



Usage du service de téléconsultation 24/7 en 2024

Étude annuelle



Le service de téléconsultation 24/7 poursuit sa croissance

L'an passé, comme les années précédentes, le service de téléconsultation médicale 24/7 de Medaviz a continué sa progression :

+13% d'appels passés en 2024 par rapport à 2023

Mis à disposition de **80 organisations partenaires** (mutuelles, assurances, écoles...) pour leurs adhérents, il permet de mettre en relation un patient bénéficiaire et un praticien Medaviz par téléphone.

Civilité, âge, heure et jour d'appels, fréquence ou encore localisation... Medaviz vous dévoile pour la cinquième année consécutive les chiffres-clés de l'utilisation du service 24/7 en 2024.

Le service "24/7"

Les professionnels de santé du service de téléconsultation Medaviz sont joignables 24 heures sur 24h et 7 jours sur 7.
Un nom simple à retenir.



Profil des utilisateurs

Un usage majoritairement féminin

55% des comptes
créés par des femmes

Tout comme les créations de compte,
les appels sont surtout passés par les femmes :
60%, contre 40% par des hommes.
En 2023, 54% des appels étaient
passés par des femmes.

L'accès au service de téléconsultation 24/7 reste une démarche féminine.

55% des comptes Medaviz ont été créés par des femmes, contre 45% par des hommes.

Ce chiffre suit la même tendance qu'en 2023 (54%/46%).

60% des appels
passés par des femmes

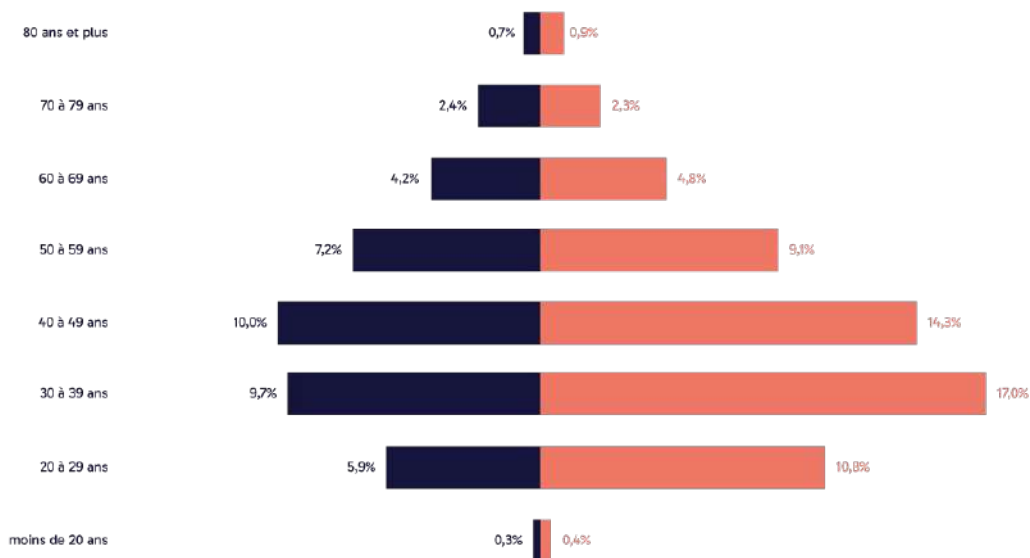
Une moyenne d'âge des patients de 44 ans

La moyenne d'âge des appelants augmente d'un an :

44 ans en 2024
contre 43 ans en 2023

 **43 ans**

 **45 ans**



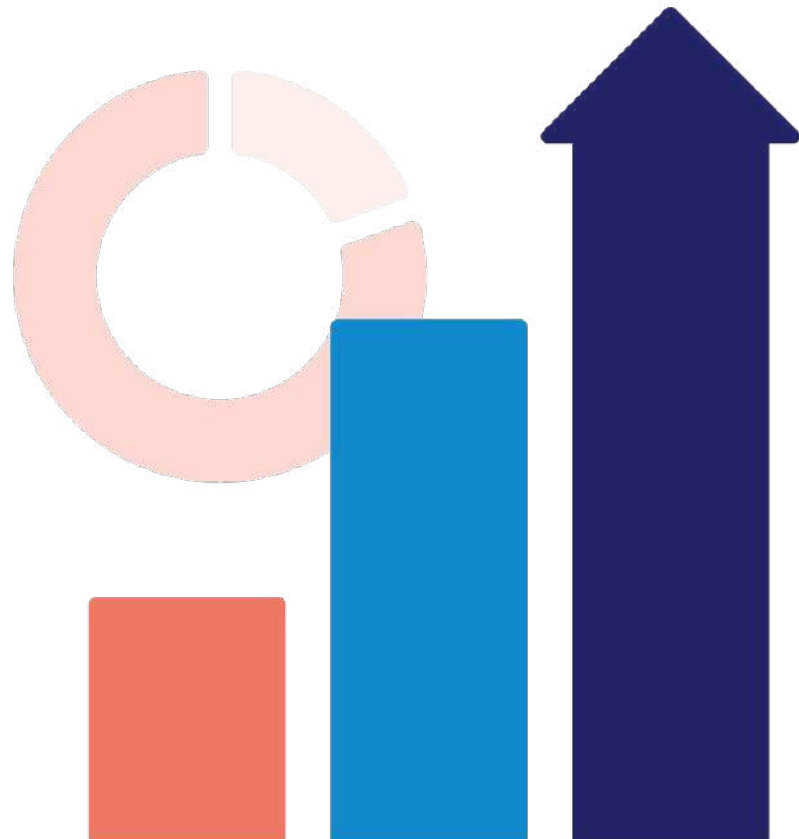
La classe d'âge la plus représentée
chez les hommes et les femmes est entre 30 et 49 ans.



