

LIVRE BLANC

# Pour une organisation optimisée du cabinet



# Sommaire

## Gestion des appels

- 1 Répondre aux appels** **4**  
Quelles solutions pour limiter les interruptions téléphoniques ?
- 2 Quelle solution ?** **7**  
Embaucher une secrétaire, faire appel à un télésecrétariat ou gérer soi-même ?
- 3 Infographie** **10**  
5 étapes pour déployer une solution de secrétariat médical à distance
- 4 Choisir judicieusement** **13**  
Secrétariat médical à distance : comment choisir sa solution ?

## Organisation de l'emploi du temps

- 5 Cabinet numérique** **17**  
Prendre le virage du numérique : quels impacts ?
- 6 Révolution numérique** **20**  
Rendez-vous médicaux en ligne : 1<sup>ère</sup> étage vers la révolution numérique ?
- 7 Organisation optimisée** **23**  
Agenda médical en ligne : une meilleure organisation à la clé ?
- 8 Quel emploi du temps ?** **27**  
À chaque médecin son organisation : avoir une solution personnalisée

# Édito, le mot de Julien

## Quel avenir pour l'exercice libéral?

Cette question, mille fois posée, ressasse toujours la même rengaine pessimiste: «la médecine libérale va dans le mur», «c'est un model du passé, place au salariat», «nos politiques ne font pas les bons choix».

À titre personnel, je préfère l'optimisme!

Cette volonté d'avancer, de faire bouger les lignes, m'a toujours poussé à entreprendre: d'abord comme médecin généraliste, en créant mon cabinet en région parisienne, puis en co-fondant MadeForMed. Cette ambition assumée vise un objectif clair: bâtir les outils nécessaires pour exercer une médecine libre et valorisante.

Aujourd'hui, ce métier attire peu nos jeunes confrères. Son attractivité semble décliner inexorablement... Les raisons économiques y sont pour beaucoup, les raisons sociétales y participent probablement, alors que l'exercice médical n'a sans doute jamais été aussi riche et passionnant qu'à notre époque.

La médecine libérale fait face à de nombreux défis: améliorer nos conditions d'exercice, notre rentabilité, le service rendu aux patients, notre épanouissement professionnel et personnel, en ménageant le temps nécessaire à nos familles.

Ces défis relèvent essentiellement de l'organisation de notre activité libérale, en elle-même. Je ne parle pas ici d'organisation collective de la profession, mais bien d'organisation individuelle, à l'échelle du cabinet, qu'il est urgent de remettre à plat pour trouver des solutions.

Chacun doit prendre le temps et le recul nécessaires pour identifier clairement ses priorités et mettre en place l'organisation qui s'impose, quitte à bouleverser des pratiques parfois bien ancrées...

L'exercice libéral doit offrir à chacun la liberté d'exercer une médecine qui lui correspond.



**Julien Pourcel**

médecin généraliste  
Cofondateur de MadeForMed

# 1 Répondre aux appels

## QUELLES SOLUTIONS POUR LIMITER LES INTERRUPTIONS TÉLÉPHONIQUES ?

Un médecin généraliste reçoit entre 20 et 60 appels par jour, selon son activité.

Comment limiter les interruptions pendant les consultations et optimiser la gestion de l'agenda ?

## Répondre aux appels

Les généralistes et le téléphone, c'est une longue histoire.

L'enjeu consiste en premier lieu à gérer les interruptions intempestives en consultations. Des études ont quantifié le temps passé au bout du fil par les praticiens. Si ce dernier varie beaucoup en fonction de la situation et des services choisis, on observe une constance : le généraliste est une personne particulièrement sollicitée !

### «Allô, doc?»

Les motifs d'appel sont multiples. Des travaux<sup>1</sup> menés dans les cabinets médicaux montrent qu'en moyenne, un tiers des appels téléphoniques aux généralistes concerne de la gestion d'agenda (prise de rendez-vous, visites à domicile). Un autre tiers est dévolu aux conseils et à l'écoute.

Les patients posent leurs questions sur des résultats d'examens, demandent un conseil médical devant un symptôme, ou encore un soutien moral. Le reste des appels concerne des ordonnances et autres documents administratifs. Les correspondants, professionnels de santé, sont nombreux à appeler. Reste ensuite la publicité ou d'autres motifs, notamment personnels.

Une thèse<sup>2</sup> menée en 2010 dans la région Midi-Pyrénées a montré qu'en moyenne, les praticiens maîtres de stage recevaient 15,5 appels par jour, soit 66,1 % des consultations qui ont été interrompues par un appel. En l'absence de recours à une solution de secrétariat, ce chiffre grimpe à 19 appels journaliers (90,2 % des consultations interrompues). Logiquement, il diminuait lorsque le médecin était doté d'un secrétariat sur place (12,3 appels,

et 55,8 % des consultations interrompues) ou d'un télésecrétariat (7,4 appels, 34 % des consultations interrompues).

La variété des motifs d'appels suggère qu'être joignable d'une manière ou d'une autre s'avère nécessaire. C'est pourquoi de nombreux médecins optent pour un service de secrétariat, quel qu'il soit.

### Qu'en disent les patients ?

Si les patients attachent encore beaucoup d'importance à ce que leur médecin reste facilement joignable, la plupart restent tolérants<sup>3</sup> lorsque la consultation est interrompue... mais dans une certaine mesure.

Dans une thèse sur le rôle du téléphone dans l'accès aux soins, un patient rapporte à juste titre :

«Il est irritant d'avoir l'impression que celui qui appelle au téléphone a la priorité sur celui qui s'est déplacé, surtout au 3<sup>ème</sup> appel.»<sup>4</sup>

D'un autre côté, l'attente est jugée interminable par bon nombre d'entre eux lorsqu'il s'agit de décrocher un rendez-vous aux heures de pointe, comme le lundi matin. C'est la plus grosse frustration exprimée.



## À chaque pratique, sa solution

Parmi les solutions disponibles, on retrouve bien sûr la secrétaire classique, installée dans le cabinet médical, qui offre l'avantage de la proximité (connaissance du médecin et de ses patients) mais constitue une solution souvent onéreuse et aux horaires limités, sans compter la gestion de ses congés.

