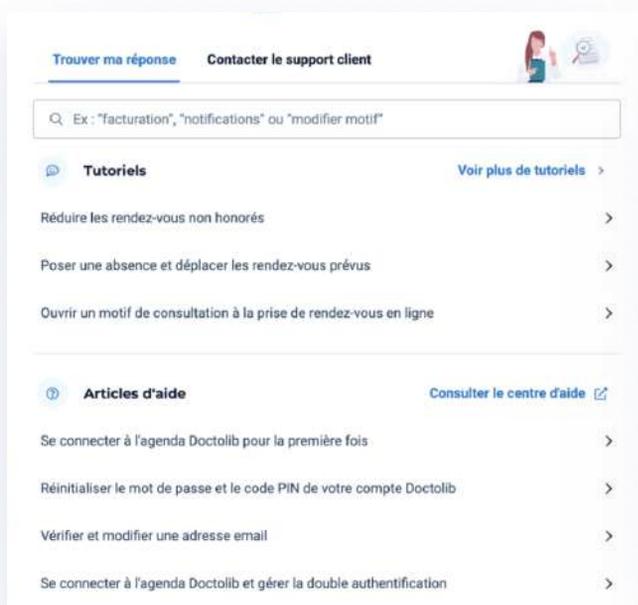
Dans ce menu, vous pouvez ajouter un nouveau motif en cliquant sur le **+** ou en supprimant à l'aide de la **croix rouge**. D'autres réglages plus poussés sont à votre disposition, comme les disponibilités en ligne ou les durées des motifs. N'oubliez pas de cliquer sur enregistrer après toute modification.

# Accès rubrique d'aide



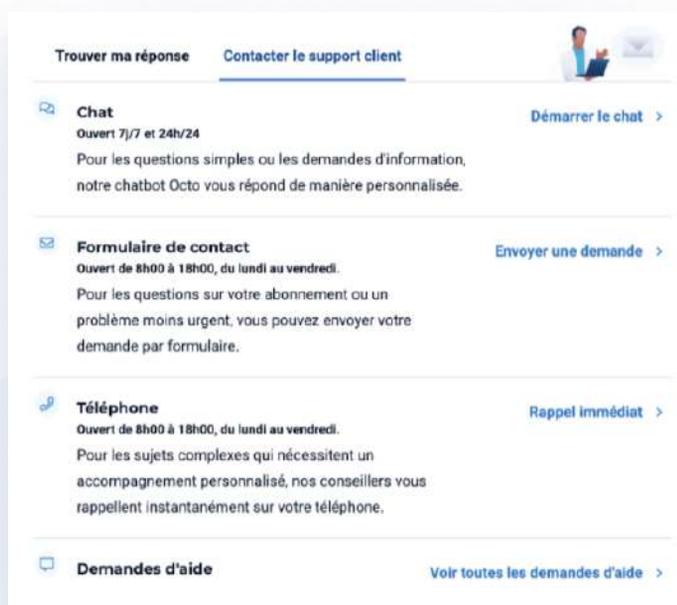
## 01.

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"**.