



COMMUNIQUE DE PRESSE

Rendez-vous non honorés :

« Les outils numériques sont un moyen simple et efficace de les limiter »

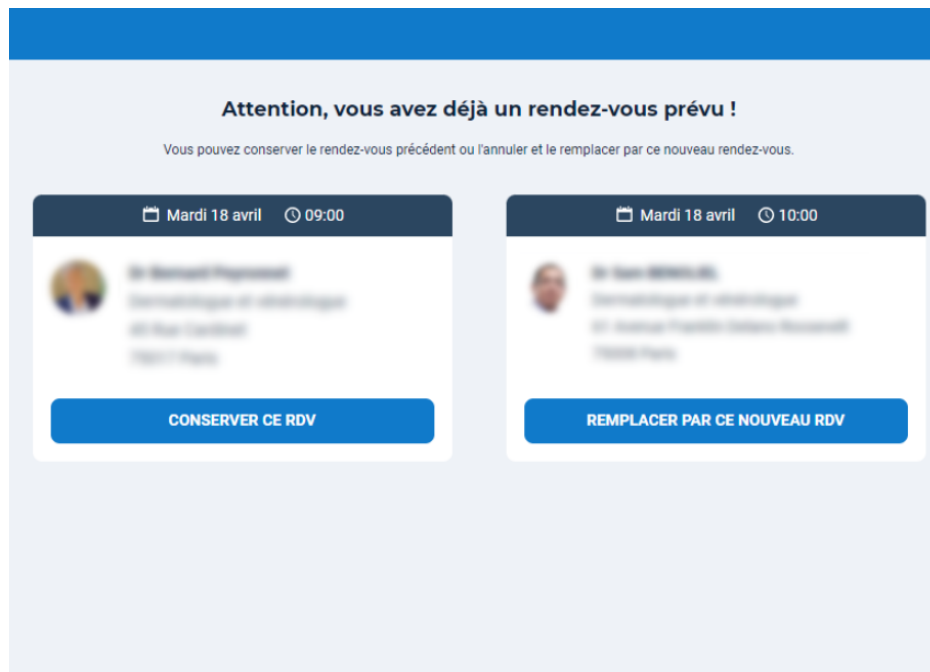
Pour continuer de soutenir les professionnels de santé face aux rendez-vous non honorés et limiter leur impact grâce aux outils numériques, Doctolib annonce de nouvelles fonctionnalités qui s'appuient sur une analyse menée auprès des professionnels de santé et de patients utilisateurs de son service.

Des solutions concrètes qui font leurs preuves depuis 2013 pour lutter contre les rendez-vous non honorés

Selon un sondage mené par Doctolib auprès de plus de 13 000 patients¹, **trois causes** sont à l'origine des rendez-vous non honorés : **l'oubli du rendez-vous, l'impossibilité de l'annuler et l'incivilité**. Depuis sa création, Doctolib développe en continu des fonctionnalités concrètes qui ont fait leurs preuves pour répondre à chacune de ces trois causes :

- Contre les oublis :
 - **Les rappels de rendez-vous**, essentiels pour limiter les oublis. Chaque mois, en moyenne, en France, Allemagne et Italie, 93 millions de rappels de rendez-vous sont envoyés aux patients via e-mail, notification et SMS.
- Contre l'impossibilité d'annuler :
 - **La possibilité d'annuler ou de déplacer son rendez-vous en dehors des heures d'ouverture des cabinets**.
 - Grâce aux **listes d'attente**, les professionnels peuvent aussi combler plus simplement et rapidement ces annulations ou déplacements.
- Contre l'incivilité :
 - **L'impossibilité de cumuler plusieurs rendez-vous chez un même professionnel de santé ou pour une même spécialité** à moins de 6 jours d'écart l'un de l'autre. Certaines professions comme les kinésithérapeutes ou les psychologues ne sont pas concernées par cette règle car les soins peuvent nécessiter de planifier plusieurs rendez-vous rapprochés.
 - **Les messages pour sensibiliser les patients** qui n'honorent pas un rendez-vous sans prévenir.
 - La fonctionnalité qui permet à un professionnel de santé de **bloquer l'accès à la prise de rendez-vous en ligne à un patient** après plusieurs rendez-vous non honorés.

¹ Sondage mené en octobre 2022 auprès de 13.173 patients utilisateurs de Doctolib après une prise de rendez-vous en ligne.



*Fonctionnalité de non cumul des rendez-vous :
sur Doctolib, il est par exemple impossible de prendre plus d'un rendez-vous
chez des médecins généralistes à moins de 6 jours d'écart.*

Doctolib continue d'innover pour lutter contre les rendez-vous non honorés

Pour aller plus loin, Doctolib a étudié le phénomène des rendez-vous non honorés avec des représentants des professionnels de santé et des associations de patients, et annonce une série de nouvelles mesures co-construites avec ses utilisateurs.