La plateforme de télésecrétariat médical permet d'externaliser la prise de rendez-vous et de ne recevoir au cabinet que les appels filtrés nécessitant l'expertise du généraliste. Ce service intéressant se heurte à quelques contraintes : consignes non respectées par la télésecrétaire, transferts d'appels inutiles, incapacité à dire non...

Du côté rendez-vous, il est possible de recourir aux annuaires de réservation en ligne, dont le nombre ne cesse de croître depuis quelques années. Les médecins sont en effet de plus en plus nombreux à opter pour ces outils (Doctolib, PagesJaunesDoc, RDVmédicaux, etc.) qui permettent de réserver une consultation, avec une permanence 24h/24. Mais cet instrument reste hors de portée pour les patients qui ne disposent pas d'internet ou qui ne se sentent pas à l'aise avec la vague 2.0. Le téléphone reste de loin le canal privilégié par encore plus de 70 % à 80 % des patients, ce qui

fait du téléphone toujours le pilier de l'organisation de votre profession.

Pour combler ce problème, les plateformes proposent de compléter leur solution par un télésecrétariat médical traditionnel.

De nouvelles solutions de « secrétariat médical numérique unifiée » peuvent justement offrir cette solution combinée, en proposant à la fois la prise d'appels téléphoniques et la prise de rendez-vous en ligne sur le site personnelle du médecin, pour éviter de confier la porte d'entrée de sa patientèle à une plateforme externe.

## Quelle est la bonne solution ?

Avant de choisir un ou des services, il faut s'assurer qu'il réponde aux besoins de la pratique particulière de chacun...

Voici un florilège de questions à vous poser : comment filtrer efficacement les appels ? Comment garder des places pour les urgences ? Faut-il à tout prix rester joignable ? Comment réguler les interruptions téléphoniques pendant la consultation ? De quelles fonctionnalités ai-je besoin dans mon agenda ?

Ai-je besoin de pouvoir le consulter ou le modifier à tout moment, même en dehors du cabinet ?...

La bonne solution sera celle qui permettra de concilier la plupart de vos exigences...

(1) L'appel téléphonique au cabinet du médecin généraliste : point de vue des patients. Médecine humaine et pathologie. 2015.

(2) Truchon Cédric. Le téléphone en médecine générale : Outil de communication et élément perturbateur de la relation médecin-patient. Thèse de Médecine : Toulouse, 2010.

(3) Julie Van Ballenberghe Pedrosa. L'appel téléphonique au cabinet du médecin généraliste : Point de vue des patients. Médecine humaine et pathologie. 2015.

(4) Kornetzky Claude. Les appels téléphoniques en médecine générale. Enquête auprès de 30 médecins Haut-Rhinois et de leurs patients. Thèse de Médecine : Strasbourg, 1999.

# 2

## Quelle solution ?

### **EMBAUCHER UNE SECRÉTAIRE, FAIRE APPEL À UN TÉLÉSECRÉTARIAT OU GÉRER SOI-MÊME ?**

La moitié des médecins libéraux environ dispose d'une secrétaire dans leur cabinet. Mais en cas d'absence, eux aussi doivent se tourner vers d'autres solutions...

## Quelle solution ?

Les médecins généralistes équipés d'un secrétariat sur place sont de moins en moins nombreux et plus encore lorsqu'ils exercent seuls. Selon une étude réalisée par l'URPS médecins de Rhône-Alpes sur le secrétariat médical, seule une petite moitié des médecins libéraux disposent d'un secrétariat au sein de leur cabinet. En cause, notamment : un coût qui dépasse fréquemment les capacités financières du praticien.

Mais, même pour ceux qui font pourtant le choix d'avoir une secrétaire, cette solution ne couvre pas la totalité de leurs besoins. C'est le cas lorsque la secrétaire est en congés, lorsqu'elle exerce à temps partiel, ou tout simplement parce que l'ouverture d'un cabinet médical dépasse largement la durée légale du travail hebdomadaire d'une secrétaire...

Alors, comment réussir à exercer efficacement, même en l'absence de secrétaire ?

### Préparer son plan B : quels services ?

Le premier réflexe, pour des médecins qui doivent se passer de secrétaire, c'est d'avoir recours au télésecrétariat. Les avantages des plateformes téléphoniques pour pallier l'absence des secrétaires sont nombreux : les appels sont à nouveau pris en charge par la permanence téléphonique et on peut se consacrer intégralement à ses consultations.

Mais, il y a un mais... Quand les médecins se tournent en catastrophe vers ces solutions notamment quand l'absence de la secrétaire est imprévue, ils peuvent être déçus de la qualité d'un service qu'ils n'auraient pas suffisamment anticipé.

«Les secrétaires n'étaient pas formées. Du coup, elles ne savaient pas filtrer ni hiérarchiser les appels ; soit elles nous transmettaient n'importe quel appel, soit elles ne nous passaient personne... Par ailleurs, elles ne connaissaient pas du tout les patients, ce qui était embêtant»,

témoigne une généraliste de l'Essonne, préférant rester anonyme...

D'autres services existent, pour assurer une permanence en l'absence de secrétaire. Recourir aux agendas en ligne pour la prise de rendez-vous est une option très utilisée qui permet de limiter les appels pour ce type de demande. Néanmoins, tout le monde ne peut passer par cette solution. Et puis que faire des appels qui arrivent quand même ? C'est l'atout indéniable de la solution MadeForMed que de combiner un service de prise de rendez-vous sur le site du praticien combiné à une secrétaire virtuelle avec qui les patients peuvent prendre facilement un rendez-vous.

C'est justement ce qui a plu au Dr Amandine Parney, généraliste dans l'Ain, qui utilise MadeForMed en relai de sa secrétaire, lorsque cette dernière est absente.



«Au début, les patients étaient un peu surpris par ma nouvelle solution de secrétariat mais ils se sont rapidement habitués à Alice, et ceux qui ne sont pas à l'aise avec la technologie peuvent me joindre directement. Cela m'assure une continuité de service vraiment appréciable ! » raconte-t-elle.

