

# PRISE DE RENDEZ-VOUS — DOCTOLIB

Procédure complète — Secrétariat médical

## 1. ACCÈS ET SUPPORT DOCTOLIB

Portail secrétariat	pro.doctolib.fr
Support téléphone	01 83 35 53 54 — choisir le Choix 2
Support e-mail	support@doctolib.com
Horaires support	Lun – Ven, 8h – 20h

## 2. PROCÉDURE DE PRISE DE RDV — ÉTAPE PAR ÉTAPE

1	<b>Se connecter à Doctolib</b> Aller sur pro.doctolib.fr, saisir son identifiant et mot de passe. Sélectionner le praticien dans le menu en haut.
2	<b>Rechercher le patient</b> Cliquer sur + Nouveau RDV ou sur un créneau libre. Taper le nom, le numéro de téléphone ou la date de naissance dans la barre de recherche. <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Patient connu : sélectionner son dossier, vérifier le praticien habituel et mettre à jour les coordonnées si nécessaire</li><li>✓ Nouveau patient : cliquer sur Créer un patient et renseigner toutes les informations</li></ul>
3	<b>Saisir le motif du RDV</b> Sélectionner le motif dans la liste déroulante. Préciser s'il s'agit d'une première consultation ou d'un suivi. La durée s'ajuste automatiquement.
4	<b>Choisir la date et l'heure</b> Sélectionner un créneau disponible dans l'agenda du bon praticien. Vérifier l'absence de conflit. Adapter l'urgence au motif.
5	<b>Vérifier avant validation</b> Avant de cliquer sur Enregistrer, contrôler : <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nom et prénom du patient correctement saisis</li><li>✓ Numéro de téléphone mobile valide</li><li>✓ Adresse e-mail correcte</li><li>✓ Motif du RDV bien sélectionné</li><li>✓ RDV placé avec le BON dentiste du patient</li><li>✓ Date, heure et praticien confirmés</li></ul>
6	<b>Valider et enregistrer</b> Cliquer sur Enregistrer. Le RDV apparaît dans l'agenda. La confirmation est envoyée automatiquement au patient par SMS et e-mail.
7	<b>Noter dans la zone commentaire</b> Si vous souhaitez informer le praticien, les secrétaires ou assistant(e)s d'une information importante concernant le patient ou le rendez-vous, notez-la dans la zone commentaire avant de valider.

## 3. QUESTIONS OBLIGATOIRES À POSER AU PATIENT

À demander systématiquement avant toute prise de RDV	
1	« Êtes-vous déjà venu(e) dans notre cabinet ? »
O UI	<b>Oui</b> : Rechercher son dossier dans Doctolib et vérifier qu'il est bien rattaché à son dentiste habituel.

N O N	<b>Non</b> : Première consultation — créer un nouveau dossier patient et recueillir toutes les informations nécessaires.
2	« <b>Avez-vous un dentiste attitré dans notre cabinet ?</b> »
O U I	<b>Oui</b> : Impérativement prendre le RDV avec ce praticien. Ne jamais placer le patient avec un autre dentiste sans son accord.
!	<b>Praticien indisponible</b> : En informer le patient et proposer une autre date avec son dentiste, ou un autre praticien uniquement avec son accord.
N O N	<b>Pas de préférence</b> : Proposer le dentiste disponible le plus tôt et indiquer au patient qu'il sera suivi par ce praticien.
3	« <b>Est-ce une première consultation ou un suivi en cours ?</b> »
1 <sup>è</sup> re	<b>Première consultation</b> : Le préciser dans le motif du RDV sur Doctolib. Prévoir un créneau plus long si nécessaire.
S U I V I	<b>Suivi en cours</b> : Vérifier que le RDV est bien pris avec le même dentiste que lors des précédentes visites.

#### 4. INFORMATIONS PATIENT À RECUEILLIR

Champ	Détail / Instruction
Nom et prénom *	Nom de famille + prénom complet <i>Bien épeler et vérifier l'orthographe</i>
Date de naissance *	JJ / MM / AAAA <i>Permet d'identifier le patient et d'éviter les doublons</i>
Téléphone mobile *	Numéro à 10 chiffres <i>Indispensable pour les SMS de confirmation et rappels</i>
Adresse e-mail *	Adresse valide <i>Pour l'envoi de la confirmation et des rappels</i>
Adresse postale *	Numéro, rue, code postal, ville
Motif du RDV *	Raison précise de la consultation <i>Ex : douleur, suivi, renouvellement ordonnance, première visite...</i>

\* Champs obligatoires pour valider le rendez-vous

#### 5. CONFIRMATION REÇUE PAR LE PATIENT

Contenu envoyé automatiquement dès la validation du RDV	
Praticien	Nom, spécialité et adresse du cabinet
Date et heure	Jour, heure et durée du rendez-vous
Motif du RDV	Motif sélectionné lors de la prise de RDV
Adresse + itinéraire	Adresse complète du cabinet + lien Google Maps
Lien de gestion	Bouton pour modifier ou annuler le RDV en ligne

#### 6. NOTIFICATIONS AUTOMATIQUES ENVOYÉES AU PATIENT

Moment	Contenu — SMS + e-mail
Confirmation immédiate	Envoyée dès la validation du RDV par le secrétariat
Rappel 24h avant	Pour limiter les absences et les oublis
Modification	Nouvelle confirmation si le RDV est déplacé ou modifié

Annulation	Notification envoyée et créneau libéré pour la liste d'attente
------------	--

## 7. MODIFIER OU ANNULER UN RENDEZ-VOUS

---

Action	Procédure
Modifier	Cliquer sur le RDV > Modifier > changer date/heure/motif > Valider. Le patient reçoit une nouvelle confirmation.
Annuler	Cliquer sur le RDV > Annuler. Le créneau est libéré et proposé aux patients en liste d'attente. Le patient est notifié.
Absence excusée	Le patient a prévenu au moins la veille, ou dès le matin en cas d'urgence de sa part. Le RDV peut être reprogrammé sans remarque particulière.
Absence non excusée	Le patient appelle seulement quelques heures avant le RDV, se présente avec plus de 10 minutes de retard sans avoir prévenu, ou ne se présente pas du tout au rendez-vous.

**RAPPEL IMPORTANT :** Ne jamais placer un patient avec un autre dentiste que le sien sans son accord. Toujours vérifier le téléphone mobile et l'e-mail avant de valider. Ne jamais laisser un créneau bloqué sans motif.