



HAL
open science

La téléconsultation en officine : enquête sur les perspectives de pratiques auprès des pharmaciens et de la population générale

Farah Ghalawinji, Batoul Benhamlaoui

► To cite this version:

Farah Ghalawinji, Batoul Benhamlaoui. La téléconsultation en officine : enquête sur les perspectives de pratiques auprès des pharmaciens et de la population générale. Sciences pharmaceutiques. 2021. dumas-03329175

HAL Id: dumas-03329175

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03329175v1>

Submitted on 30 Aug 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance.

La propriété intellectuelle du document reste entièrement celle du ou des auteurs. Les utilisateurs doivent respecter le droit d'auteur selon la législation en vigueur, et sont soumis aux règles habituelles du bon usage, comme pour les publications sur papier : respect des travaux originaux, citation, interdiction du pillage intellectuel, etc.

Il est mis à disposition de toute personne intéressée par l'intermédiaire de [l'archive ouverte DUMAS](#) (Dépôt Universitaire de Mémoires Après Soutenance).

Si vous désirez contacter son ou ses auteurs, nous vous invitons à consulter la page de DUMAS présentant le document. Si l'auteur l'a autorisé, son adresse mail apparaîtra lorsque vous cliquerez sur le bouton « Détails » (à droite du nom).

Dans le cas contraire, vous pouvez consulter en ligne les annuaires de l'ordre des médecins, des pharmaciens et des sages-femmes.

Contact à la Bibliothèque universitaire de Médecine Pharmacie de Grenoble :

bump-theses@univ-grenoble-alpes.fr

Année : 2021

LA TÉLÉCONSULTATION EN OFFICINE :
ENQUÊTE SUR LES PERSPECTIVES DE PRATIQUES AUPRÈS DES
PHARMACIENS ET DE LA POPULATION GÉNÉRALE

THÈSE POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE
SPÉCIALITÉ : OFFICINE

Par Mme Farah GHALAWINJI

[Données à caractère personnel]

Et par Mme Batoul BENHAMLAOUI

[Données à caractère personnel]

THÈSE SOUTENUE PUBLIQUEMENT À LA FACULTÉ DE PHARMACIE DE GRENOBLE

Le 26/08/2021

DEVANT LE JURY COMPOSÉ DE :

Président du jury :

M. le Dr. Jean BRETON

Membres :

M. le Dr. Sylvain KOTZKI (Directeur de thèse)

Mme. le Dr. Béatrice BELLET

M. le Dr. Hervé ZIBI

L'UFR de Pharmacie de Grenoble n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses ; ces opinions sont considérées comme propres à leurs auteurs.

ENSEIGNANTS - CHERCHEURS Année 2020 / 2021

Doyen de la Faculté - **Pr. Michel SEVE**
 Vice-Doyen Pédagogie - **Mr Pierre CAVAILLES**
 Vice-Doyen Recherche – **Pr. Walid RACHIDI**

STATUT	NOM	PRENOM	LABORATOIRE	HDR
MCF	ALDEBERT	DELPHINE	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheREx	Oui
PU-PH	ALLENET	BENOIT	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheMAS	Oui
PU	BAKRI	ABDELAZIZ	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS	
CDD	BARDET	JEAN-DIDIER	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheMAS	
MCF	BATANDIER	CECILE	LBFA – INSERM U1055	
PU-PH	BEDOUCHE	PIERRICK	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheMAS	Oui
MCF	BELAIDI-CORSAT	ELISE	HP2, Inserm U1042	Oui
MAST	BELLET	BEATRICE	-	
MCF	BOUCHERLE	BENJAMIN	DPM - UMR 5063 CNRS	
PU	BOUMENDJEL	AHCENE	LRB /INSERM U 1039	Oui
MCF	BOURGOIN	SANDRINE	TIMC	
MCF	BRETON	JEAN	LCIB – UMR E3 CEA	Oui
MCF	BRIANCON-MARJOLLET	ANNE	HP2 – INSERM U1042	Oui
PU	BURMEISTER	WILHEM	UVHCI- UMI 3265 EMBL CNRS	Oui
MCU-PH	BUSSER	BENOIT	Institute for Advanced Biosciences, UGA / Inserm U 1209 / CNRS 5309	Oui
Professeur Emérite	CALOP	JEAN		
MCF	CAVAILLES	PIERRE	IAB	
MCU-PH	CHANOINE	SEBASTIEN	CR UGA - INSERM U1209 - CNRS 5309	
AHU	CHEVALIER	SIMON	TIMC IMAG	
MCF	CHOISNARD	LUC	DPM – UMR 5063 CNRS	
MCU-PH	CHOVELON	BENOIT	DPM – UMR 5063 CNRS	
PU-PH	CORNET	MURIEL	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheREx	Oui
Professeur Emérite	DANEL	VINCENT	-	
PU	DECOUT	JEAN-LUC	DPM – UMR 5063 CNRS	
MCF Emérite	DELETRAZ-DELPORTE	MARTINE	LPSS – EAM 4129 LYON	
MCF	DEMEILLERS	CHRISTINE	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS	Oui
PU-PH	DROUET	CHRISTIAN	GREPI EA7408	Oui
PU	DROUET	EMMANUEL	IBS – UMR 5075 CEA CNRS HIV & virus persistants Institut de Biologie Structurale	Oui
MCF	DURMORT	CLAIRE	IBS – UMR 5075 CEA CNRS	Oui
PU-PH	FAURE	PATRICE	DPM – UMR5063	Oui
MCF	FAURE-JOYEUX	MARIE	HP2 – INSERM U1042	Oui

Mise à jour le 11/05/2021 Sana HACHANI

STATUT	NOM	PRENOM	LABORATOIRE	HDR
PRCE	FITE	ANDREE	-	
MCU-PH	GARNAUD	CECILE	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheReX	
PRAG	GAUCHARD	PIERRE-ALEXIS	-	Oui
MCU-PH	GERMI	RAPHAELE	IBS – UMR 5075 CEA CNRS HIV & virus persistants Institut de Biologie Structurale	Oui
MCF	GEZE	ANNABELLE	DPM – UMR 5063 CNRS	
MCF Emérite	GILLY	CATHERINE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
PU	GODIN-RIBUOT	DIANE	HP2 – INSERM U1042	
MCF	GONINDARD	CHRISTELLE	LECA – UMR CNRS 5553	
Professeure Emérite	GRILLOT	RENEE	-	
MCF Emérite	GROSSET	CATHERINE	DPM – UMR 5063 CNRS	
MCF	GUIEU	VALERIE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
CDD	HENNEBIQUE	AURELIE	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheReX	
MCF	HININGER-FAVIER	ISABELLE	LBFA – INSERM U1055	
MCF	KHALEF	NAWEL	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS	Oui
MCF	KOTZKI	SYLVAIN	HP2 – UMR 51042	
MCF	KRIVOBOK	SERGE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
AHU	LEENHARDT	JULIEN	INSERM – U1039	Oui
PU	LENORMAND	JEAN-LUC	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS, TheReX	
PU	MARTIN	DONALD	TIMC-IMAG UMR 5525 CNRS	
PRCE	MATTHYS	LAURENCE	-	
AHU	MINOVES	MELANIE	HP2 – INSERM U1042	Oui
PU	MOINARD	CHRISTOPHE	LBFA - INSERM U1055	Oui
PU-PH	MOSSUZ	PASCAL	IAB – INSERM U1209	Oui
MCF	MOUHAMADOU	BELLO	LECA – UMR 5553 CNRS	Oui
MCF	NICOLLE	EDWIGE	DPM – UMR 5063 CNRS	
MCF	OUKACINE	FARID	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
MCF	PERES	BASILE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
MCF	PEUCHMAUR	MARINE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
PU	PEYRIN	ERIC	DPM – UMR 5063 CNRS	
AHU	PLUCHART	HELENE	TIMC-IMAG – UMR 5525 CNRS, TheMAS	Oui
PU	RACHIDI	WALID	BGE/BIOMICS/ CEA	Oui
MCF	RAVELET	CORINNE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
PU	RIBUOT	CHRISTOPHE	HP2 – INSERM U1042	
PAST	RIEU	ISABELLE	-	
Professeure Emérite	ROUSSEL	ANNE-MARIE	-	Oui
PU-PH	SEVE	MICHEL	TIMC	Oui
MCF	SOUARD	FLORENCE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui

Mise à jour le 11/05/2021 Sana HACHANI

STATUT	NOM	PRENOM	LABORATOIRE	HDR
MCF	SPANO	MONIQUE	IBS – UMR 5075 CEA CNRS	
MCF	TARBOURIECH	NICOLAS	IBS – UMR 5075 CEA CNRS	
MCF	VANHAVERBEKE	CECILE	DPM – UMR 5063 CNRS	Oui
MCF	WARTHER	DAVID	DPM	
Professeur Emérite	WOUESSIDJEWE	DENIS	-	

AHU : Assistant Hospitalo-Universitaire
 ATER : Attachés Temporaires d'Enseignement et de Recherches
 BCI : Biologie du Cancer et de l'Infection
 CHU : Centre Hospitalier Universitaire
 CIB : Centre d'innovation en Biologie
 CRI : Centre de Recherche INSERM
 CNRS : Centre National de Recherche Scientifique
 DCE : Doctorants Contractuels Enseignement
 DPM : Département de Pharmacochimie Moléculaire
 HP2 : Hypoxie Physiopathologie Respiratoire et Cardiovasculaire
 IAB : Institute for Advanced Biosciences
 IBS : Institut de Biologie Structurale
 LAPM : Laboratoire Adaptation et Pathogénèse des Microorganismes
 LBFA : Laboratoire Bioénergétique Fondamentale et Appliquée
 LCBM : Laboratoire Chimie et Biologie des Métaux
 LCIB : Laboratoire de Chimie Inorganique et Biologie
 LECA : Laboratoire d'Ecologie Alpine
 LPSS : Laboratoire Parcours Santé Systémique
 LR : Laboratoire des Radio pharmaceutiques
 MAST : Maître de Conférences Associé à Temps Partiel
 MCF : Maître de Conférences des Universités
 MCU-PH : Maître de Conférences des Universités et Praticiens Hospitaliers
 PAST : Professeur Associé à Temps Partiel
 PRAG : Professeur Agrégé
 PRCE : Professeur certifié affecté dans l'enseignement
 PU : Professeur des Universités
 PU-PH : Professeur des Universités et Praticiens Hospitaliers
 SyMMES : Systèmes Moléculaires et nanoMatériaux pour l'Energie et la Santé
 TIMC-IMAG : Laboratoire Technique de l'Imagerie, de la Modélisation
 UMR: Unité Mixte de Recherche
 UVHCI: Unit of Virus Host Cell Interactions

REMERCIEMENTS

Remerciements de Farah :

A mes parents et mon frère Adel, toujours à mes côtés, merci d'avoir toujours fait de mes études une priorité et de m'avoir soutenu jusqu'à la fin, sans vous je ne serais pas là aujourd'hui, je vous aime

A toi, Diana, ma cousine, ou plutôt ma sœur, tu as toujours cru en moi, toujours à mes côtés dans les bons et les mauvais moments, je ne te remercierais jamais assez

A vous, famille Carat, ma 2eme famille, merci pour tout

A Chakir, même s'il faut tout te dire, merci

A toi Batoul, qui a vécu ces études avec moi jusqu'à la fin, chaque travail effectué ensemble était un plaisir, merci pour ton soutien

A ma botte de foin, "unies par le lien des sourcils", depuis la 6ème tu as toujours été à mes côtés

A Naweil et Yoan, alias la Corvée, merci pour votre soutien

A Sonia, toujours à mes côtés depuis la pneumologie en 5ème année

A Soumiya, alias ma frère, toujours ensemble du matin à grand sablon jusqu'au soir, tu as été un soutien infallible, merci pour tout

Remerciements de Batoul :

A mes parents pour m'avoir toujours soutenu et encouragé, merci pour votre patience et dévouement vous êtes plus que parfait à mes yeux. Pour mon papa Allah yrahmek, tu resteras dans mon cœur pour toujours.