Si avec ça, rien ne convient, reste encore la méthode ancestrale du recours à un proche, conjoint, adolescent en besoin de stage ou de job d'été... Cela sera toujours mieux perçu qu'à l'Assemblée Nationale...

Quoi qu'il en soit, il faut pouvoir prendre le recul nécessaire pour définir ses besoins réels. Ainsi, la comparaison des offres devient, tout de suite, beaucoup plus simple...

### **Améliorer la prise en charge téléphonique des patients en mixant les services**

Aujourd'hui, nombreux sont les médecins qui optent pour une formule mixte. Après tout, les services de télésecrétariat, d'agenda en ligne ou de secrétaire virtuelle automatisée ne sont pas incompatibles avec le secrétariat physique !

L'intérêt d'avoir recours à plusieurs solutions va au delà de la seule continuité de réponse fournie aux patients. Leur association concomitante permet aussi une meilleure gestion des tâches administratives, des fonctions d'accueil, de standard et de prise de rendez-vous.

En effet, si certaines activités sont réalisées par des services autres que la secrétaire médicale présente au cabinet, celle-ci peut recentrer son activité sur l'accueil des patients, l'organisation des consultations et des visites, la tenue des dossiers, le tri ou la production des courriers, la gestion administrative, l'entretien et les commandes nécessaires au bon fonctionnement du cabinet médical...

Nul besoin, donc, de choisir exclusivement entre une secrétaire, une télésecrétaire, un secrétariat médical automatisé ou un service de prise de rendez-vous en ligne : en réalité, ces services se complètent parfaitement. L'arbitrage se fera sans doute selon votre budget...

# 3 Infographie

**5 ÉTAPES POUR DÉPLOYER  
UNE SOLUTION DE SECRÉTARIAT  
MÉDICAL À DISTANCE**

1

## Cibler ses besoins



### GÉRER SES RDV

sur internet ou par téléphone  
(humain ou Alice)



### GÉRER SES APPELS

réaliser un filtre efficace,  
déléguer le non-médical,  
rester joignable



### QUALITÉ DE SERVICE

amplitude horaire, fiabilité et  
rapidité de la réponse  
(y compris en période d'affluence)

2

## Optimiser vos ressources

une gestion efficace de tous vos appels

### le télésecrétariat

Vos patients peu à l'aise avec  
la technologie sont assistés  
ainsi que tous ceux qui indiquent  
un contexte spécifique.

=

**15 %**  
des appels reçus

### la secrétaire virtuelle

Vos patients prennent  
rendez-vous facilement avec Alice,  
sans jamais attendre,  
24h/24, 7j/7.

=

**85 %**  
des appels reçus



Une prise en charge optimale qui s'adapte à tous vos patients.

3

## Établir son cahier des consignes



### GESTION DES APPELS D'URGENCE

passer l'appel,  
prendre un message,  
envoyer vers le 15...



### PASSER DIRECTEMENT CERTAINES PERSONNES

patients sélectionnés,  
confrères



### FLEXIBILITÉ DU SERVICE

changements d'horaires,  
modifications de l'agenda,  
nouvelles consignes...

4

### Interface intuitive

aide contextuelle,  
possibilité de formation

### Installation téléphonique

transfert d'appel délicat  
si standard au cabinet

### Période d'engagement?

Alice = **liberté**  
(sans engagement)

### 2<sup>ÈME</sup> ligne pour être joint

un portable ou une ligne fixe  
supplémentaire via internet  
(ex : VOIP)

### Capacité à traiter plusieurs appels en même temps

Alice = **illimité**

### Temps de mise en attente, le lundi matin

Alice = **efficacité**  
(aucun délais de prise en charge)

5

## Planifier le démarrage



**RÉGLER**  
le nouvel agenda



**IMPORTER**  
votre patientèle



**ACTIVER**  
le transfert d'appel

# 4 Choisir judicieusement

## **SECRÉTARIAT MÉDICAL À DISTANCE : COMMENT CHOISIR SA SOLUTION ?**

Entre le télésecrétariat médical classique et le secrétariat médical numérique unifié, le médecin dispose aujourd'hui de nombreuses solutions pour gérer ses appels.

## Choisir judicieusement

Une quinzaine d'appels par jour : décidément, le généraliste est une personne très demandée ! Et encore, cette cadence moyenne peut varier du simple au double... Pour prendre en charge les appels entrants, le généraliste a bien souvent recours au secrétariat médical à distance. Il peut ainsi limiter l'interruption de ses consultations et optimiser l'organisation de son cabinet.

Mais attention : l'externalisation du secrétariat est un poste sensible. Une mauvaise qualité de réponse peut avoir de lourdes conséquences sur l'activité du cabinet. Un temps d'attente trop long est souvent source de frustration et de découragement chez les patients. Alors, comment être sûr de faire le bon choix ? Que faut-il vérifier en priorité ?

### Télésecrétariat classique : une offre hétérogène

L'offre de télésecrétariat médical est pléthorique. Il y a de quoi s'y perdre !

### Plutôt multinationale ou petit producteur local ?

La première question à se poser est la suivante : vaut-il mieux privilégier un petit secrétariat local, gérant les appels de quelques dizaines de cabinets, ou une grosse plateforme s'occupant de plusieurs centaines de cabinets ? La réponse dépend évidemment des besoins de votre cabinet médical. Une petite plateforme téléphonique connaîtra mieux le réseau du médecin ; elle saura davantage conseiller et orienter les patients. Au contraire, une importante plateforme téléphonique ne pourra pas proposer cette proximité, mais elle aura une capacité de réponse plus importante, avec des horaires généralement plus étendus. Quand on sait que les patients ont tendance à râler sur l'attente, l'arbitrage entre qualité et disponibilité n'est pas si simple...

### À quelle qualité de service faut-il s'attendre ?

Quelle que soit la taille de la plateforme de secrétariat téléphonique, il faut garder en tête que les télésecrétaires répondent aux appels de nombreux cabinets médicaux dans une même journée à part quelques secrétariats « haut de gamme », souvent très onéreux. Du coup, il peut être difficile d'appliquer à la lettre les consignes laissées par les médecins, notamment lorsque ces consignes changent régulièrement ou sont trop détaillées (ce qui peut surprendre).