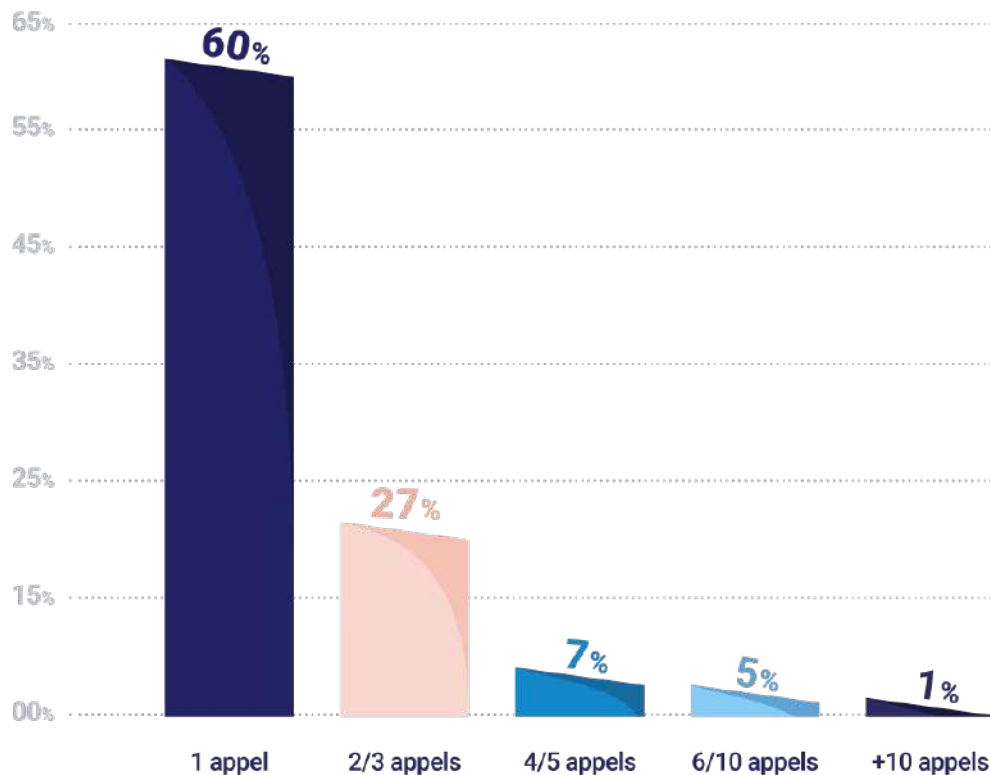
Décryptage des appels

Un nombre d'appels en augmentation continue

+13%
d'appels en 2024



Fréquence d'appels par patient en 2024



La répartition des appelants par nombre d'appels est stable en comparaison avec 2023 :

40%

des patients ont appelé le service plus d'une fois sur l'année 2024

Des généralistes majoritairement consultés

89% Médecins
généralistes

11% Autres
spécialités

89% des appels ont été passés vers un médecin généraliste.

Ce chiffre est en augmentation depuis 2021.

11% des appels étaient pour des **médecins spécialistes ou professionnels du paramédical**.

Parmi ces appels passés vers les spécialistes, presque un sur deux concernait la **pédiatrie en 2024** (soit 49%, contre 47% en 2023).

Deux spécialités arrivent ensuite dans les spécialités les plus demandées :

- **Grossesse / Gynécologue** avec 19% des appels (17% en 2023)
- **Psychologue / Psychiatre** avec 13% des appels (17% en 2023)

Téléphone versus app

66% des appelants
sont passés par l'app Medaviz
en 2024

**Joignable via l'app et par téléphone :
le '*plus*' de Medaviz**

Le service de téléconsultation Medaviz est accessible de deux manières :

- Par téléphone (fixe ou mobile) en composant un numéro non surtaxé.
- Via l'app Medaviz.