A ma sœur pour tous ces fous rires, tu me donnes toujours le sourire et je te remercie pour ça. Tu es la meilleure.

A mon mari, merci pour toutes ces années où tu as été à mes côtés, tu as toujours su me motiver et me pousser vers le haut. Maintenant à mon tour d'être là pour toi, pour le meilleur et pour le pire, O&B

A mes frères, je sais que je peux toujours compter sur vous

A toi Farah, nous avons passé des années inoubliables et je suis très contente de clôturer ce chapitre de nos vies avec toi, j'espère que tu viendras me voir très vite de l'autre côté de l'Atlantique !

A ma Soum, tu es une perle rare, je me souviendrais toujours de notre rencontre en bas de cet amphi le tout premier jour des cours, depuis ce jour-là on ne se lâche plus, je me souviendrais longtemps de nos petites soirées

A Sarah reste comme tu es, juste exceptionnelle

De nous :

A Cennet, Meryem, Dima, merci pour ces belles années passées à vos côtés

A notre Directeur de thèse, Mr Kotzki, merci pour tous vos conseils et vos encouragements, en quelques mois nous avons énormément appris à vos côtés

A nos professeurs qui nous ont accompagné toutes ces années, merci à vous

TABLE DES MATIÈRES

Liste des figures	10
Liste des tableaux	11
Liste des abréviations	12
Glossaire	13
1 INTRODUCTION	14
2 ENQUÊTE	20
2.1 Données générales	20
2.3 Les questionnaires	21
2.3.1 Questionnaire à destination des pharmaciens TC (annexe 1)	23
2.3.2 Questionnaire à destination des pharmaciens non-TC (annexe 2)	24
2.3.3 Troisième questionnaire à destination de la population générale (annexe 3)	25
2.4 Diffusion du sondage	26
2.5 Etude des résultats	27
3 RÉSULTATS	29
3.1 Résultats de l'enquête auprès des pharmaciens TC et non-TC	29
3.1.1 Concernant la population de pharmaciens répondants	29
3.1.2 Connaissance et mise en place de la téléconsultation en officine	31
3.1.3 Les enjeux de la téléconsultation selon les pharmaciens	33
3.1.4 Organisation de la téléconsultation	34
3.1.5 Le déroulement d'une séance de téléconsultation	38
3.1.6 La collaboration médecin-pharmacien	40
3.1.7 A propos du numérique en santé	41
3.1.8 Perspectives et pistes d'amélioration à la téléconsultation	43
3.2 Résultats de l'enquête auprès de la population générale	44
3.2.1 La téléconsultation et la pluridisciplinarité aux yeux de la population générale	44
3.2.1.1 Le profil des répondants	44
3.2.1.2 Les pratiques de téléconsultation	45
3.2.1.3 Motifs de téléconsultation	46
3.2.1.4 Mise en situation	47
3.2.1.5 Disposition lors d'une téléconsultation	47
3.2.2 Le développement de la télémédecine comme tremplin vers la numérisation du système de soin	49
3.2.2.1 Les avantages des outils numériques	50

3.2.2.2 Les inconvénients des outils numériques	51
3.2.2.3 Utilité d'une borne de téléconsultation en officine	52
4 DISCUSSION	53
5 CONCLUSION	67
Bibliographie	69
Annexes	73

Liste des figures

Figure 1 : Les domaines de la santé numérique.....	15
Figure 2 : Distribution des genres parmi la population de pharmaciens répondeurs.....	29
Figure 3 : Pyramide des âges des pharmaciens.....	30
Figure 4 : connaissance de la téléconsultation chez les pharmaciens non-TC	31
Figure 5 : Dates de mise en place de la téléconsultation au sein de l'officine.....	31
Figure 6 : Choix du prestataire de téléconsultation en officine.....	32
Figure 7 : Les objectifs de la téléconsultation en officine selon les pharmaciens.....	33
Figure 8 : Espace de téléconsultation en officine	34
Figure 9 : Organisation de la téléconsultation	35
Figure 10 : Les différentes dispositions lors d'une téléconsultation	37
Figure 11 : Evaluation de la relation pharmacien-médecin téléconsultant	40
Figure 12 : Pyramide des âges des répondeurs dans la population générale.....	44
Figure 13 : Distribution du nombre moyen de téléconsultation par an chez la population générale.....	45
Figure 14 : Satisfaction des personnes ayant fait une téléconsultation.....	46
Figure 15 : Disposition choisie par la population générale lors d'une téléconsultation en officine	48
Figure 16 : Avantages de la téléconsultation selon la population générale.....	50
Figure 17 : Inconvénients de la téléconsultation selon la population générale.....	51
Figure 18 : Utilité d'une borne de téléconsultation en officine.....	52

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les actions réalisées lors de la téléconsultation en officine (en %).....	38
Tableau 2 . Avantages du numérique en santé selon les pharmaciens TC et non-TC.....	42
Tableau 3 : Inconvénients du numérique en santé selon les pharmaciens TC et non-TC....	42
Tableau 4 : Mise en situation pratique de la téléconsultation en officine	47
Tableau 5 : Mise en situation de suivi du patient par application mobile.....	49

Liste des abréviations

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

CNAM : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

STSS : Stratégie de Transformation du Système de Santé

DREES : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des
Statistiques

RDV : Rendez-vous

AVK : Anti-vitamine K

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

MT : Médecin Traitant

TC : Téléconsultant

Non-TC : Non Téléconsultant

Glossaire

Big data : terme en évolution qui décrit un grand volume de données structurées, semi-structurées et non structurées pouvant potentiellement être exploitées à des fins d'information

Parcours de soin : juste enchaînement et au bon moment des différentes compétences professionnelles liées directement ou indirectement aux soins (consultations, actes techniques ou biologiques, traitements médicamenteux et non médicamenteux), passe le plus souvent par un médecin traitant désigné dès l'âge de 16 ans (1).

Télésanté : Aussi connue sous les termes de « e-santé » ou de « santé numérique, la télésanté désigne tous les domaines où les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont mises au service de la santé (2).

Téléconsultation : dispositif informatique qui permet de mettre en contact un patient et un médecin à l'aide d'un dispositif de vidéo-transmission (3)

Téléexpertise : sollicitation par un professionnel de santé d'avis de professionnels médicaux experts via les Technologies de l'Information et de la Communication (3)

Télésurveillance médicale : interprétation à distance de données nécessaires au suivi médical du patient à partir d'indicateurs transmis par le patient ou par des professionnels de santé (3)

Téléassistance médicale : un professionnel de santé assiste techniquement un confrère ou un autre professionnel à distance (3)

Livre blanc e-santé : outil de communication aidant les professionnels de santé à intégrer les innovations technologiques dans leur travail de tous les jours (4)

Livre vert : outil de communication permettant d'ouvrir le débat sur l'impact du numérique dans les métiers de la pharmacie (5)

1 INTRODUCTION

Le développement des technologies du numérique et de l'information n'a cessé de progresser ces 20 dernières années, impactant tous les domaines dont celui de la santé. C'est un domaine où « le potentiel du Big data apparaît très prometteur » comme le souligne l'article de Dominique Polton (6). Les nouvelles technologies pourraient améliorer l'accès au soin, le suivi des patients ainsi que leur implication dans leur santé grâce à des applications mobiles ou bien des consultations à distance via des sites internet, tout ceci donnant naissance au concept de télésanté.

La télémédecine est une composante de la télésanté. Selon le code de santé publique (art. L.6316-1), elle est « une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé » (7). Elle faciliterait donc le contact entre différents interlocuteurs en matière de santé. Le terme « télémédecine » comprend plusieurs actes dont la téléconsultation qui est notre sujet principal. Il comprend également la téléexpertise, la télésurveillance médicale, la téléassistance médicale et la régulation médicale dans le cadre des urgences (voir glossaire).

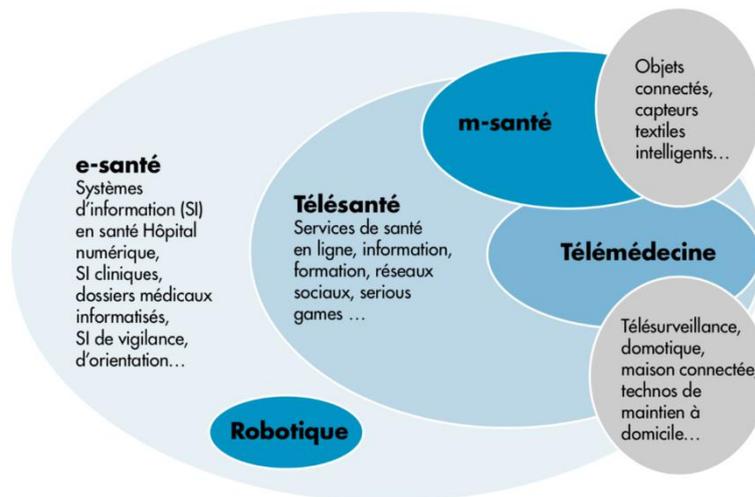


Figure 1 : Les domaines de la santé numérique

L'imbrication des différents domaines de la santé numérique (4) est illustré par la figure 1 ci-dessus. Il s'agit d'un vaste système et la question de la place du pharmacien dans toutes ces innovations se pose alors. Le Premier Ministre a présenté le 13 février 2019 la Stratégie de Transformation du Système de Santé (STSS) et ses cinq chantiers majeurs parmi lesquels figure le numérique (8). Le milieu pharmaceutique doit donc évoluer et tendre vers un système adapté à cette transformation. Nous nous intéresserons ici au domaine de la téléconsultation et plus particulièrement de la téléconsultation en pharmacie d'officine. Il s'agit d'un nouveau service proposé aux patients allant dans ce sens et marquant un début à la digitalisation de certains services pharmaceutiques.

La téléconsultation est un dispositif informatique qui permet de mettre en contact un patient et un médecin à l'aide d'un dispositif de vidéo transmission

(smartphone, ordinateur, borne de téléconsultation). Le médecin peut alors réaliser une consultation, en posant des questions sur l'état de santé du patient. Le patient peut être accompagné d'un autre professionnel de santé, tel qu'un infirmier s'il est à domicile ou d'un pharmacien si la téléconsultation se fait en officine. (9)

L'avenant n°11 à la convention pharmaceutique publié en décembre 2017 engage les pharmaciens à « travailler au développement de la télémédecine en officine » (10). L'idée est d'équiper la pharmacie d'un espace de confidentialité pour que les téléconsultations puissent se dérouler en officine. Lors d'une telle séance de téléconsultation le pharmacien pourrait, à distance du médecin, réaliser quelques examens utiles au diagnostic (température, tension, saturation en oxygène, ...) notamment avec les bornes de téléconsultation qui doivent être munies, à minima, d'un tensiomètre, d'un oxymètre, d'un stéthoscope connecté et d'un otoscope connecté (7). Le rôle du pharmacien serait donc d'assister le médecin dans la réalisation de certains actes cliniques, de s'assurer de la bonne compréhension par le patient de la prise en charge proposée ainsi que d'assurer le côté organisationnel de la téléconsultation.