Après une phase de test, ces fonctionnalités entreront toutes en vigueur d'ici septembre 2023 :

- **L'amélioration des rappels de rendez-vous** : Pour limiter tant que possible les oublis, le système de rappels va encore être affiné : augmentation de leur fréquence avec une notification le jour-même, adaptation des heures d'envoi aux horaires où les patients sont les plus alertes, optimisation du contenu des rappels etc. Toutes ces actions seront menées dans une démarche de test-apprentissage pour tendre vers le système le plus optimal.
- **La meilleure gestion des modifications tardives** :
 - Actuellement sur Doctolib les patients peuvent annuler un rendez-vous jusqu'à 4 heures avant. **Les délais d'annulation seront modulés selon les spécialités pour s'adapter à la réalité de chacune et à leur capacité à remplacer les rendez-vous annulés.**
 - Depuis janvier 2023, 5000 médecins généralistes et pédiatres utilisateurs de Doctolib expérimentent un délai d'annulation en ligne plus court, jusqu'à 1 ou 2 heures avant le rendez-vous médical. L'objectif est de simplifier l'annulation pour les professions qui ont la capacité de remplacer les rendez-vous en dernière minute.
 - D'autres tests sont également prévus pour d'autres spécialités, avec des délais d'annulation plus longs pour les professions qui ont plus de mal à remplacer les annulations tardives comme les kinésithérapeutes ou les psychologues. Des délais allant jusqu'à 24h avant le rendez-vous seront testés.

- L'agenda des praticiens sera par ailleurs amélioré pour leur permettre de **mieux suivre les annulations et/ou déplacements de rendez-vous**, et identifier d'éventuels répétés de la part des patients.
- **La sensibilisation des patients** : Les patients seront interrogés sur les raisons d'annulation pour les responsabiliser et permettre aux professionnels de santé de mieux comprendre le phénomène.

Selon Marie Msika-Razon, médecin généraliste et membre du Comité médical de Doctolib : *“Médecins, dentistes, psychologues ou kinésithérapeutes, les rendez-vous non honorés sont une réalité quotidienne pour nous tous. Ils sont aussi un reflet du contexte actuel d'accès aux soins, alors que de nombreux patients n'ont pas de médecin traitant et que le temps médical n'a jamais été aussi précieux. Les outils numériques sont un moyen simple et efficace pour les limiter. Nous travaillons depuis plusieurs mois avec le Comité médical de Doctolib pour adapter encore plus finement ces solutions.”*

Un phénomène qui appelle des réponses différentes selon les spécialités de soignants

Pour aboutir à ces fonctionnalités, Doctolib a analysé le phénomène des rendez-vous non honorés chez les professionnels de santé utilisateurs de ses services². Il ressort de l'analyse qu'il est important de distinguer :

- **les rendez-vous non honorés au sens strict : les “pas venu, pas prévenu”**, qui correspondent à la situation dans laquelle le patient ne s'est pas rendu à son rendez-vous et n'a pas prévenu le praticien ;
- **des annulations et déplacements tardifs de rendez-vous**, qui ont également un impact sur l'organisation des soignants.

Par ailleurs, il ressort que l'ampleur et l'impact des rendez-vous non honorés est différent selon la spécialité médicale ou paramédicale du soignant.

Les “pas venu, pas prévenu”

Chez les professionnels de santé utilisateurs de Doctolib, la part de “pas venu, pas prévenu” varie selon les spécialités :

Taux de “pas venu, pas prévenu” par spécialités

| Médecins généralistes et pédiatres | Médecins spécialistes | Dentistes | Masseurs-kinésithérapeutes | Psychologues |
|------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|--------------|
| 3,4% | 4,5% | 6,2% | 2,6% | 4,2% |

Toutes spécialités confondues, chez les professionnels utilisateurs de Doctolib, 4,1% des rendez-vous ne sont pas honorés, au sens strict du terme. Le taux de “pas venu, pas prévenu” est également plus fort chez les nouveaux patients. Pour ceux qui prennent un rendez-vous pour la première fois chez un professionnel, il s'élève sur Doctolib à 6,4% contre 3,5% pour les patients déjà connus.

² 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. Elle est représentative et témoigne de comportements réels.

