

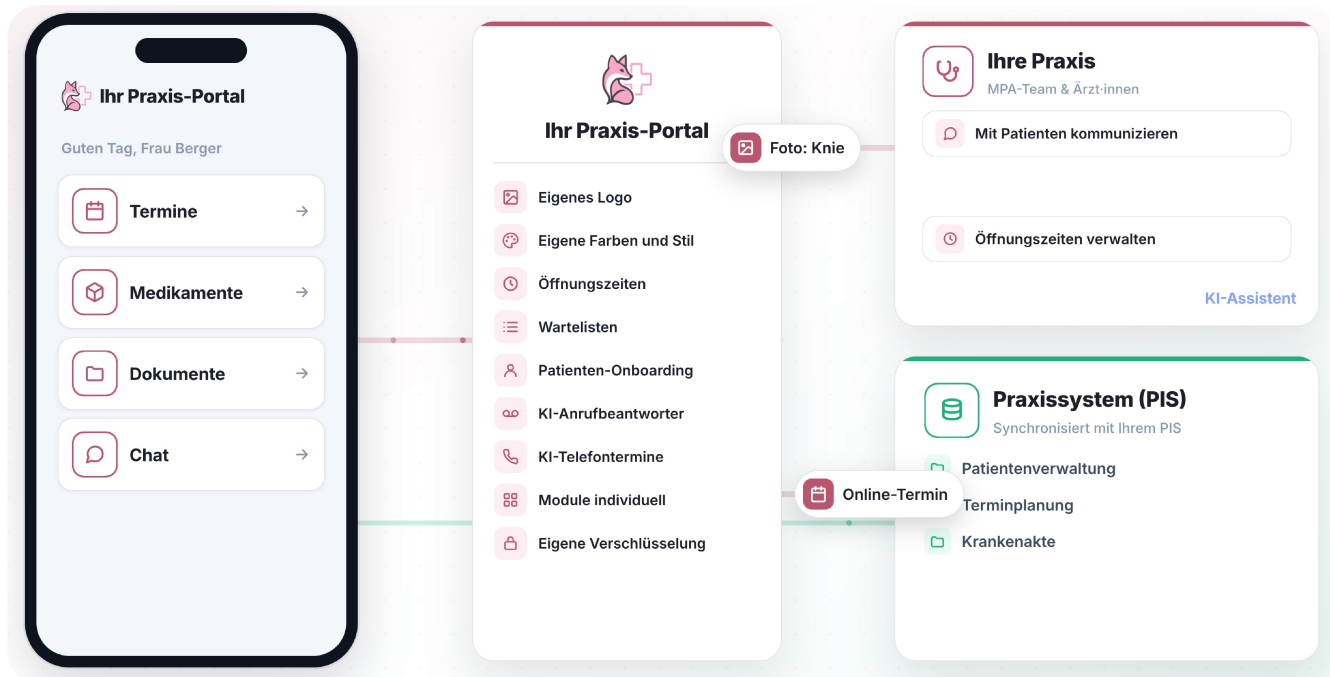
Quelle est l'efficacité des canaux en ligne ?

Une étude chez un médecin de famille suisse · Praxis-Baar, Dr Danijela Strametz · Cabinet individuel à Baar (ZG) · Période d'enquête 2025 · Plateforme : element36 AG

RÉSUMÉ

Les commandes de médicaments en ligne sont très utilisées (43,5 % en ligne) ; les rendez-vous en ligne restent en deçà des attentes avec environ 12 réservations par semaine (8,2 %). En 2025, environ 200 heures de traitement ont ainsi été économisées – avec une meilleure qualité de traitement et de documentation. Pour 2026, un changement de stratégie et de système a été engagé afin de faciliter l'usage en ligne pour les patients. Ce document sert de base de décision pour la suite de la stratégie en ligne du cabinet.

CE QUE VOIT LE PATIENT DANS LE PORTAIL DU CABINET



Démo en direct : praxis-baar.docfox.ch — commande de médicaments et prise de rendez-vous en ligne dans le portail patient.