Un arrêté publié le 2 septembre 2019, portant approbation de l'avenant 15 à la Convention Nationale du 4 mai 2012 définit « les conditions dans lesquelles les pharmaciens pourront contribuer à la réalisation d'actes de téléconsultation à partir de leur officine » (11).

C'est depuis le 15 septembre 2018 que les actes de téléconsultation sont remboursables par l'Assurance Maladie sur l'ensemble du territoire (12). La

prise en charge est soumise à certaines conditions tel que le respect du parcours de soin (1), ainsi, les patients peuvent bénéficier de cette prise en charge dès lors que leur médecin traitant le leur propose et qu'ils y consentent. Les règles de prise en charge par l'Assurance Maladie ont été assouplies (13) suite à la pandémie de covid-19 ayant débuté en France au début de l'année 2020 et qui a grandement favorisé l'utilisation de la téléconsultation notamment à domicile.

Parmi les conclusions du Ségur de la Santé de juillet 2020 (14), la mesure 24 énonce la nécessité d'accélérer le développement des téléconsultations en poursuivant l'élan donné par la crise sanitaire. Outre les éléments motivationnels existants avant la pandémie, tels que les déserts médicaux et la difficulté croissante pour obtenir un rendez-vous médical, le contexte sanitaire de l'année 2020 a permis une accélération importante de l'usage du numérique en santé. Sur TICsanté, on parle « d'année record » pour la plateforme de télémédecine « Qare » (15), « trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19 » selon la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques (DREES) (16). L'assouplissement des règles de prise en charge cité plus haut pourrait se poursuivre après la fin de la situation d'urgence sanitaire selon ce même rapport de juillet 2020 (14) et ainsi faciliter l'accès à la télémédecine sous toutes ses formes.

Le pharmacien d'officine est incontestablement le premier acteur de santé de proximité ce qui le contraint à devoir répondre à un panel très varié de

demandes de la part de la patientèle. L'installation d'une borne de téléconsultation en officine est un moyen efficace de prise en charge notamment en permettant la poursuite d'un traitement chronique, en obtenant un avis médical rapide pour les « petits maux du quotidien », l'accès au soin pourrait se voir fluidifié et le patient se sentirait moins stressé en lui évitant des heures d'attentes chez le médecin. De plus, les acteurs sont concentrés dans un même endroit ce qui renforce les échanges patient-médecin-pharmacien et l'interdisciplinarité. Néanmoins ces points sont à contrebalancer avec l'idée « d'usine à ordonnances », apparaissant comme l'une des principales dérives à cette installation. En effet, lors de nos recherches nous avons été interpellées par les arguments avancés par un prestataire de téléconsultation qui sont principalement l'aspect financier et l'aspect d'auto-gestion du patient. Le pharmacien étant quasiment exclu de ce processus. De plus, lors d'une visite dans une pharmacie parisienne pratiquant la téléconsultation nous avons constaté que le pharmacien ne participait jamais aux téléconsultations. En effet, la téléconsultation pouvait être soit réclamée par le patient soit proposée par l'équipe officinale, mais dans tous les cas le patient était laissé seul dans la cabine pour réaliser la consultation à distance. Or, cette vision ne tient pas compte du rôle du pharmacien en tant que professionnel de santé et en tant que spécialiste du médicament. Ceci limite cette nouvelle mission à une simple mise à disposition d'une cabine de téléconsultation, alors qu'en tant que professionnel de santé de proximité, cette mission doit pouvoir renforcer son rôle de coordinateur des soins et mettre en avant la pluridisciplinarité.

Pour évaluer la perception et les attentes des pharmaciens mais aussi des patients concernant la téléconsultation en officine, nous avons mené des enquêtes auprès des professionnels et de la population générale. Ceci nous a permis d'obtenir un retour d'expérience des pharmaciens proposant la téléconsultation (nommés pharmaciens TC par la suite) ainsi que des pharmaciens ne proposant pas la téléconsultation (nommés pharmaciens non-TC par la suite), d'explorer les freins et les moteurs à cette installation, ainsi que le ressenti global de la population quant à cette nouvelle pratique. Dans ce travail de thèse, nous présenterons les principaux résultats de cette enquête avant de proposer une interprétation sur le niveau de maturité de la profession mais aussi de la population générale quant à l'usage de la téléconsultation officinale et plus largement sur le recours aux solutions informatiques en officine.

2 ENQUÊTE

2.1 Données générales

Notre étude est basée sur la diffusion de trois questionnaires : le premier s'adresse à une population de pharmaciens TC, le deuxième à une population de pharmaciens non-TC et le troisième à la population générale sans aucune distinction. Ces questionnaires se composent de différents types de questions : des réponses libres courtes ou longues, des réponses à choix unique ou multiples, des échelles analogiques et des images.

Nous avons fait le choix de rendre obligatoire la quasi-totalité des questions afin d'avoir des retours interprétables et complets autant que possible. Cette étude repose donc sur les réponses apportées par chaque personne ayant participé aux questionnaires. L'objectif étant de recueillir un maximum d'avis en France métropolitaine sans se limiter à une région ou classe d'âge particulière. Le sujet de la téléconsultation en officine étant très récent et probablement encore assez peu connu, nous avons explicité cette pratique par un petit paragraphe explicatif dans l'introduction de chaque questionnaire, en s'adaptant à la population visée.

2.2 Méthode

Dans cette étude nous avons fait le choix d'une approche à la fois quantitative et qualitative quant à la formulation des questions.

Les questions totalement quantitatives concernent principalement les questions démographiques, les autres questions sont principalement des questions qualitatives avec une option « autre » qui permet à chaque participant d'écrire afin de préciser, de nuancer ou d'argumenter son choix s'il le souhaite. Les questions totalement qualitatives permettent principalement d'avoir un retour d'expérience de chaque participant, ceci dans le but d'avoir des éléments qui reflètent au maximum la réalité avec des exemples concrets. Effectivement certaines questions permettent de chiffrer des données, tandis que d'autres nous apportent des avis, ou des informations non quantitatives. Ces deux approches entrent dans la composition de chaque questionnaire. Notre étude s'appuie ainsi sur 3 questionnaires différents rédigés sur Google Form®. Ce choix a été motivé par le fait que les outils Google sont connus par une majorité de la population et cette plateforme est disponible à partir de tous les navigateurs.

2.3 Les questionnaires

- Un premier questionnaire est destiné aux pharmaciens TC. Il a pour objectif d'établir un retour d'expérience des pratiques actuelles

concernant la téléconsultation en officine à travers toute la France. Il permettra de comparer la théorie à la pratique. Sont exclus de ce questionnaire tous les pharmaciens travaillant dans une pharmacie qui ne pratique pas la téléconsultation ainsi que toute personne ne travaillant pas en tant que pharmacien.

- Un second questionnaire pour les (pharmaciens non-TC. Il a pour objectif de connaître les freins potentiels, les éléments motivationnels mais également les éventuelles idées reçues. Sont exclus de ce questionnaire tout pharmacien travaillant dans une pharmacie pratiquant la téléconsultation ainsi que toute personne ne travaillant pas en tant que pharmacien.
- Un troisième questionnaire a été diffusé auprès de patients. Les réponses nous apporteront des informations sur les pratiques en matière de téléconsultation en fonction des données démographiques, du nombre de consultations fait par an ou encore grâce à des mises en situation concrètes. Ceci devrait pouvoir mettre en lumière les attentes et craintes de la population concernant la téléconsultation en officine. Sont exclues de ce questionnaire toute personne ne résidant pas en France métropolitaine.

Chacun de ces questionnaires comporte en premier lieu des questions d'ordre démographique (âge, sexe, code postal).

2.3.1 Questionnaire à destination des pharmaciens TC (annexe 1)

Dans le premier questionnaire nous avons souhaité connaître les modalités de mise en place de la téléconsultation au sein de l'officine en posant des questions ouvertes sur la date de mise en place et sur le nom du prestataire de téléconsultation. Viennent ensuite les questions concernant la méthode de choix du prestataire ainsi que les motivations ayant mené à l'installation de la téléconsultation. Arrivent de nouveau des questions ouvertes concernant cette fois la fréquence mensuelle des téléconsultations et l'apport de cette installation pour la prise en charge des patients. Nous avons également exploré la partie logistique et pratique de la téléconsultation notamment à travers des questions sur l'aménagement de l'espace, la prise de RDV préalable ou non, la nécessité d'une formation ou non. Nous nous sommes également intéressées au déroulement d'une téléconsultation (les actions avant, pendant, après la téléconsultation qui sont envisagées, faites ou non faites), en nous appuyant notamment sur une question avec illustrations que nous réutilisons par la suite. L'interaction médecin-pharmacien a été évaluée quantitativement et qualitativement via une échelle numérique et une question à choix multiple, dans le but de mettre en lumière une possible altération ou amélioration de la relation ainsi que l'apport du pharmacien dans cette activité. Nous avons recueilli l'avis des pharmaciens concernant les solutions et améliorations apportées par les médecins téléconsultants et l'outil de téléconsultation. Concernant le côté économique nous avons questionné l'investissement et la

rentabilité de cette activité. Étant donné leur expérience récente ou non dans cette activité nous avons voulu connaître les pistes d'amélioration qui leur semblaient être les plus intéressantes. Dans un dernier temps, nous avons orienté le questionnaire vers la numérisation des pratiques en demandant quels outils technologiques seraient- ils prêts à utiliser et quels seraient, selon eux, les avantages et inconvénients de ces outils.

2.3.2 Questionnaire à destination des pharmaciens non-TC (annexe 2)

Dans ce deuxième questionnaire, nous avons souhaité évaluer les connaissances des pharmaciens au sujet de la téléconsultation en officine mais aussi les raisons qui pourraient les motiver à investir dans ce dispositif. Nous les avons notamment interrogés sur les problématiques récurrentes rencontrées en officines qui pourraient être résolues par la téléconsultation. Nous avons également posé des questions sur les aspects logistiques, à savoir si les officines disposent d'une surface adaptée pour accueillir une cabine ou borne de téléconsultation mais surtout nous les avons interrogés sur la façon dont ils imaginent le déroulement d'une téléconsultation (les actions qui sont envisagées avant, pendant et après l'acte de téléconsultation en cas d'installation de celle-ci). Comme pour le questionnaire précédent nous interrogeons l'impact potentiel selon eux sur la relation médecin-pharmacien (amélioration ou altération). Cette partie se termine par une question sur le côté

économique et la rentabilité de ce dispositif selon eux. Enfin la dernière partie est identique à celle du questionnaire précédent.

2.3.3 Troisième questionnaire à destination de la population générale (annexe 3)

Le troisième questionnaire a été divisé en deux sections : la première qui traite de la téléconsultation et de la pluridisciplinarité, et la seconde qui s'intéresse au développement de la télémédecine et plus largement à l'usage du numérique en santé. Nous avons voulu interroger les pratiques de la population concernant la fréquence de leurs consultations annuelles afin de situer leurs besoins en termes de suivi ainsi que l'utilité des nouvelles technologies et de la téléconsultation. Nous avons interrogé la satisfaction des personnes ayant déjà effectué une téléconsultation, les raisons potentielles pouvant motiver une téléconsultation, avant de les interroger plus spécifiquement sur la téléconsultation officinale. Nous avons voulu connaître l'avis des personnes sur la présence du pharmacien lors d'une téléconsultation, afin de savoir si cela représente plutôt une sensation d'inconfort ou, au contraire, une sensation de sécurité. La façon dont ils imaginent le déroulement de la séance a été illustrée à l'aide de schémas représentant plusieurs configurations de situations possible (annexe 3, question n°8). Il nous a paru judicieux de proposer 3 mises

en situations permettant d'illustrer des situations fréquentes en pharmacie afin de connaître leur positionnement quant à cette pratique.