On ne peut, bien sûr, attendre du télésecrétariat la qualité de service d'une secrétaire physiquement présente au cabinet, qui connaît les patients, le médecin, ses besoins et sa personnalité. Cela peut provoquer de la frustration pour le médecin qui se plaint souvent d'un mauvais tri (trop d'appels transmis par la télésecrétaire, ou au contraire, pas assez).

## **Des secrétaires (pas toujours) médicales**

Un autre point à vérifier concerne la formation médicale des télésecrétaires. Il est assez fréquent que les secrétaires employées dans ces centres ne disposent pas de formation spécifique au secrétariat médical. Le recours à des secrétaires médicales qualifiées est coûteux, leur grille de salaire étant plus élevée que pour leurs collègues non spécialisées. Nombreux sont les secrétariats qui ont recours à des secrétaires non médicales, moins aptes à appréhender la situation du patient et les besoins du médecin.

Certaines grosses structures ont aussi fait le choix de délocaliser tout ou une partie de leur activité à l'étranger (Maroc, Tunisie, Maurice, Canada, ...). Évidemment, ce choix n'est pas dicté par une quelconque exigence sur la qualité de service, mais bien par l'optimisation de leurs coûts d'exploitation (double sens intéressant...).

## **Le coût d'un télésecrétariat**

Généralement, vous êtes facturé pour chaque appel (environ un euro). Certains proposent des forfaits qui permettent de lisser et de prévoir plus facilement les charges du cabinet. Au bout du compte, la facture se situe entre 400 et 1 200 euros par mois, selon le nombre d'appels pris en charge.

## **Panier percé: attention!**

En cas de forte activité, une part significative des demandes de rendez-

vous ne pourront pas être satisfaites, faute de place dans votre agenda. Pour tenter de trouver une solution, la secrétaire y passe même plus de temps que pour une banale prise de rendez-vous. Dans ce cas, on comprend que les télésecrétariats n'ont d'autre choix que de vous facturer ces appels, quelle qu'en soit l'issue. Pour le médecin, cet argent est gaspillé, purement et simplement...

## **Secrétaire virtuelle: une innovation au service du médecin**

Internet a fait évoluer les pratiques ; la prise de rendez-vous en ligne a généré un véritable engouement médiatique mais on oublie de préciser que c'est surtout utile pour une minorité de patients, ceux qui ont le réflexe internet. D'où l'idée de moderniser l'accueil téléphonique pour les 70 % restants. Grâce aux smartphones et aux tablettes, une convergence de services est désormais possible, d'où l'idée d'automatiser le secrétariat médical à distance.

## **Une secrétaire virtuelle: comment ça marche ?**

Rien de plus simple. Comme avec un télésecrétariat, il suffit de rediriger la ligne téléphonique du cabinet. Avec MadeForMed, une partie de vos patients vont pouvoir facilement prendre RDV avec la secrétaire virtuelle, sans jamais attendre tout en conversant une réponse traditionnelle pour les patients peu à l'aise avec la technologie.

Plus de file d'attente interminable, Alice améliore drastiquement la prise en charge téléphonique de vos patients. Elle peut se multiplier à l'infini, pour répondre à tous les appels en même temps. Cette gestion des appels simultanés est particulièrement appréciable. Avec un secrétariat classique, le lundi matin est particulièrement encombré : il faut parfois attendre plus de cinq minutes avant d'obtenir la moindre réponse.

### Quels avantages à automatiser mon secrétariat ?

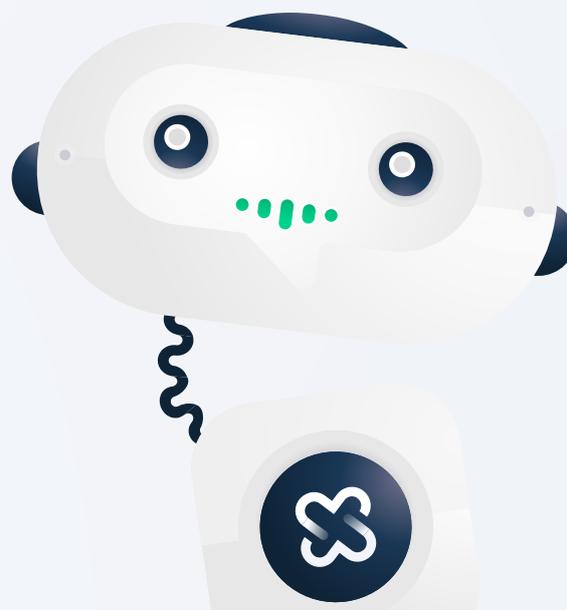
Le robot oriente et répond à plus de 85 % des appels (fixer un rendez-vous, prendre un message, donner les horaires des consultations libres...) sans l'intervention du médecin. Le médecin peut aussi choisir quelles sont les situations (ex : urgence) ou patients qui nécessitent une personne physique. Ce système, très souple, permet de recourir à un télésecrétariat uniquement pour certains appels quand d'autres praticiens

préféreront répondre directement au patient. Et là où l'humain peut être instable, changeant, sujet aux erreurs et aux aléas de son humeur ou de sa disponibilité, le robot applique toujours les consignes à la lettre : pas de risque d'oubli ni de mauvaise interprétation. Il est disponible 24h/24, 365 jours par an, et particulièrement économique.

### Une secrétaire virtuelle : est-ce compliqué à mettre en place ?

C'est une solution très intuitive, facile à déployer. Le médecin règle son agenda (durée des consultations et des plages horaires de travail) et y inscrit ses rendez-vous existants. Quand tout est prêt, il n'a plus qu'à transférer les appels de sa ligne téléphonique ! Le service peut rester actif en permanence, ou seulement lorsque la secrétaire du cabinet médical quitte son poste, ou encore, lorsqu'elle a besoin d'un peu de tranquillité par exemple, pour gérer les courriers.