Les annulations et déplacements tardifs de rendez-vous

Si les mouvements tardifs d'agenda, annulations ou déplacements de rendez-vous, ont un impact sur l'organisation des soignants, ils créent de la disponibilité pour les besoins de soins non programmés. 40% des consultations chez les médecins généralistes et les pédiatres sont effectuées dans les 48h après la prise de rendez-vous. Cependant, lorsqu'ils ne sont pas remplacés, les annulations et déplacements tardifs peuvent créer des créneaux vacants dans les agendas des professionnels de santé, au même titre que les "pas venu pas prévenu".

Selon l'analyse de Doctolib, les annulations ou déplacements tardifs n'ont pas la même chance d'être remplacées selon la spécialité médicale ou paramédicale. C'est pour s'adapter au mieux à ces spécificités que Doctolib prévoit d'adapter les délais d'annulation de rendez-vous selon la profession.

- Les médecins généralistes et les pédiatres sont en mesure de trouver rapidement un remplaçant. Un délai d'annulation plus court leur permettra de remplacer davantage de rendez-vous en dernière minute.
- Pour les kinésithérapeutes ou les psychologues, les traitements sont généralement planifiés à l'avance et moins dans l'urgence, ils ont plus de mal à être remplacés.
- Pour les médecins spécialistes et les dentistes particulièrement, certains actes spécifiques (opérations par exemple) demandent une organisation particulière et sont aussi plus difficiles à remplacer en dernière minute.
- En cas d'empêchement, il convient donc aux patients d'annuler ou décaler leur rendez-vous le plus rapidement possible pour maximiser les chances de trouver un patient remplaçant.










Taux de remplacement des annulations ou déplacements tardifs (moins de 48 heures avant le rendez-vous)

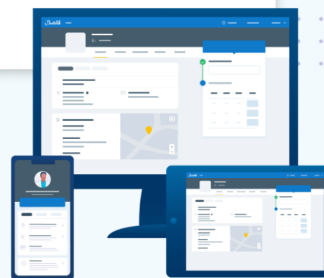
| Médecins généralistes et pédiatres | Médecins spécialistes | Dentistes | Masseurs kinésithérapeutes | Psychologues |
|------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|--------------|
| 76% | 53% | 51% | 37% | 25% |

*tout type d'exercice confondu

L'impact des nouvelles innovations de Doctolib sera mesuré afin d'évaluer et d'objectiver leurs effets sur l'activité des professionnels de santé. L'engagement de long terme de Doctolib contre les rendez-vous non honorés s'inscrit dans sa mission de libérer plus de temps médical aux soignants grâce à l'innovation.

Les fonctionnalités contre les rendez-vous non honorés

| Déjà existantes | À venir |
|--|---|
|  Les rappels de rendez-vous pour les patients Personnalisables pour les professionnels de santé. |  L'amélioration des rappels de rendez-vous <ul style="list-style-type: none">• Fréquence d'envoi accrue.• Amélioration du format et du contenu.• Optimisation des horaires d'envoi des notifications. |
|  L'annulation et le déplacement des rendez-vous En dehors des heures d'ouverture des cabinets, jusqu'à 4h avant le rendez-vous. |  La meilleure gestion des modifications tardives <ul style="list-style-type: none">• Adaptation des délais d'annulation et de déplacement aux besoins de chaque profession.• Amélioration du suivi des annulations et déplacements de rendez-vous dans l'agenda et les dossiers patients. |
|  Les messages de sensibilisation Adressés aux patients qui n'honorent pas un rendez-vous. |  La sensibilisation des patients <ul style="list-style-type: none">• Renseignement d'un motif lors de l'annulation ou du déplacement d'un rendez-vous.• Sensibilisation accrue sur l'impact des rendez-vous non honorés et des déplacements tardifs à chaque étape de la prise de rendez-vous. |
|  Le non-cumul des rendez-vous Chez un même professionnel ou pour une même spécialité (sauf exception) à moins de 6 jours d'écart. | |
|  Les listes d'attente Les patients sont notifiés automatiquement lorsqu'un rendez-vous se libère. | |
|  Le blocage de la prise de rendez-vous en ligne Par les professionnels de santé eux-mêmes. | |



Retrouvez plus d'informations sur les fonctionnalités existantes et à venir [sur ce lien](#).

À propos de Doctolib :

Depuis 2013, Doctolib est une entreprise à mission qui poursuit l'objectif d'œuvrer pour un monde en meilleure santé. Grâce à ses services innovants, Doctolib améliore aujourd'hui le quotidien de 340 000 soignants. Doctolib accompagne également 70 millions de patients afin d'améliorer leur accès aux soins et la gestion de leur santé. Doctolib est présent dans 30 villes en France, en Allemagne et en Italie. Ses collaborateurs sont pleinement engagés pour améliorer le secteur de la santé avec une approche de l'innovation éthique et long-terme.