Dans un second temps nous avons orienté le questionnaire vers la digitalisation des pratiques en questionnant sur une application mobile de santé fictive, sur la transmission des informations entre les professionnels pour aboutir aux avantages et inconvénients des outils numériques et à l'utilité de la borne de téléconsultation en officine.

A la fin de chaque questionnaire nous avons laissé la possibilité à chacun d'exprimer son opinion concernant ce sujet par le biais d'une question ouverte.

2.4 Diffusion du sondage

Les réseaux sociaux comme Facebook ® et Whatsapp ® ont été utilisés pour diffuser le sondage. Nous avons d'abord diffusé le questionnaire destiné à la population générale sur nos réseaux sociaux respectifs puis pour toucher des personnes dans toute la France nous avons partagé le questionnaire sur des groupes de plusieurs universités à travers la France. Ayant reçu beaucoup de réponses de la part d'une population jeune (moins de 39 ans) et féminine nous avons dû combler cette hétérogénéité à l'aide d'amis et de connaissances qui ont pu transmettre le questionnaire à leur tour à des personnes plus âgées. De plus, pour inclure avec certitude des patients atteints de pathologies chroniques

nous avons demandé à un patient expert du CHU de Grenoble de transmettre le questionnaire à des patients de son cercle.

Les questionnaires pharmaciens (avec et sans expérience de téléconsultation) ont été diffusés majoritairement par emails par l'intermédiaire de nos professeurs de la faculté de pharmacie dans un premier temps. Nous avons ensuite appelé des pharmacies à partir d'un annuaire en ligne pour recueillir leurs adresses email et leur envoyer le lien de nos questionnaires. Nous avons également fait appel à l'aide d'un pharmacien titulaire en région parisienne qui dispose d'un grand nombre de contacts du fait de sa fonction au sein de l'Ordre des Pharmaciens et de sa fonction de professeur au sein de la Faculté de pharmacie des Hauts-de-Seine.

La durée totale de diffusion du questionnaire « population générale » était de 45 jours, du 1^{er} mars 2021 jusqu'au 15 avril 2021 ; les questionnaires à destination des pharmaciens ont été diffusés pour une durée totale d'un mois, du 15 avril 2021 au 15 mai 2021.

2.5 Etude des résultats

Tous les résultats ont été regroupés dans un tableur Excel pour avoir un aperçu global des réponses obtenues, puis, nous avons converti les réponses qualitatives en données quantitatives pour pouvoir construire nos graphiques. Par exemple, les personnes ayant répondu : « outil rapide et pratique » avaient

leur réponse convertie en chiffre 1 tandis que ceux ayant répondu « perte du côté humain » avaient leur réponse convertie en chiffre 3. Les réponses rédactionnelles ont été regroupées en catégories représentant les principales idées évoquées par les répondeurs. Les réponses incohérentes ont été exclues.

3 RÉSULTATS

3.1 Résultats de l'enquête auprès des pharmaciens TC et non-TC

3.1.1 Concernant la population de pharmaciens répondeurs

Nous avons obtenu 82 réponses pour les questionnaires adressés aux pharmaciens dont 62 réponses au questionnaire pour les pharmaciens non-TC et 20 réponses de pharmaciens TC.

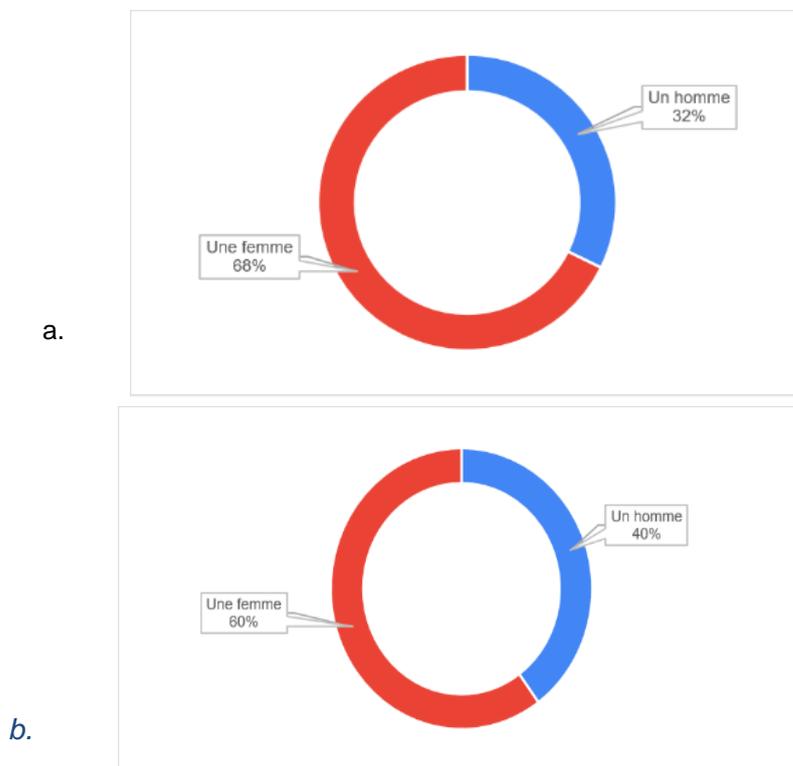


Figure 2 : Distribution des genres parmi la population de pharmaciens répondeurs

2a. Distribution des genres parmi la population de pharmaciens non-TC; 2b. Distribution des genres parmi la population de pharmaciens TC

Les femmes représentent respectivement 68% chez les pharmaciens non-TC et 60% chez les pharmaciens TC répondeurs. Selon l'ordre des pharmaciens, « la population des pharmaciens est toujours majoritairement féminine (68 % en 2020) », ces résultats semblent cohérents (17).

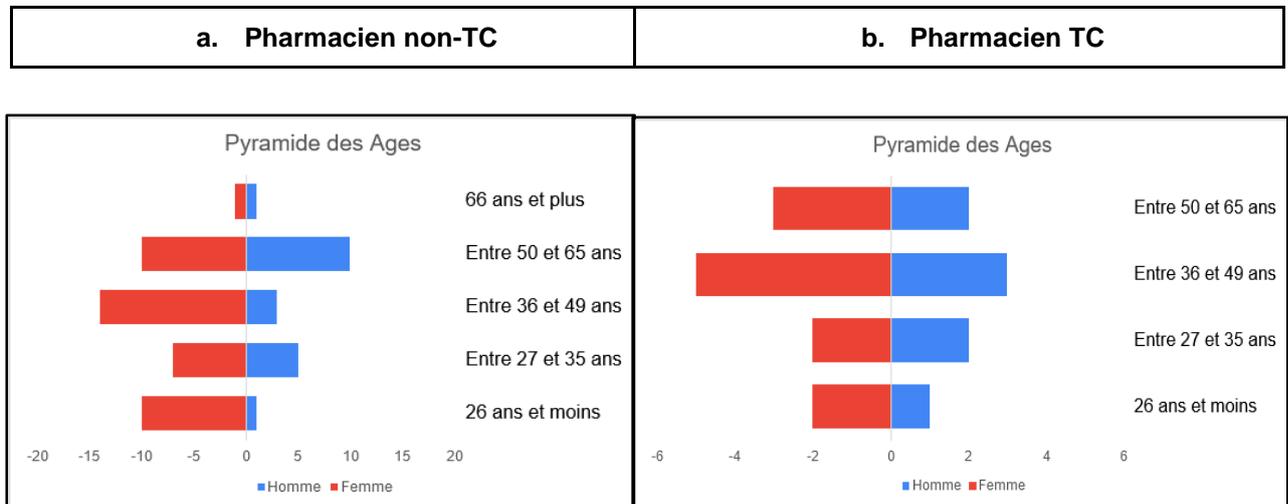


Figure 3 : Pyramide des âges des pharmaciens

3a. Distribution des âges de la population de pharmaciens non TC ; 3b. Distribution des âges de la population de pharmaciens TC

D'après la pyramide des âges, nous observons une surreprésentation des hommes dans la tranche 50-65 ans parmi la population de pharmaciens non-TC, ainsi qu'une légère surreprésentation des femmes dans la tranche 36-49 ans parmi la population de pharmaciens téléconsultants.

La répartition géographique par code postal montre que 41% des répondants proviennent de la région Auvergne-Rhône-Alpes (annexe 5).

3.1.2 Connaissance et mise en place de la téléconsultation en officine

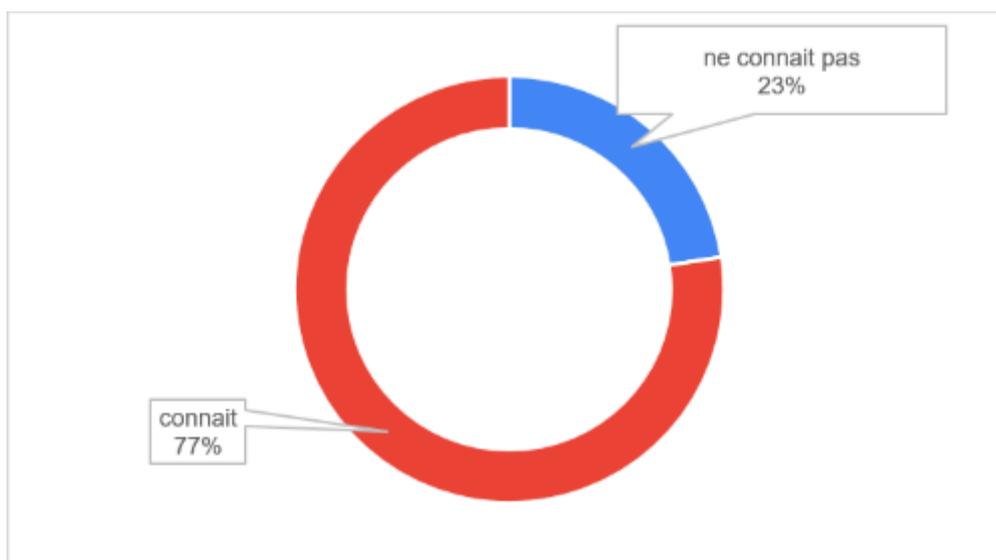


Figure 4 : connaissance de la téléconsultation chez les pharmaciens non-TC

Chez les pharmaciens non-TC, 77% connaissaient cette activité, parmi eux, 58% avaient été démarchés (annexe 6), tandis que 40% avaient déjà fait la démarche de se renseigner sur cette activité (annexe 7).