Au final, pour bien choisir **télésecrétariat ou secrétaire virtuelle**, le plus important est d'évaluer ses propres besoins et d'appréhender le marché du secrétariat médical à distance. Cette démarche permettra d'éviter les mauvaises surprises et de cibler la solution la mieux adaptée.



# 5 Cabinet numérique

## **PRENDRE LE VIRAGE DU NUMÉRIQUE : QUELS IMPACTS ?**

Pour les médecins qui souhaitent dépasser la simple prise en charge de la carte SESAM-Vitale, les éditeurs de logiciels et les constructeurs de matériel médical proposent désormais une variété de solutions. Le numérique accompagne alors le praticien tout au long de sa journée de travail.

## Cabinet numérique

Quelle est la première chose qu'un médecin fait, à son cabinet, après avoir posé son manteau ? Il allume son ordinateur. Si tous les praticiens (ou presque) l'utilisent quotidiennement, le numérique n'est pas aussi présent dans leurs cabinets médicaux. Les solutions existantes auraient pourtant de quoi faire le bonheur de tout praticien même le moins accro' à la technologie...



Imaginons la journée de consultation idéale d'un généraliste ultra-connecté. Installé à son bureau, il consulte, via son logiciel de gestion cabinet, les messages laissés par sa secrétaire virtuelle.

Elle a assuré une permanence téléphonique, en son absence. Il avait d'ailleurs déjà jeté un coup d'œil à son agenda, sur son smartphone, en venant au cabinet médical. Cette secrétaire expérimentée est un robot, qui a pris soin de distiller, pendant la nuit, les créneaux réservés aux urgences, le matin même.

Les consultations programmées, elles, sont réparties exactement selon des critères définis par le praticien lui-même.

### **Pas de papier, pas de stylo, pas de perte de temps**

Il est 8h30, et le premier patient est là. Il se sent faible et fébrile, souffre de palpitations depuis le milieu de la nuit, et a pu prendre un rendez-vous en ligne à 2h du matin. Après un interrogatoire, le médecin prend ses constantes avec un tensiomètre et un thermomètre connectés.

À l'auscultation, le stéthoscope connecté détecte une anomalie, après comparaison de son rythme cardiaque à une base de données médicales. Les résultats sont automatiquement transmis vers le logiciel patient.

Le patient ayant des antécédents cardiaques, le médecin décide de mesurer sa saturation et de faire un ECG. Là encore, les résultats sont envoyés automatiquement vers le dossier patient. Il dispose alors de toutes les informations dont il avait besoin, en quelques minutes, et sans action superflue. Il s'appuie ensuite sur son logiciel d'aide au diagnostic, afin de confirmer ses suspicions.

Le patient sera finalement adressé aux urgences, accompagné d'une lettre qui aura été dictée en quelques secondes, via un logiciel de reconnaissance vocale.

## Un gain pour les médecins et les patients

Après une fin de matinée plus calme, arrive le début d'après-midi, consacrée à la téléconsultation. Par webcam, il communique avec l'une de ses patientes handicapée moteur, qui supporte mal le traitement qu'elle s'est vue prescrire aux urgences deux jours plus tôt.

En combinant la totalité des ordonnances de cette patiente polymédicamentée, accompagné de son encyclopédie médicale en ligne, il détecte une interaction médicamenteuse pouvant expliquer les symptômes. Il transmet alors, à la pharmacie habituelle de sa patiente, une nouvelle ordonnance certifiée modifiant la prescription initiale. Les médicaments seront directement livrés à son domicile, avec l'aide du pharmacien.

Dans cette journée connectée idéale, le généraliste a géré idéalement son emploi du temps, reçu les quelques appels importants qu'a laissé filtrer sa secrétaire virtuelle, et même répondu à quelques demandes de patients depuis sa messagerie sécurisée, qu'il consulte à la pause déjeuner sur sa tablette.

Le digital est complètement intégré dans la pratique de ce généraliste, lui offrant une journée bien remplie et particulièrement optimisée.

## Les éditeurs de logiciels gèrent la sécurité informatique

Mais pour ce médecin, comme pour les autres qui utilisent les solutions digitales existantes, se pose rapidement la question de l'hébergement des données de santé. La responsabilité de leur sécurisation incombe aux praticiens. Les logiciels de gestion de cabinet proposent des solutions d'hébergement en ligne, des clouds, certifiées par le ministère de la Santé.

De la FSE aux échanges des résultats d'examen par messagerie sécurisée, en passant par les données sur l'état de santé du patient, tout est sécurisé.

Face à certaines fuites de données qui ont fait l'actualité ces dernières années, la réticence de certains à externaliser peut se comprendre. Mais les conserver au cabinet n'est pas forcément plus sûr : l'équipement individuel du médecin et sa connexion internet sont tout aussi (voire plus) vulnérables aux attaques, mais sont surtout sujets aux pannes, donc aux pertes et altérations de données. Et, comme le rappelle l'Ordre des médecins, le praticien peut en être tenu responsable.

La solution d'hébergement sur le web se révèle souvent préférable, que ce soit d'un point de vue légal que pratique. Les logiciels proposent pour la plupart des applications mobiles, pour smartphone et tablette, qui permettent au médecin d'utiliser leurs fonctionnalités à distance. Tout ce qu'il reste ensuite à faire pour s'assurer de la sécurisation des données, c'est de trouver un vrai mot de passe performant à défaut d'utiliser une solution cryptographique comme la carte CPS.



# Révolution numérique

## **RENDEZ-VOUS MÉDICAUX EN LIGNE : PREMIÈRE ÉTAPE VERS LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE ?**

À l'heure du big data et du règne des géants Google, Microsoft et Apple, le numérique a fait son apparition à tous les niveaux du système de santé.

La transformation digitale suscite souvent une certaine curiosité, mais n'a pas toujours un intérêt flagrant pour l'exercice quotidien des médecins, même si certains services tirent leur épingle du jeu.

# Révolution numérique

Difficile de s'imaginer un monde sans Internet. En 20 ans, la révolution numérique, comme son nom l'indique, a radicalement changé la société et la vie quotidienne : travail, commerce, et même les relations via les réseaux sociaux. Elle a donc aussi, tout naturellement, fait irruption dans le quotidien des médecins.