Focus sur le temps d'attente et durée d'appels

Le temps d'attente moyen par appel :

88 secondes



81 secondes
en 2023

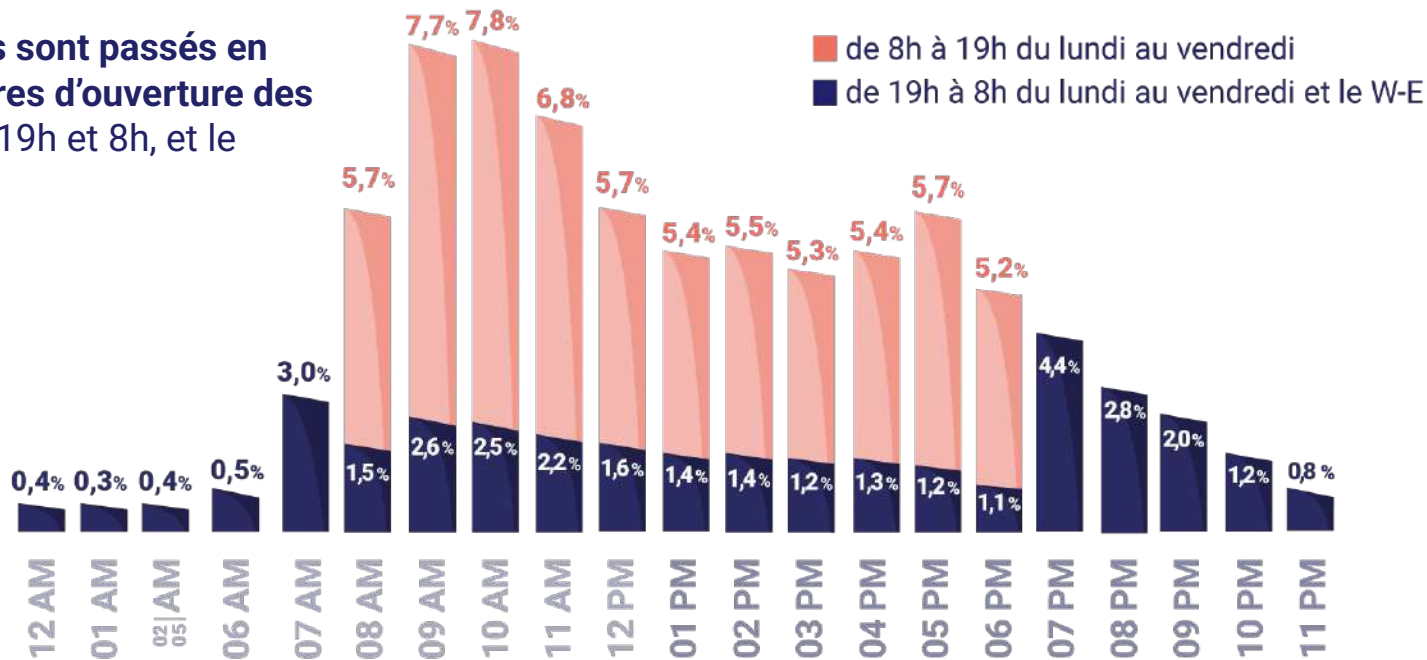
La durée moyenne des échanges
en 2024 :

05 minutes **14** secondes

4'51 en 2023

Des appels complémentaires au parcours de soins

34% des appels sont passés en dehors des heures d'ouverture des cabinets (entre 19h et 8h, et le week-end).