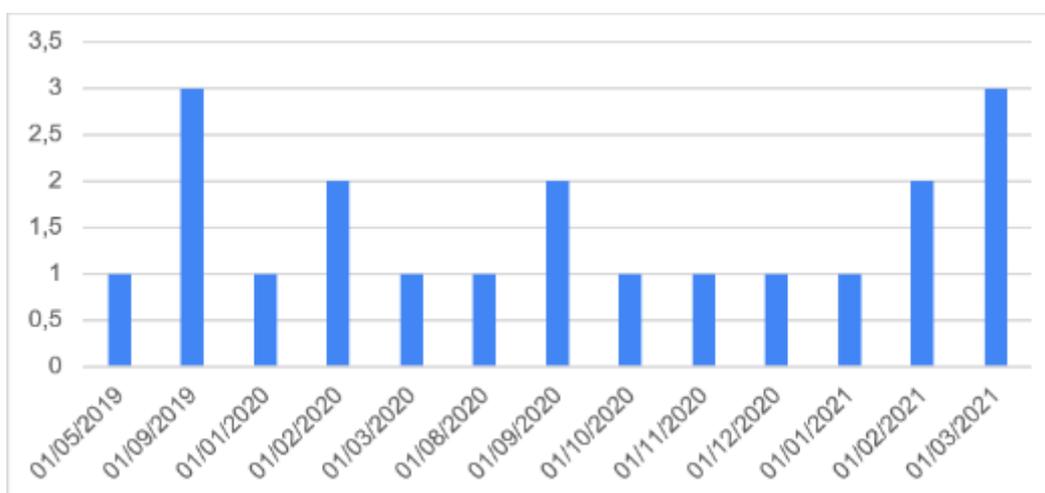


Figure 5 : Dates de mise en place de la téléconsultation au sein de l'officine

Du côté des 20 pharmaciens TC, nous constatons que la majorité a mis en place le dispositif entre septembre 2019 et septembre 2020, que l'utilisateur le plus ancien a débuté en mai 2019 et enfin que depuis 2021 il semble y avoir une accélération des installations. Sur les 20 pharmacies équipées, 63% ont choisi la solution de TC après avoir effectué une recherche comparative entre les différents prestataires (annexe 8).

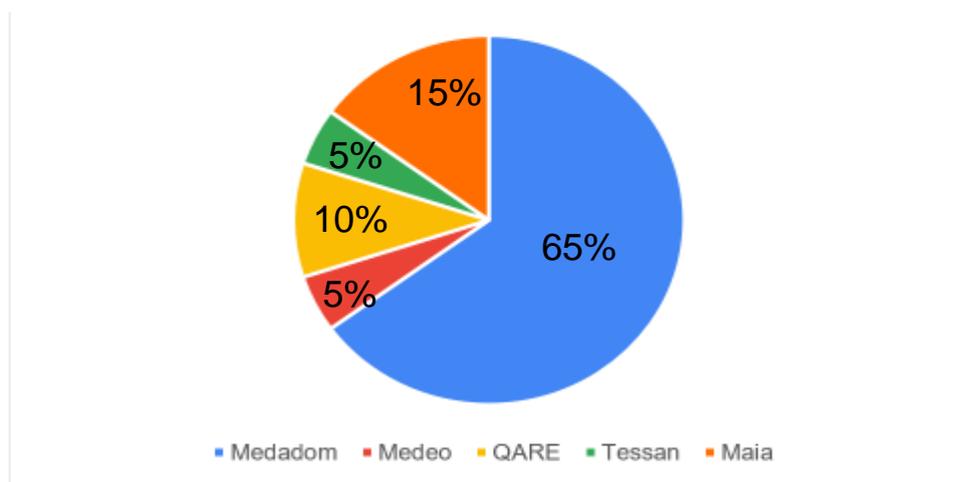


Figure 6 : Choix du prestataire de téléconsultation en officine

La solution de téléconsultation la plus déployée était celle de la société MEDADOM® avec 65% des pharmacies équipées.

3.1.3 Les enjeux de la téléconsultation selon les pharmaciens

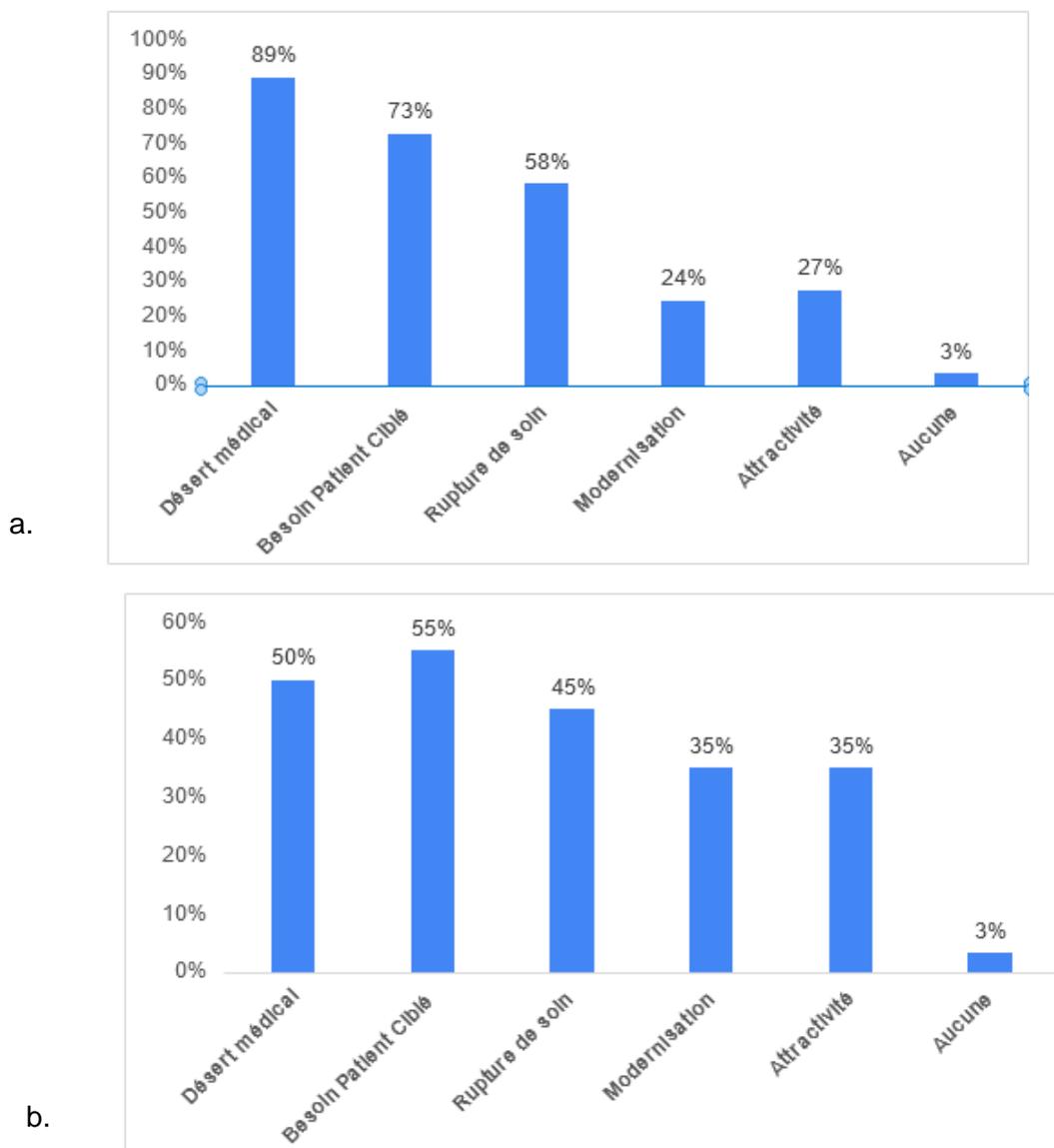


Figure 7 : Les objectifs de la téléconsultation en officine selon les pharmaciens

7a. Objectifs attendus par les pharmaciens non-TC; 7b. Objectifs attendus ou constatés par les pharmaciens TC.

La téléconsultation pourrait apporter « une solution aux déserts médicaux » selon 89% des pharmaciens non-TC contre 50% chez les pharmaciens TC, ainsi qu'une réponse à des « besoins ciblés de la patientèle » pour 73% des

pharmaciens non-TC contre 55% chez les pharmaciens TC. La garantie d'une « absence de rupture de soin » arrive en 3ème position pour les 2 groupes de répondeurs (58% chez les non-TC contre 45% chez les TC).

En complément, nous avons interrogé les pharmaciens non-TC sur les demandes spontanées de produits listés, c'est-à-dire sans ordonnance. En moyenne cela représentait 5,3 demandes quotidiennes (annexe 9). Enfin, dans les officines équipées, le nombre de téléconsultations mensuelles était de 18,3 en moyenne (annexe 10).

3.1.4 Organisation de la téléconsultation

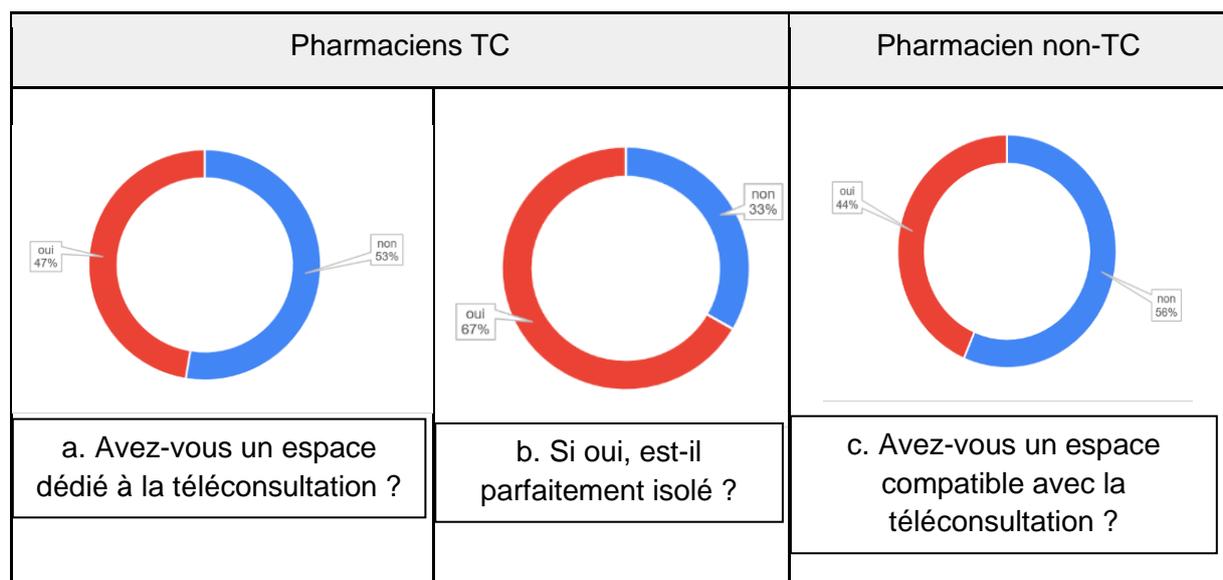


Figure 8 : Espace de téléconsultation en officine

Environ 47% des pharmaciens TC disposent d'un espace dédié à l'activité de TC et dans plus de 2 cas sur 3 cet espace est parfaitement isolé. Chez les pharmaciens non-TC, 44% ont un espace qui pourrait s'avérer compatible avec la TC alors que 24% estiment que des travaux seraient nécessaires (annexe 11).