MÉTHODE & BASE DE DONNÉES

Téléphonie

Export du système téléphonique, 01.01–25.11.2025, analyse sous Excel.

Commandes

Galexis et l'outil de commande Hausarzt.Shopping, 01.01–31.12.2025.

Rendez-vous

Axenita et solution de rendez-vous précédente, 01.01–31.12.2025 ; réservations en ligne.

Contexte du cabinet : 6'500 consultations (2025), 3 assistantes médicales (180 % de poste), 2 lignes téléphoniques, 41,5 h/semaine d'ouverture, site web avec application iOS et Android.

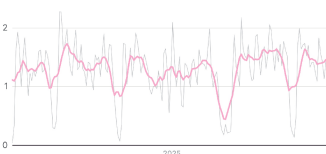
RÉSULTATS PRINCIPAUX

Commandes de médicaments	43,5 %	1'925 sur 4'426
Rendez-vous en ligne, solution précédente	8,2 %	env. 12 / semaine
Rendez-vous en ligne, portail DocFox	12,3 %	env. 18 / semaine
Appels téléphoniques par jour	250	pointes au-delà de 1'000
Temps de traitement gagné	202 h	≈ 10'120 CHF

COMBIEN D'APPELS POUR JOINDRE LE CABINET ?



HEURES DE TÉLÉPHONE PAR JOUR



Pourquoi un portail patient propre compte dès maintenant.

Les besoins des patients deviennent de plus en plus numériques. On ne peut répondre à cette tendance que si les médecins de famille proposent eux-mêmes une alternative numérique valable — sinon la création des commandes migre vers des plateformes tierces.

CONTEXTE STRATÉGIQUE — PRESSION SUR LA PHARMACIE DE CABINET

E-ORDONNANCE

Diagnostic et remise découplés

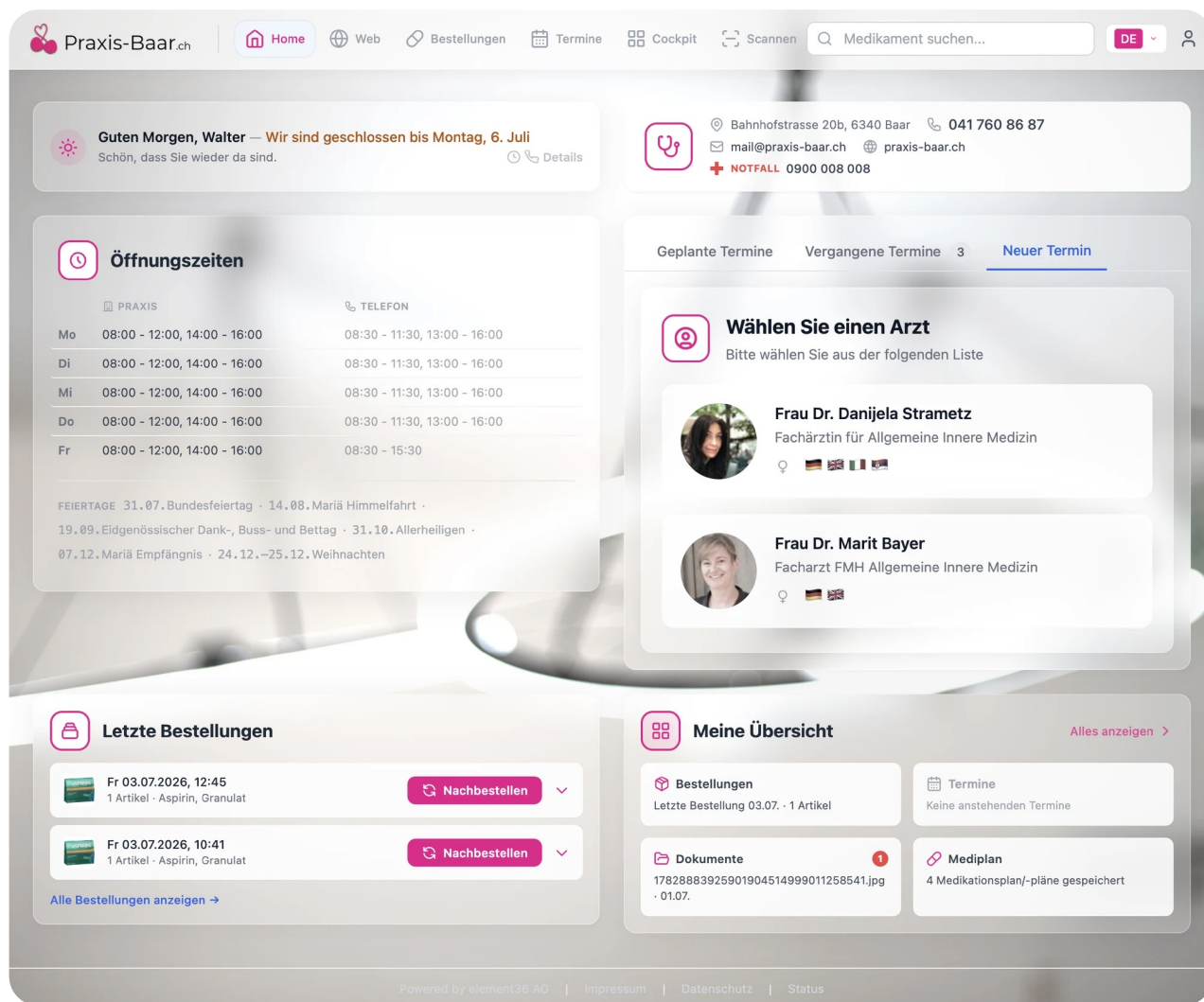
Les ordonnances de suivi peuvent être transmises par voie numérique aux pharmacies de vente par correspondance. Risque : perte du lien local et du chiffre d'affaires récurrent avec les malades chroniques.