Le champ des possibles s'est considérablement étendu. Mais le numérique a-t-il vraiment vocation à révolutionner les pratiques ? Entre les applications santé, les objets connectés, la télémédecine ou encore les plateformes en ligne proposant leurs services, il est parfois difficile de différencier l'utile du gadget.

## Des objets connectés pas toujours rentables

Thermomètre, pèse-personnes, stéthoscope ou tensiomètre... Les outils diagnostics du médecin généraliste ont désormais chacun leur version connectée, permettant un enregistrement automatique des données produites dans le dossier du patient. Près de 15 % des médecins ont déjà passé le cap. L'intérêt affiché : le gain de temps. Mais il s'avère souvent limité, estime le Dr Juan Sebastián Suárez Valencia, président du comité R&D du regroupement France eHealthTech.

“ Les médecins se rendent compte que ces objets relèvent souvent du gadget. ”

«Par exemple, les généralistes ne prennent la température que sur leurs patients présentant de la fièvre. Ce qui, dans une journée classique, n'intervient pas si souvent que cela.»

La saisie de quelques données de poids ou de tension n'est pas si chronophage

non plus. Les objets connectés exposent en outre à d'autres contraintes de pannes, de recharge des batteries, sans compter l'investissement financier non négligeable qu'ils représentent.

## La télémédecine : à voir

Il est important de se demander quel avantage réel la transformation digitale pourrait apporter au secteur de la santé. La télémédecine schématise bien cette problématique.

«Dans les années à venir, la baisse du nombre de médecins généralistes va entraîner un glissement des tâches vers les professions infirmières et paramédicales, estime le Dr Suárez Valencia. Dans ce cadre, le recours à la télémédecine devrait s'accroître.»

En France, au niveau national, le virage est déjà engagé. Mais au sein du cabinet du médecin traitant, il est une nouvelle fois important de se poser la question de son avantage pour le professionnel de santé. Car si les médecins ne s'y retrouvent pas en termes de temps, de rémunération, de confort ou de relation avec les patients, cela ne fonctionnera pas.

## Les médecins plébiscitent les solutions en ligne

La révolution numérique n'est donc pas la panacée pour les libéraux. Mais certains aspects facilitent tout de même l'exercice quotidien, et sont par ailleurs déjà largement utilisés dans bon nombre de cabinets : aide au diagnostic, algorithmes décisionnels, choix des traitements, interactions médicamenteuses... Près de deux médecins sur trois se connectent sur une plateforme d'aide à la pratique. Antibioclic est un bon exemple d'outil apportant un véritable service médical.

Du côté des services, les plateformes de prise de rendez-vous en ligne ou de secrétariat à distance ont, eux aussi, la cote, notamment du côté des généralistes. Les solutions proposées autorisent une gestion

intelligente des carnets de rendez-vous et de la patientèle, en plus de leur aspect économique qui permet une rationalisation des coûts liés aux tâches de secrétariat.

«Ce qui va perdurer, de manière évidente, ce sont tous les objets et services qui permettent d'optimiser le temps et le travail du médecin, résume le **Dr Suárez Valencia**. D'autres avancées pourraient s'installer au cabinet dans les années à venir. Je pense à l'intelligence artificielle, qui pourrait par exemple faire une pré-analyse de l'objet de la consultation».

Cet avenir ne semble pas si lointain : en août 2017, un robot chinois a déjà réussi le concours de médecine, avec des résultats supérieurs à la moyenne des autres candidats !

 CLICKA DOC

 CLICRDV

 docavenue

 Doctolib

 KelDoc

 made for med

 RDV médicaux

 PagesJaunes DOC

# 7 Organisation optimisée

## **AGENDA MÉDICAL EN LIGNE : UNE MEILLEURE ORGANISATION À LA CLÉ ?**

L'agenda médical en ligne permet d'optimiser la gestion de son cabinet médical.

En complément des services apportés, adopter ce type d'outil est aussi l'occasion pour le généraliste de remettre à plat son organisation.

# Organisation optimisée

Les agendas médicaux en ligne sont résolument à la mode. De plus en plus de médecins sont séduits, parce qu'ils souhaitent s'ouvrir à la réservation par Internet, mais aussi pour partager leur agenda avec leurs collaborateurs. Les patients y sont aussi de plus en plus familiers : selon une étude Opinionway réalisée en juin 2016 pour le site Mondocteur.fr, un quart des Français prennent rendez-vous sur Internet chez leur médecin.

1/4

des français prennent rendez-vous sur internet chez leur médecin



Avec la renommée grandissante des agendas médicaux en ligne, de plus en plus de médecins se tournent vers ce type de logiciel, dont ils ont tant entendu parler. Parmi eux, certains utilisent encore l'agenda papier et souhaitent se moderniser. D'autres recherchent activement une solution pour eux-mêmes mais aussi pour échanger plus facilement avec leurs collaborateurs.

Quelles que soient les modalités d'exercice de chacun, il faut garder à l'esprit que l'agenda médical en ligne est rarement suffisant, en lui-même : il s'inscrit dans une organisation plus globale. Mettre en place ce type de solution implique de commencer par s'interroger sur ses besoins fondamentaux concernant la gestion générale de son cabinet médical.

Comment organiser son agenda ? Selon quelle flexibilité ? Avec quelles priorités ? Comment combiner son agenda avec un service de secrétariat téléphonique et (ou) une prise de rendez-vous en ligne ?

## Pourquoi choisir un agenda médical en ligne ?

### POUR PLUS DE SOUPLESSE

Avec ce type d'outils, le médecin généraliste peut consulter et modifier son agenda, où qu'il soit (en visite, chez lui, et même en vacances...), à n'importe quelle heure. Cela lui apporte une grande souplesse dans son organisation de travail. Il peut également consulter le programme de sa journée le matin avant de l'entamer : il a une visibilité sur son organisation quotidienne. Il peut se mettre en condition ou se préparer pour certaines consultations plus complexes.