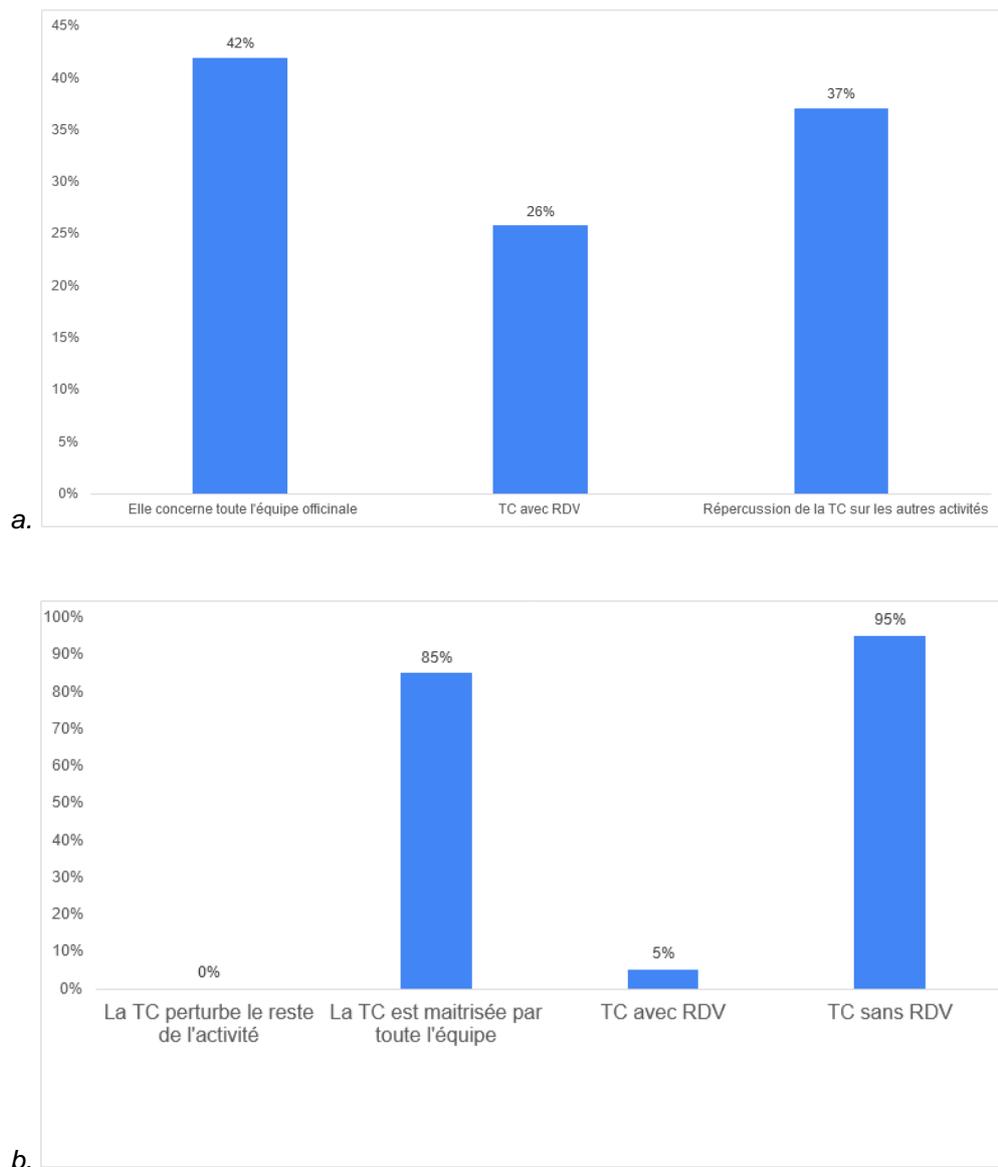
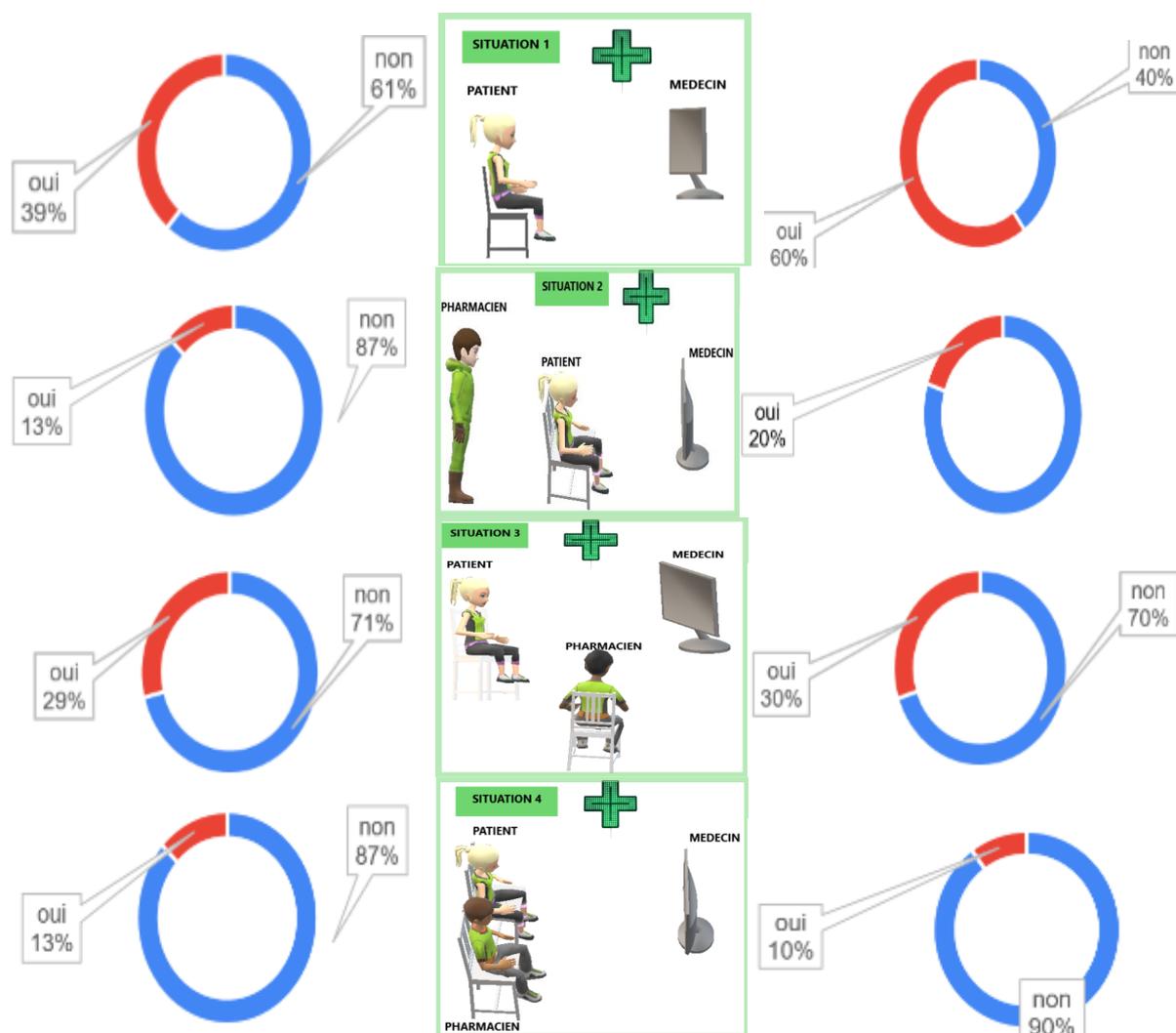


Figure 9 : Organisation de la téléconsultation

Figure 9a. Principales mesures organisationnelles attendues chez les pharmaciens non-TC.

Figure 9b. : Principales mesures organisationnelles déclarées par les pharmaciens TC

A propos des répercussions organisationnelles de la téléconsultation, les pharmaciens non-TC pensent à 37% que celle-ci aura nécessairement un impact sur les autres activités de l'officine, tandis que les pharmaciens ayant mis en place la borne ont estimé à l'unanimité qu'il n'y avait aucune perturbation du reste de l'activité officinale. En outre, 26% des pharmaciens non-TC voudraient que la téléconsultation en officine soit associée à une prise de rendez-vous (RDV) contre 5% chez le second groupe de répondeurs.



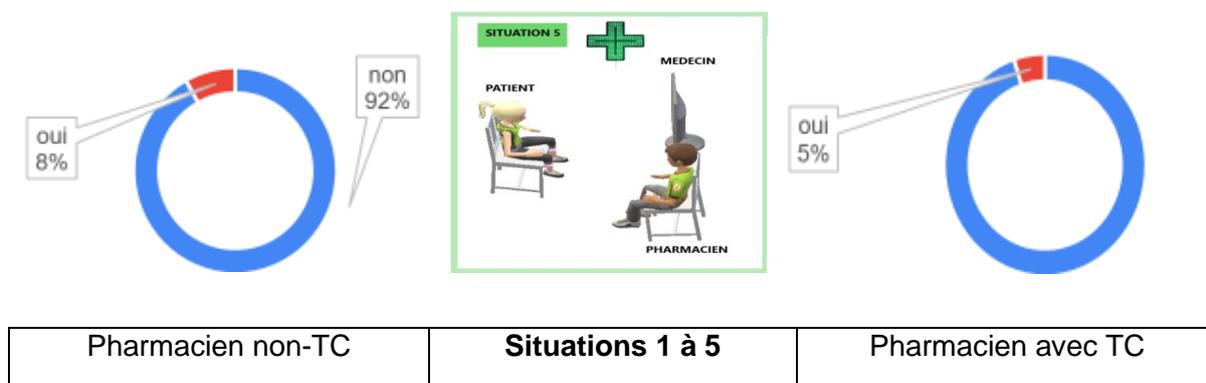


Figure 10 : Les différentes dispositions lors d'une téléconsultation

Concernant l'organisation pratique de la séance de téléconsultation, nous avons interrogé les pharmaciens non-TC sur la (ou les) situations qu'ils privilégieraient parmi les 5 proposées. Pour 39% des répondants la situation 1, c'est à dire celle qui n'implique pas le pharmacien pendant la séance, semble la plus adaptée, puis arrive en seconde position la situation 3, représentant le pharmacien assis et formant un triangle avec le médecin et le patient, avec 29% de réponses. Chez les pharmaciens TC, la situation 1 arrive également en tête avec 60% des réponses, suivi par le scénario 3 avec 30% de réponse. La situation 2 représentant un pharmacien debout derrière le patient et la situation 4 représentant le pharmacien assis juste à côté du patient, elles ont été choisies à 13% chacune par les pharmaciens non-TC, les pharmaciens TC ont choisi à 20% la situation 2 et 10% la situation 4.

3.1.5 Le déroulement d'une séance de téléconsultation

Tableau 1 : Les actions réalisées lors de la téléconsultation en officine (en %)

	Pharmaciens TC			Pharmacien non-TC		
	OUI	NON	A METTRE EN PLACE	OUI	NON	NE SAIT PAS
Questionner sur les raisons motivant la téléconsultation	90	5	0	79	18	3
Vérifier le Dossier Pharmaceutique du patient si existant	50	30	20	89	8	3
Expliquer le déroulement de la séance de téléconsultation	100	0	0	87	8	5
Installer le patient dans la cabine ou local de confidentialité	100	0	0	94	4	4
Entrer les données personnelles du patient	80	20	0	61	34	5
Prendre les mesures (tension, température..)	75	20	5	74	21	5
Demander au patient s'il souhaite que vous participiez à la téléconsultation	65	25	10	68	26	6
Participer à toute la téléconsultation	20	80	0	65	24	11
Participer à une partie de la téléconsultation et laisser un moment patient-médecin	50	35	15	55	26	19
Échanger avec le médecin en présence du patient	50	50	0	55	29	16
Interroger le patient sur son ressenti sur la séance	80	15	5	69	23	8
Délivrer des produits suite à la téléconsultation de façon quasi-systématique	95	5	0	73	21	6
Contacteur le médecin téléconsultant en cas d'intervention pharmaceutique	55	40	5	89	3	8
Envoyer un compte rendu au médecin traitant avec la prescription associée si	15	60	25	47	35	18

il y a						
Appeler le patient dans les 48h pour le suivi de l'efficacité/la tolérance du traitement	5	75	20	61	23	16

D'un côté nous avons interrogé les pharmaciens non-TC sur les activités qu'ils pourraient associer à la TC et de l'autre nous avons soumis les mêmes questions aux pharmaciens TC afin de comparer les niveaux de réponses en fonction de la pratique ou non de la TC. Les réponses pour chaque groupe sont présentées dans le tableau 1.