VISANA WELL & CO.

Les plateformes tierces menacent la remise

Les applications (DocMorris, Galenica/Amavita/Sun Store) redirigent activement les patients. Le médecin propharmacien risque de devenir un simple fournisseur de données.

LE PORTAIL DE PRAXIS BAAR — ENTIÈREMENT PERSONNALISABLE



The screenshot shows the Praxis-Baar patient portal. The header includes the logo, navigation links (Home, Web, Bestellungen, Termine, Cockpit, Scannen), a search bar, and a language selector (DE). The main content area is divided into several sections:

- Guten Morgen, Walter**: A personalized greeting with a status indicator (Wir sind geschlossen bis Montag, 6. Juli) and a link to details.
- Öffnungszeiten**: A table showing opening hours for Monday to Friday, with a separate section for holidays (Feiertage).
- Wählen Sie einen Arzt**: A section for selecting a doctor, featuring two options: Frau Dr. Danijela Strametz and Frau Dr. Marit Bayer, both specializing in General Internal Medicine.
- Letzte Bestellungen**: A section showing the last two orders, both for Aspirin granules, with a 'Nachbestellen' button.
- Meine Übersicht**: A summary section with four cards: Bestellungen (Last order: 03.07.2026, 1 article), Termine (No pending appointments), Dokumente (1 document), and Mediplan (4 medication plans saved).

The footer of the portal mentions 'Powered by element36 AG' and includes links for Impressum, Datenschutz, and Status.

Projet de portail : médicaments, rendez-vous et documents sous la marque du cabinet — hébergement suisse, conforme à la LPD.

CONCLUSION des études à Praxis-Baar



Les canaux en ligne sont très efficaces, à condition d'être centralisés et activement promus — le seul moyen de casser durablement l'afflux téléphonique. Un taux en ligne de 50 % dans les deux domaines déchargerait le cabinet d'environ 450 heures de travail (env. 22'700 CHF) par an. Téléchargez l'étude complète avec ce code QR.

Base de discussion. Données de résultats conformes à la LPD (nLPD, art. 321 CP), hébergement en Suisse. Réglementation (LPh, vente à distance de médicaments, catégories de remise) à vérifier juridiquement avant la mise en production ; pas de conseil juridique.