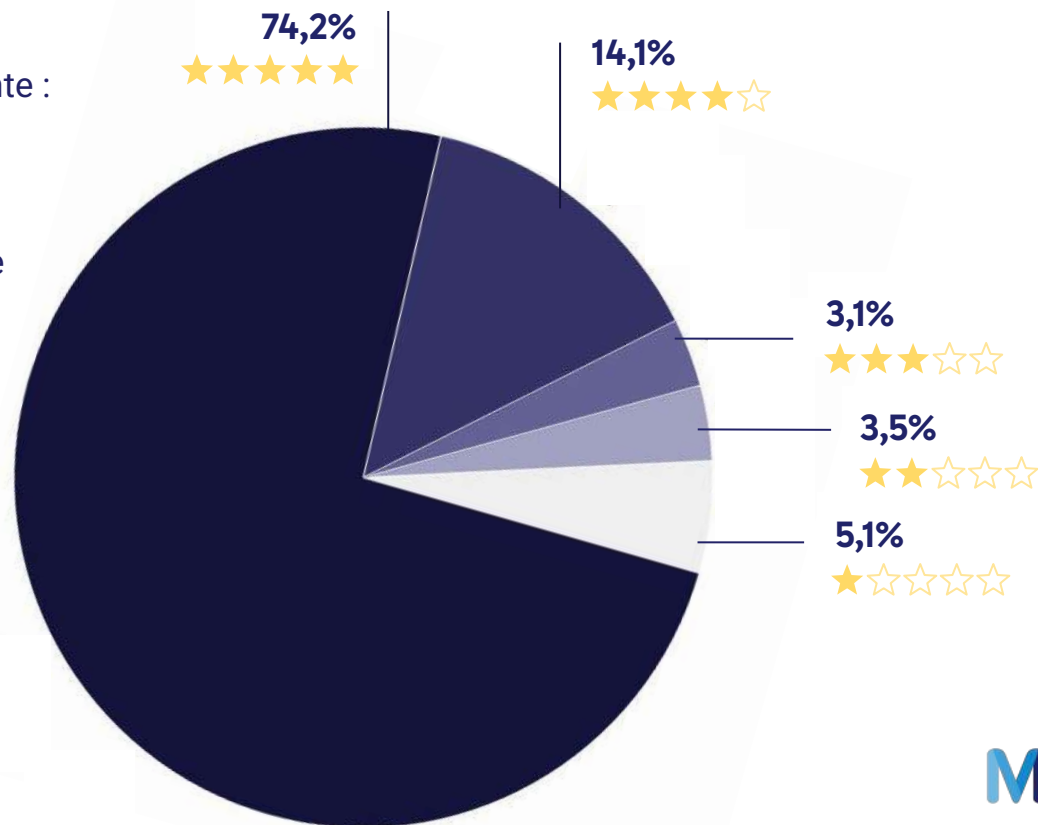


88% des patients satisfaits

La satisfaction de nos utilisateurs augmente :

+3 points en 2024

88% de nos patients ont attribué une note de 4/5 ou 5/5 suite à leur échange avec nos professionnels de santé.



Des consultations utiles

81% des appels
ont permis d'éviter
un rendez-vous en cabinet

Un parcours complémentaire

La solution Medaviz est un service de réassurance médicale complémentaire au parcours de soins coordonnés. Celui-ci n'a pas pour vocation de remplacer le médecin traitant du bénéficiaire.

The image is a composite of two photographs. The left side shows a close-up of a doctor in a white coat examining a baby's chest with a stethoscope. The baby is looking towards the camera. The right side shows a close-up of two pairs of hands clasped together over a wooden desk with a laptop. One pair of hands is darker-skinned, and the other is lighter-skinned, suggesting a diverse patient population.

Notre mission ?

La télémédecine
qui rapproche

M | Medaviz

À propos

Nous éditons **des solutions numériques pour les acteurs de la santé depuis 2014**, afin de faciliter l'accès aux soins, pour que chaque patient obtienne une réponse médicale au plus proche de lui.

Nos modules de **téléconsultation, télésoin, téléexpertise, messagerie, adressage, interfaçage**, etc. sont développés pour répondre aux exigences des parcours de soins publics et privés. Ils partagent notre vision d'une télémédecine respectant la réglementation en vigueur et la territorialité des soins.

Aujourd'hui, Medaviz compte **plus de 35 collaborateurs** qui œuvrent au quotidien pour faire évoluer le monde de la santé.



24/7

Un service accessible 24h/24 et 7j/7

Medaviz accompagne ses partenaires depuis 2014, en déployant un **service de téléconsultation médicale via une solution sécurisée**, aujourd'hui accessible à **8 millions de bénéficiaires**.

Complémentaire au parcours de soins coordonné, ce service permet aux bénéficiaires de faciliter l'accès aux soins et d'éviter les risques liés à l'autodiagnostic, en contactant 24h/24 et 7j/7 un professionnel de santé diplômé en France et inscrit à l'Ordre national de sa spécialité.

24/7, une offre adaptable, flexible, accessible.



Le service de téléconsultation Medaviz

Contact **direct** avec un praticien 

Accessible **24h/24, 7j7** 

20 **spécialités** médicales 

Solution **sécurisée** 

Sans rendez-vous 



 Par **téléphone** ou depuis l'**app**

 Mise en relation en **moins de 3 min**

 Appel **confidentiel** et **secret médical**

 **Pas de CB, pas de Carte Vitale**

 **8 millions** de bénéficiaires

Tous les professionnels Medaviz sont diplômés en France et inscrits à l'Ordre de leur spécialité.



Téléchargez nos ressources



Télécharger l'ebook



Télécharger l'ebook



Télécharger l'ebook



Télécharger l'ebook



Toutes nos actualités

Contact



Caroline Hoffmann

Contact Presse

caroline.h@oxygen-rp.com

06 77 51 58 42

Visitez notre [site web](#)

Suivez-nous sur [LinkedIn](#)



La télémédecine qui rapproche