Concernant l'accès et la vérification du Dossier Pharmaceutique du patient, 89% des pharmaciens non-TC y sont favorables tandis que 50% des pharmaciens TC le font effectivement et 20% souhaitent la mettre en place. A propos de la prise de mesures (tension, température, ...) du patient, nous observons environ 70% de « oui » dans les deux groupes de réponders. Par ailleurs, 20% des pharmaciens TC acceptent de participer à toute la téléconsultation contre 65% chez les non-TC. Environ 50% se voient échanger avec le médecin téléconsultant dans les 2 groupes de réponders.

Suite à la séance de téléconsultation, 55% des pharmaciens TC contre 89% des pharmaciens non-TC se voient contacter le médecin téléconsultant en cas d'intervention pharmaceutique, 15% des TC contre 47% des non-TC sont favorables au fait d'envoyer un compte-rendu au médecin traitant et pour finir 5% des TC contre 61% des non-TC se voient appeler le patient dans les 48h pour le suivi de l'efficacité et la tolérance du traitement.

3.1.6 La collaboration médecin-pharmacien

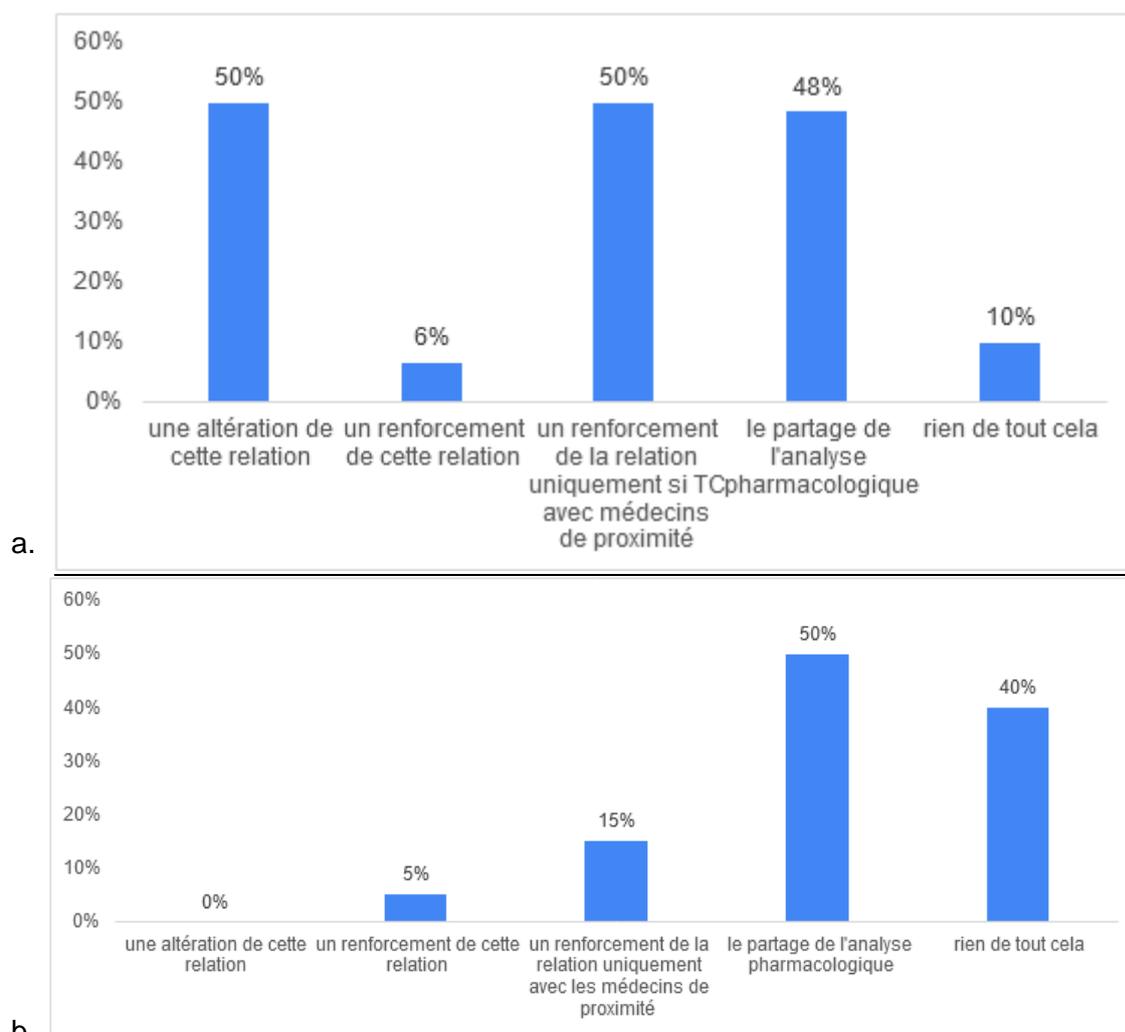


Figure 11 : Evaluation de la relation pharmacien-médecin téléconsultant

11a : Evaluation de la relation pharmacien-médecin téléconsultant chez les réponders non-TC

11b : Evaluation de la relation pharmacien-médecin téléconsultant chez le groupe TC

Chez les pharmaciens non-TC, la moitié estime que la relation médecin-pharmacien risque d'être altérée suite à la mise en place de la téléconsultation, contre 0% chez le second groupe, 6% pensent que cette relation peut-être au contraire renforcée et 50% pensent que cette relation peut être renforcée seulement si la téléconsultation se fait avec les médecins alentours.

Les pharmaciens TC sont satisfaits à 65% des solutions apportées par le médecin téléconsultant (annexe 12) et aucun pharmacien de ce groupe ne pense que cette activité pourra altérer sa relation avec le médecin (figure 15).

L'interaction pharmacien-médecin téléconsultant a été évaluée via une échelle allant de 0 (aucune interaction avec le prescripteur) à 5 (interaction étroite avec le prescripteur), 15 % des pharmaciens ont répondu « 0 » et 65% ont mis 3 ou plus (annexe 13).

3.1.7 A propos du numérique en santé

Actuellement plus de 75% des pharmacies répondent avoir une messagerie de santé sécurisée (annexe 14), parmi eux environ 80% l'utilisent de façon régulière ou quotidienne (annexe 15).

L'alimentation d'une plateforme numérique permettant de centraliser les données des patients est approuvée par plus de 60% des répondeurs (annexe 16) et plus de 65% trouvent intéressant d'avoir une plateforme de partage entre professionnels de santé. Parmi les pharmaciens TC, 55% seraient favorables à la mise en place d'une application mobile permettant le suivi pharmaceutique et médical du patient contre 27% chez les non-TC (annexe 17).

Tableau 2 . Avantages du numérique en santé selon les pharmaciens TC et non-TC (en %)

Avantages			
Pharmaciens TC		Pharmacien non-TC	
Accès aux soins facilité	90	Accès aux soins facilité	71
Désengorgement des cabinets de médecine libérale	60	Désengorgement des cabinets de médecine libérale	42
Désengorgement des urgences	75	Désengorgement des urgences	63
Le patient gère la prise en charge de sa propre santé	15	Le patient gère la prise en charge de sa propre santé	24
Prise en charge pharmaceutique adaptée	45	Prise en charge pharmaceutique adaptée	55
Echanges favorisés grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé	25	Echanges favorisés grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé	29

Tableau 3 : Inconvénients du numérique en santé selon les pharmaciens TC et non-TC

Inconvénients			
Pharmaciens TC		Pharmacien non-TC	
Risque d'abus	55	Risque d'abus	71
Risque d'incompréhension	40	Risque d'incompréhension	42
Perte de l'aspect humain de la consultation	60	Perte de l'aspect humain de la consultation	63
Risque de fracture numérique par manque de maîtrise des outils numériques	30	Risque de fracture numérique par manque de maîtrise des outils numériques	24

A noter que le principal apport de la téléconsultation en termes de prise en charge du patient est la notion de rapidité et de gain de temps qui est retrouvée dans 60% des réponses libres des pharmaciens TC (annexe 18), ce qui fait écho à la notion d'accès aux soins facilité cité qui est en tête des avantages liés

à la téléconsultation en officine chez les pharmaciens (tableau 2) ainsi que chez la population générale (figure 19).

3.1.8 Perspectives et pistes d'amélioration à la téléconsultation

Les pistes d'amélioration liées à la téléconsultation ont été questionnées chez les pharmaciens TC, 40% estiment qu'il faudrait qu'un nombre limité de téléconsultations consécutives par patient soit fixé pour éviter les risques d'abus, 25% sont en faveur d'un échange systématique entre pharmacien et médecin téléconsultant, 20% sont également pour l'élaboration d'un arbre décisionnel qui permettrait de mieux cibler les personnes pour lesquelles la téléconsultation peut être proposée et 15% voient la prise de RDV au préalable comme un meilleur moyen de s'organiser au sein de l'officine lors d'un téléconsultation. Enfin, 65% répondent qu'il faudrait inclure une formation à la santé numérique dans le cursus des études de pharmacie (annexe 19).

3.2 Résultats de l'enquête auprès de la population générale

3.2.1 La téléconsultation et la pluridisciplinarité aux yeux de la population générale

3.2.1.1 Le profil des répondeurs

Nous avons obtenu au total 204 réponses chez la population générale.

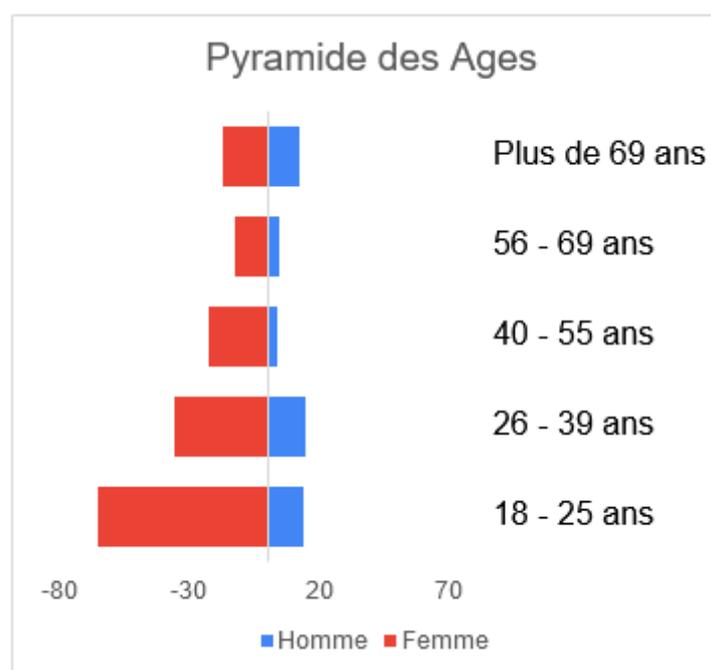


Figure 12 : Pyramide des âges des répondeurs dans la population générale

La majorité des répondeurs sont des femmes (74,5%) et des personnes de moins de 40 ans (37%).