### POUR COLLABORER PLUS FACILEMENT

Lorsque le médecin travaille avec des collaborateurs, l'agenda médical en ligne constitue un avantage de taille. L'outil offre la possibilité de travailler à plusieurs sur des agenda partagés. Ainsi, le professionnel de santé peut échanger des informations sur un rendez-vous ou sur un patient (en salle d'attente, compte-rendu à lui transmettre...) ou programmer facilement un autre rendez-vous avec un de ses confrères. Les secrétaires ont donc une vision claire et actualisée des plannings de chacun, pour limiter le risque d'erreur...

## POUR ACCÉDER À D'AUTRES SERVICES

L'agenda médical en ligne permet de faire baisser l'absentéisme, par l'envoi de rappels automatisés des rendez-vous (sms, email et même par téléphone). Il permet aussi de proposer à ses patients de pouvoir réserver, par eux-mêmes, un créneau disponible. Cette réservation peut avoir lieu par internet, sur une plateforme annuaire ou (mieux) sur le site du cabinet médical, mais également par téléphone, via un service de secrétariat médical automatisé, avec lequel le patient obtiendra, par lui-même, le rendez-vous qui lui convient le mieux.

De cette façon, l'agenda permet aussi de limiter les interruptions par la sonnerie intempestive du téléphone. Selon l'URPS, un généraliste passe en moyenne sept heures par semaine au téléphone avec ses patients ou ses correspondants médicaux, ce qui représente pas moins de 25 consultations par semaine !

## La jungle des startups du rendez-vous médical

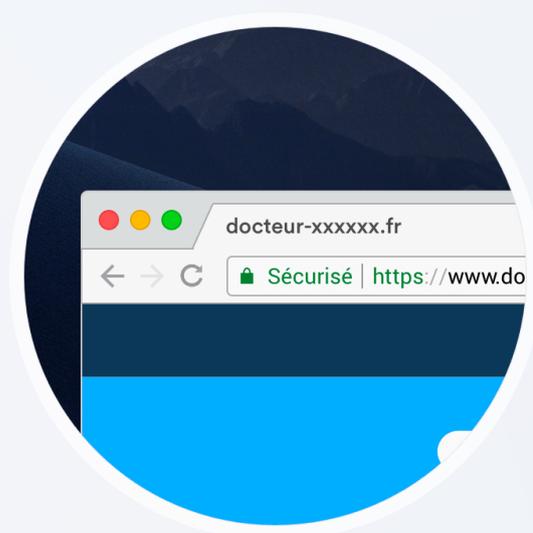
Ce marché est actuellement en plein essor, certains diraient même " tendance ". Pourtant, certaines voix commencent déjà à s'élever, parmi les médecins, pour tenter d'alerter sur la nécessité de préserver l'indépendance de son outil de travail, notamment lorsqu'il s'agit de gérer l'accès au soin de sa patientèle.

À ce jour, certains acteurs sont considérés comme des leaders de l'agenda médical en ligne. Parmi eux, on retrouve Doctolib, MadeForMed, PagesJaunesDoc... Deux modèles, radicalement opposés, s'affrontent : d'un côté, des plateformes annuaires, de l'autre, des solutions clés en main, au nom du cabinet. Chacun présente évidemment des avantages, mais aussi des inconvénients. À coup sûr, il y en aura pour tous les goûts...

## Agenda en ligne : une révolution au cabinet médical ?

Adopter un agenda en ligne peut être l'occasion d'une prise de conscience et d'une volonté de repenser son organisation, de s'interroger sur les moyens existants pour augmenter son efficacité quotidienne et, pourquoi pas, aller encore plus loin... et bousculer les habitudes.

Le logiciel de gestion d'agenda pourrait bien opérer une petite révolution au cabinet...



## **Connecter l'agenda au téléphone du cabinet : c'est possible ?**

L'ouverture sur internet est très appréciée des plus jeunes. Ses avantages sont réels et ne font plus aucun doute. Mais tous les patients (loin de là) ne sont pas encore prêts. Pour eux, décrocher leur téléphone est une évidence. Pour répondre à besoin, il est maintenant possible de coupler son téléphone à son agenda. Les patients pourront bénéficier des mêmes avantages que sur internet. Cette solution de secrétariat médical automatisé fait de plus en plus d'adeptes chez les médecins isolés ou installés en petits groupes. Les rendez-vous se prennent 24h/24 et offrent une entière autonomie au patient. Son faible coût permet d'envisager de soulager le travail de la secrétaire et de remédier à son absence, qu'elle soit régulière ou occasionnelle.

## **L'agenda veille à limiter l'absentéisme**

L'agenda connecté permet véritablement de diminuer l'absentéisme, puisqu'il rappelle automatiquement aux patients leur prochain rendez-vous. Ce rappel est classiquement envoyé par SMS ou par e-mail, mais peut aussi l'être par le biais d'un robot téléphonique, pour les patients qui n'auraient qu'un téléphone fixe. Dans ce cas, tous les patients peuvent bénéficier d'un rappel. Il faut savoir que l'oubli des rendez-vous est une véritable préoccupation pour les médecins, puisque 71 % des médecins déplorent au moins un rendez-vous oublié par jour, selon l'URPS (Union Régionale des Professionnels de Santé) d'Île-de-France.

## **Rester joignable ? Ça dépend pour qui...**

On a compris qu'il existe des solutions pour gérer la prise de rendez-vous. Mais la question des autres appels téléphoniques reste entière. En médecine générale, il est difficilement concevable de ne plus être joignable du tout. Le généraliste peut alors se retrouver enfermé dans un curieux dilemme : rester joignable ou rester concentré sur le patient en face de lui ? Pour sortir de cette contradiction, il faut avoir un filtre efficace qui ne dérangerait la consultation que dans des cas utiles, identifiés et préalablement définis.

C'est ce que propose MadeForMed avec une secrétaire virtuelle qui répond automatiquement aux patients dans plus de 85 % des appels, et ne transfère l'appel au médecin que quand c'est absolument nécessaire ou un patient dont il souhaitait avoir des nouvelles.

