

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · AVRIL 2026

Le Portail Patient que les Cliniques Privées d'Andorre Demandent

Comment réduire les absences, respecter l'APDA et offrir une expérience numérique complète sur un marché de 80.000 habitants où 25% a une assurance privée complémentaire.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un système sanitaire compact, mais fragmenté numériquement

Andorre compte **80.000 habitants** et un système de couverture sanitaire universel géré par la CASS, qui couvre **90% de la population**. À cela s'ajoute qu'un **25% des résidents dispose d'une assurance privée complémentaire**, ce qui alimente un écosystème croissant de cliniques privées conventionnées : [Som Salut](#), Clínica Quantum, DermAndTek, parmi d'autres. L'hôpital de référence, le SAAS (Hôpital Notre Dame de Meritxell), concentre l'attention publique, mais les cliniques privées absorbent une part croissante de la demande, surtout en spécialités comme la dermatologie, l'odontologie, la traumatologie et la médecine esthétique.

Le problème n'est pas l'offre médicale, c'est **l'infrastructure numérique qui l'entoure**. Tandis que le SAAS a mis en œuvre [Idonia pour la numérisation des résultats médicaux depuis octobre 2022](#) (avec technologie Magic Link qui élimine les CD physiques), la plupart des cliniques privées gèrent toujours les rendez-vous par téléphone, les historiques sur papier et les communications par appel manuel. Le patient de 2026 s'attend à quelque chose d'autre.

Les trois vrais problèmes des cliniques privées

Absences qui coûtent argent et temps. Une consultation vide est un créneau d'agenda qui ne se récupère pas. Sans un système de rappels automatisés (SMS, WhatsApp, email), les absences se situent entre **12% et 18%** du total des rendez-vous dans les centres sans automatisation. Pour une clinique avec 40 consultations quotidiennes, ce sont entre 5 et 7 patients qui ne se présentent pas chaque jour, avec le coût de personnel et espace déjà engagé.

Conformité APDA avec données sensibles. La [Loi 29/2021 de protection des données d'Andorre \(APDA\)](#) est pleinement en vigueur et exige, parmi d'autres exigences, la désignation d'un **Délégué de Protection des Données (DPD) obligatoire** pour les centres qui traitent des données de santé. Les amendes peuvent atteindre les **100.000 euros** dans les cas les plus graves. Gérer les historiques dans des dossiers partagés, envoyer les résultats par email sans chiffrer ou ne pas avoir enregistré des consentements n'est pas seulement un risque opérationnel, c'est un risque légal réel.

Manque de portail patient unifié. Le patient qui visite trois spécialistes dans des cliniques différentes n'a pas un point unique où consulter ses rendez-vous, résultats, factures ou consentements. Chaque clinique est un silo. Cela génère des appels répétitifs à la réception, duplication de formulaires et une expérience qui n'est pas à la hauteur d'un pays avec l'un des PIB per capita les plus hauts du monde.

Ce qu'un portail patient bien conçu résout

Agenda en ligne avec rappels automatiques. Le patient réserve, modifie ou annule depuis son téléphone. Le système envoie des rappels échelonnés (48h, 24h, 2h avant) par le canal préféré. Les cliniques qui mettent en œuvre les rappels automatiques réduisent les absences sous **5%**, libérant des dizaines d'heures mensuelles à la réception.

Historique et résultats numériques avec accès sécurisé. Rapports médicaux, analyses, radiographies et consentements signés, tout accessible au patient avec authentification sécurisée. Sans CD, sans papier, sans appels pour demander des copies. Si Idonia le fait pour le SAAS, les cliniques privées peuvent offrir la même chose avec un portail propre qui en plus intègre la facturation et le suivi des traitements.

Conformité APDA de série. Un portail bien construit incorpore le chiffrement en transit et au repos, enregistrement des consentements avec sceau temporel, contrôle d'accès par rôle et audit automatique. Ce n'est pas un extra : c'est la base sur laquelle tout le reste repose. Les centres qui font partie de [Andorra Health Destination](#) (22 membres orientés au tourisme de santé) ont besoin de ce niveau de garantie pour attirer les patients internationaux.

Communication sécurisée bidirectionnelle. Messagerie interne entre patient et professionnel, intégrée à l'historique. Idéale pour les suivis postopératoires, consultations rapides de médication ou envoi de documentation préalable à la consultation. Sans recourir à WhatsApp personnel, qui ne respecte pas l'APDA.

Prochaines étapes

Si ta clinique gère toujours les rendez-vous par téléphone et les résultats sur papier, le coût n'est pas seulement les heures de réception perdues, c'est les patients qui choisissent le compétiteur qui oui leur offre une expérience numérique. Chez AndorraDev, nous développons des portails patient, des systèmes de gestion clinique et des automatisations adaptées à l'APDA pour les cliniques privées en Andorre. Si tu veux savoir combien de temps et d'argent tu peux récupérer, [parlons-en](#).

PARLONS DE VOTRE PROJET

andorradev.com/contact

info@andorradev.com