

Prise de RV en ligne

Etienne GRASS,
Bureau de la CME

26/01/2015

Le constat : un accès compliqué à la prise de rendez-vous et aux consultations

- Un taux de décroché **<20%** dans beaucoup de services
- D'importants délais pour obtenir une consultation : **38 jours**
- Un fort taux de rendez-vous non honorés : **19%**
- Un taux de primo-consultants : **24,2%**

Indicateurs d'accessibilité

Consultations ayant la plus forte activité (source OPALE)

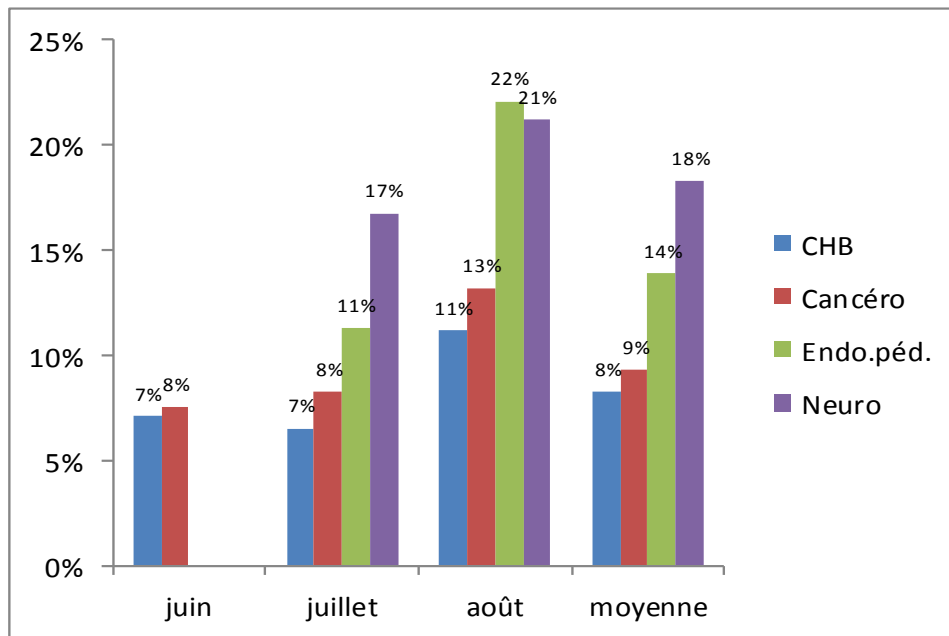
SITE	SPECIALITE	NB RDV PRIS	TX RV PRIMO-CONSULTANTS	DELAI RV PRIMO-CONSULTANTS	TX NON VENUS RDV
Bicêtre	Médecine interne immunologie	132 152	15.10%	27	21.70%
Bichat	Maladies infectieuses tropicales	58 668	21.80%	32	19.90%
Ambroise Paré	Orthopédie	20 718	40.50%	55	16.90%
Cochin	Ophtalmologie	92 588	21.00%	53	11.30%
Henri-mondor	Dermatologie	42 267	24.90%	49	18.60%
Lariboisière	Gynécologie Obstétrique	56 515	24.80%	38	24.80%
Necker	Chirurgie maxillo-faciale et plastique	35 755	22.50%	62	11.80%
Pitié-Salpêtrière	Ophtalmologie	76 915	17.40%	58	20.10%
Tenon	Gynécologie Obstétrique médecine de la reproduction	84 687	25.70%	40	27.70%
Saint-Louis	Dermatologie	88 164	20.70%	35	18.80%
Avicenne	Polyclinique chirurgie	40 896	34.60%	18	20.20%

3 objectifs principaux visés

1. Améliorer l'accessibilité à la prise de RDV pour les primo-consultants
2. Innover au sein de l'AP-HP face à la concurrence d'autres établissements
3. Rendre le patient plus autonome dans la gestion de ses RDV

Part des RDV pris par internet

	CHB	Cancéro	Endo.péd.	Neuro
juin	7%	8%		
juillet	7%	8%	11%	17%
août	11%	13%	22%	21%
moyenne	8%	9%	14%	18%



- Le taux de RDV par internet , d'emblée important, est en croissance continue dans tous les services pilotes
- On note néanmoins une variation relativement importante entre les différentes spécialités . Alors que la neurologie affiche en moyenne un taux de 18%, le CHB atteint 8% de prise de RDV en ligne. Cela tient notamment :
 - ▶ À l'existence ou non d'autres moyens de prise de RDV (ex : prise de RDV physique),
 - ▶ À un taux de décroché téléphonique initial plus ou moins bon
 - ▶ Au niveau de complexité des RDV à prendre
 - ▶ Au degré de « sensibilité » des spécialités
 - ▶ Au profil des patients

Un outil au service d'une meilleure accessibilité à la prise de RDV pour les primo-consultants

■ Une plus grande visibilité sur internet

- ▶ « On a reçu 2 patients qui n'avaient aucune connaissance de Paul Brousse jusqu'alors »
- ▶ « je pense que c'est un canal qui va nous rendre plus visible sur internet et qui, du coup, va faciliter la rapidité dans l'accessibilité aux consultations »

■ Pour les primo-consultants, un accès rapide, plus égalitaire à la prise de RDV avec souvent l'obtention d'un RDV dans des délais courts

- ▶ « de nombreux patients, orientés par un médecin correspondant vers tel ou tel médecin du service ont trouvé tout de suite un créneau »
- ▶ Grâce aux « rendez-vous qui se libèrent », les primo-consultants ont un RDV sous 15 jours

■ Des patients autonomes et rassurés dans la prise de rendez-vous

- ▶ « Je suis archi convaincu d'un système comme ça car il agit directement à la source; la source ce sont les patients »

Des primo-consultants a priori « pertinents », une 1^{ère} impression des médecins à vérifier sur la durée

- **Certes quelques patients isolés ont outrepassé les messages d'alerte**
 - ▶ Au CHB, une femme enceinte...; en cancérologie, ce fut le cas d'une personne ayant mal à la gorge; « mais cela reste rare; ces patients voulaient simplement être prise en charge »
- **Mais, tous soulignent avoir reçu des patients « intéressants » et « pertinents »**
- **L'avis des médecins est partagé quant à l'ajout de filtres**
 - ▶ En neuro, des filtres ont été ajoutés et l'envoi de la lettre du médecin traitant est exigé
 - ▶ Un médecin du CHB est convaincu qu' « il n'y a pas besoin de mettre de filtre »
- **La nécessité d'avoir plus de recul pour apprécier la pertinence des patients :**
 - ▶ « J'ai eu beaucoup de 2nd avis; est-ce que ce seront des patients intéressants pour l'AP? C'est ce qu'il va falloir étudier »
 - ▶ « Il nous manque du recul... combien de consultations de recours, combien de consultations ont d'emblée déboucher sur une acte thérapeutique ? »

Quel nouveau service au patient?

■ Les prestations classiques

- ▶ Prise de Rv sur internet
- ▶ Confirmation au patient du RV par mail et SMS
- ▶ Modification/annulation par le patient en ligne
- ▶ L'envoi par mail de documents pour aider à la préparation de la consultation

■ Les innovations pour l'APHP dès 2016

- ▶ Alerte par SMS en cas de libération de Rv plus précoce
- ▶ L'aide à l'orientation sur site

■ Les innovations 2017

- ▶ Prise de Rv en ligne des actes d'imagerie
- ▶ Pré-remplissage de quelques champs du dossier médical