L'agenda médical en ligne peut ainsi constituer un socle d'optimisation incroyable pour l'organisation du cabinet médical. Couplé à des solutions efficaces telles que la secrétaire virtuelle, il permet aux médecins généralistes de gagner du temps, de l'argent, et de répondre à un besoin d'ouverture et de modernité dont la profession a grandement besoin pour attirer les plus jeunes.

# 8 Quel emploi du temps ?

## **À CHAQUE MÉDECIN SON ORGANISATION : AVOIR UNE SOLUTION PERSONNALISÉE**

Les secrétaires médicales disparaissent des cabinets de médecine générale. Les plateformes en ligne proposent désormais un panel de services, de la simple prise de rendez-vous à des solutions de télésecrétariat complètes. Tout le monde peut y trouver son compte.

## Quel emploi du temps ?

Médecins généralistes et secrétariat médical ne font plus bon ménage. Ceux exerçant en groupe ou dans des centres pluridisciplinaires en ont encore un, la plupart du temps, mais ils se font de plus en plus rares chez les médecins isolés.

Un salaire à temps complet, doublé de charges, pèse aujourd'hui trop lourd sur leur chiffre d'affaires.

Heureusement, le coût que représente un secrétariat médical traditionnel peut être considérablement allégé par le développement d'internet et des services à distance. Une myriade de solutions est désormais disponible. Chez les généralistes, il y en a pour tous les goûts.

### Un secrétariat externalisé : c'est pile ou face !

Pour le Dr Laborde, généraliste de 34 ans qui a connu plusieurs organisations lors de ses remplacements, le secrétariat sur place reste la solution idéale. En plus de faire le tri en amont, il apprécie que la secrétaire gère la télétransmission SESAM-Vitale et les paiements. Le temps médical est optimisé. Malheureusement, pour un médecin isolé, c'est trop lourd, reconnaît-il. Passé un temps par la pratique en autonomie totale, il apprécie aussi le secrétariat à distance, qu'il expérimente actuellement, mais reconnaît que la qualité n'est pas toujours au rendez-vous.

« Ne pas être dérangé sans cesse pendant les consultations, c'est un avantage énorme. Les personnes qui répondent au téléphone ont des connaissances médicales et répondent aux questions des patients. Elles filtrent aussi, pour ne transmettre que les urgences. On gagne du temps sur l'administratif et de l'argent par rapport au secrétariat physique. Mais ce n'est pas toujours facile de bien tomber... »

### La mobilité de l'agenda en ligne : un vrai plus

Le Dr A. a un peu plus d'expérience. Ce généraliste de 48 ans, installé en banlieue parisienne, avait pris l'habitude de gérer (presque) tout, tout seul. Installé avec un confrère dans une petite maison, ils partagent une secrétaire, présente tous les jours de 8h à 10h. Mais le reste du temps, les consultations sont entrecoupées d'appels.

Un peu freiné par son collègue qui ne souhaite pas changer de fonctionnement, il s'est tout de même décidé à tenter de son côté les solutions en ligne. Dans un premier temps sur Mondocteur avec une solution complète, il est revenu au plus simple agenda en ligne, avec Doctolib. Une évolution qui semble avoir du succès : 70 % de ses prises de rendez-vous se font maintenant en ligne.

« Nous sommes dans un virage organisationnel avec mon confrère. J'essaie de voir ce qui est le plus efficace en termes de réactivité et de performance. Ce qui m'intéresse

le plus dans les nouvelles solutions de gestion cabinet, c'est la mobilité pour l'agenda, pour les échanges avec le secrétariat et pour les informations patients. L'idée d'avoir accès à tout, depuis mon smartphone, me plaît beaucoup.»

### Plus de flexibilité, pour s'adapter aux besoins

Le Dr Ansel, 33 ans, est installée dans un centre de santé pluridisciplinaire. Elle dispose d'un secrétariat médical à temps plein, partagé avec ses confrères, mais a aussi souscrit à un agenda en ligne. Elle est généraliste, avec une pratique mixte (actes gynécologiques, consultations psy). Elle a adopté le service car il lui offre plus de flexibilité pour gérer le temps à accorder à chaque patient, en fonction du motif de consultation, et pour s'organiser avec ses collègues.

«J'ai la main sur mon planning au jour le jour et j'ai accès à ceux des autres, spécialistes et sage-femmes. C'est un véritable gain de temps, pour nous comme pour les patients. Nous pouvons échanger les dossiers médicaux entre médecins, et les patients peuvent nous envoyer leurs résultats d'examens directement.»



Cette flexibilité plaît aussi au Dr Jaguenaud, médecin généraliste et médecin du sport. Il est équipé depuis plus de 3 ans avec MadeForMed, une solution complète qui offre un

agenda en ligne, un secrétariat médical automatisé, un site internet pour le cabinet. Pour lui, cette révolution numérique a transformé sa pratique.

«Ça a sauvé mon cabinet. Tout seul, j'étais au bord de l'explosion, entre la gestion du planning, les 40 à 50 appels par jour pour des prises de rendez-vous ou des questions. Maintenant, tout est piloté à distance par Alice, je connais les motifs de consultation à l'avance, je gère mieux mes temps de repos... tout en gardant le contact avec mes patients qui peuvent toujours m'avoir au téléphone, en cas de besoin.»



Le Dr Roset, 32 ans, installé dans l'Eure depuis juin 2016, a la même solution de gestion cabinet, MadeForMed, mais avec une approche différente : il ne souhaite pas être dérangé du tout pendant ses consultations. Ce service, qu'il espérait trouver depuis un moment, le lui permet, et procure de réels avantages par rapport à un télésecrétariat physique.

«Les patients peuvent prendre rendez-vous 24h/24, même la nuit pour le matin même, en cas d'urgence. C'est une secrétaire virtuelle qui répond aux appels; elle respecte donc les consignes à la lettre et fait toujours preuve d'amabilité ce qui n'est pas toujours le cas des secrétaires à distance... En plus, c'est bien moins cher : de 500 euros par mois pour la permanence téléphonique, je suis passé à 250 euros tout compris, avec bien plus de services.»



MadeForMed est une initiative portée  
par des médecins généralistes  
pour protéger leur profession et  
renforcer la relation avec leurs patients.