Les répondeurs sont localisés majoritairement en Savoie (27 personnes), Haute-Savoie (11 personnes), Isère (31 personnes), Bouches-du-Rhône (21 personnes), Seine (10 personnes) et Ardèche (13 personnes) (annexe 20).

3.2.1.2 Les pratiques de téléconsultation

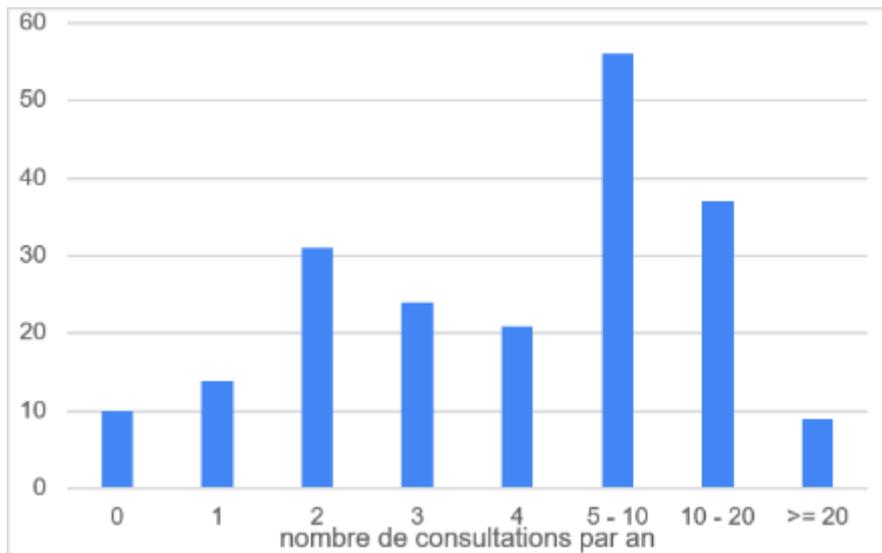


Figure 13 : Distribution du nombre moyen de téléconsultation par an chez la population générale

Avant de s'interroger sur la pratique de la téléconsultation nous avons sondé le nombre de consultations classiques réalisées par an et avons obtenu une majorité de réponses autour de 5 à 10 téléconsultations par an.

Parmi les personnes ayant répondu, 91% connaissent la téléconsultation et 32% l'ont déjà pratiqué (annexe 21). Parmi ces derniers, 75% ont pratiqué une téléconsultation médicale depuis leur propre matériel informatique (annexe 22). En revanche, seulement 3% des patients interrogés avaient déjà eu une téléconsultation à l'officine (annexe 23).

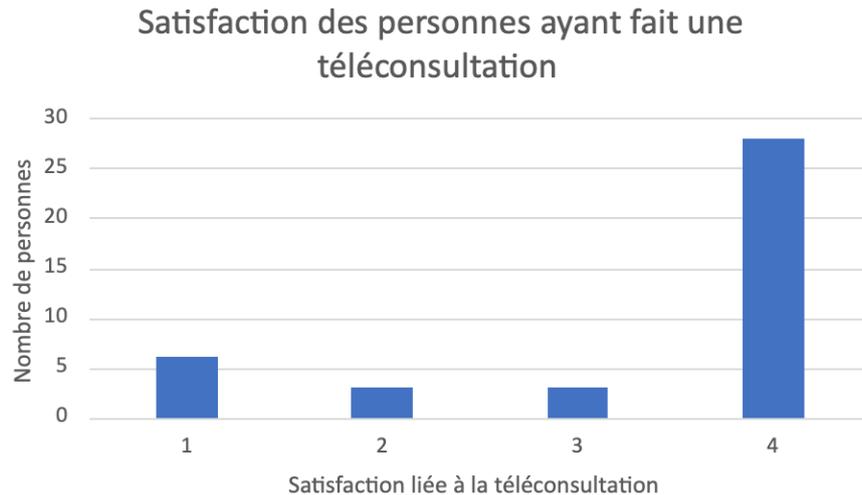


Figure 14 : Satisfaction des personnes ayant fait une téléconsultation

Les personnes ayant pratiqué la téléconsultation, depuis leur appareil informatique ou depuis l'officine, ont été majoritairement satisfaites (27 personnes satisfaites contre 6 personnes insatisfaites).

3.2.1.3 Motifs de téléconsultation

Nous avons proposé différents motifs motivant l'usage de la téléconsultation. Celui ayant obtenu le plus de votes était le « renouvellement d'une ordonnance » avec 59% de personnes l'ayant coché. Plus de la moitié des répondants ont également coché « besoin d'un traitement sur ordonnance » et « motifs urgents ». Trois personnes ont néanmoins répondu qu'aucun motif ne les pousserait à l'usage de la téléconsultation (annexe 24).

3.2.1.4 Mise en situation

Tableau 4 : Mise en situation pratique de la téléconsultation en officine

Refus	Perplexe	Soulagement	Sous condition
27%	25%	58%	24%

Afin de simuler une mise en situation nous avons proposé le scénario suivant :
« Vous arrivez à la pharmacie pour des douleurs dentaires intenses qui durent 3 jours. Votre médecin est absent et votre dentiste n'a pas de RDV avant 1 mois. Vous souhaitez un anti-douleur plus fort que le paracétamol mais le pharmacien vous informe qu'il ne peut rien vous délivrer de plus fort sans prescription et vous propose de faire une téléconsultation dans une cabine nouvellement installée. (Plusieurs réponses possibles) ».

3.2.1.5 Disposition lors d'une téléconsultation

Concernant la présence concomitante des deux professionnels de santé lors de la téléconsultation en officine, 27% des répondants ont indiqué se sentir mal à l'aise. Ils auraient majoritairement plus de facilité à parler avec le médecin qu'avec le pharmacien (24% contre 8%). Néanmoins 50% des répondants affirment qu'ils se sentiraient mieux pris en charge ainsi. Les réponses rédactionnelles que nous traiterons dans la partie discussion permettent de nuancer certaines réponses (annexe 25).

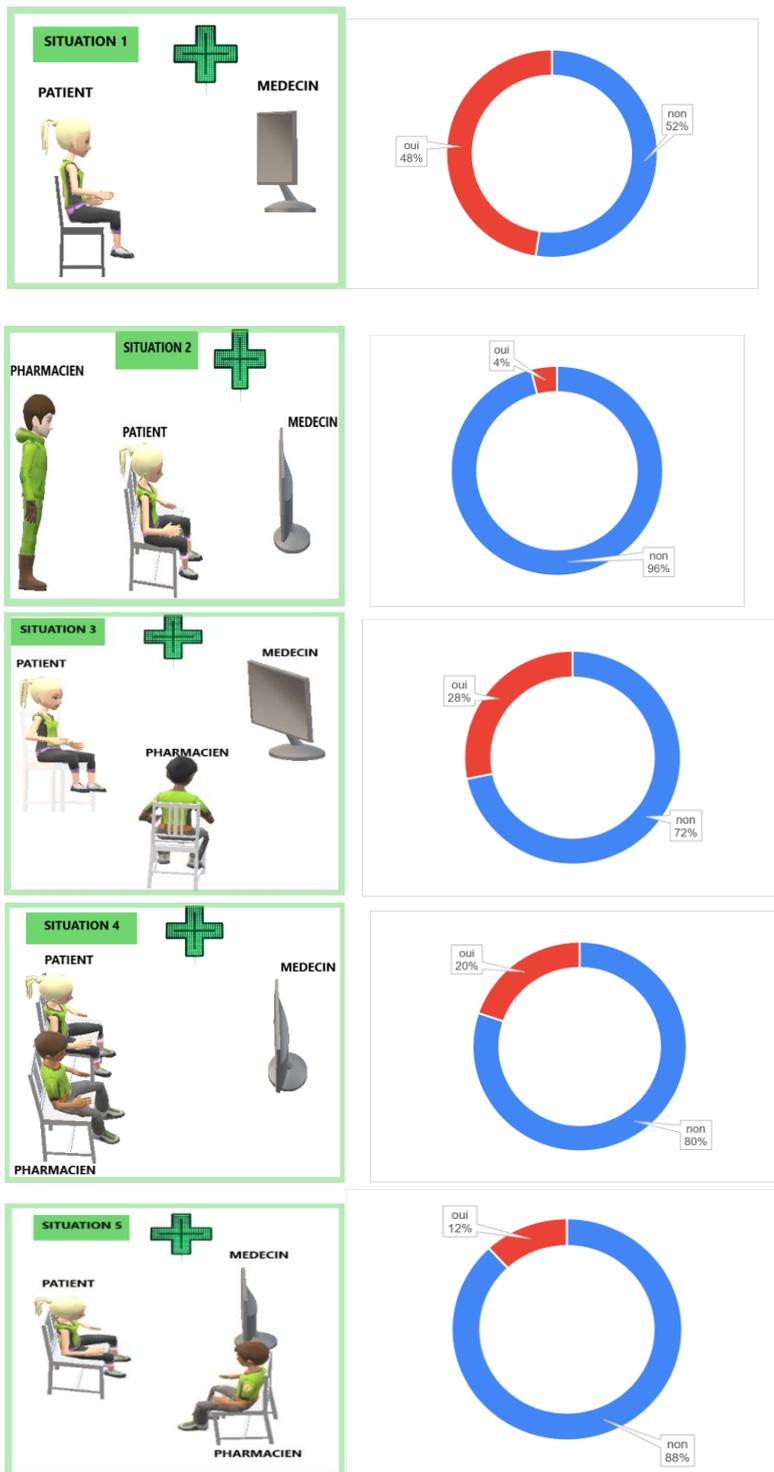


Figure 15 : Disposition choisie par la population générale lors d'une téléconsultation en officine

3.2.2 Le développement de la télémédecine comme tremplin vers la numérisation du système de soin

Une seconde mise en situation a été présentée comme suit : « *Votre pharmacien vous propose de télécharger une application innovante : elle vous permet entre autres d'envoyer vos ordonnances à la pharmacie, d'être en contact avec votre pharmacien grâce à une messagerie sécurisée pour poser toutes vos questions et si vous le souhaitez un suivi concernant la prise de votre traitement : (plusieurs réponses possibles) »*

Tableau 5 : Mise en situation de suivi du patient par application mobile

38%	Téléchargent l'application sans hésiter
16%	Pensent que c'est inutile et ne téléchargent pas
26%	Téléchargent seulement s'ils peuvent sélectionner les professionnels de santé y ayant accès
29%	Téléchargent seulement s'ils peuvent sélectionner les fonctionnalités qui les intéressent
5%	Ne maîtrisent pas les outils numériques

Dans cette application nous avons proposé différentes fonctions possibles. La fonction ayant recueilli le plus de votes est « Dépôt des résultats d'analyse » avec 144 votes (70%). Viennent ensuite « Dépôt des ordonnances », « Agenda des RDV médicaux » et « Dépôt des comptes-rendus médicaux » avec respectivement 140 (69%), 124 (61%) et 120 (60%) votes. Enfin, 53 personnes ont indiqué être intéressées uniquement si elles seules peuvent maîtriser les informations sur l'application (annexe 26).

Dans le cadre d'un traitement au long court susceptible d'être modifié en fonction des résultats des biologies sanguines 53% des réponders accepteraient que les résultats des prises de sang soient directement transmis au pharmacien comme au médecin. Cela permettrait une délivrance adaptée du traitement pour 40% des réponders, 32% souhaitent que leur accord soit systématiquement demandé avant l'envoi des résultats au pharmacien tandis que 21% refusent que leurs résultats d'analyse soient directement envoyés au pharmacien (annexe 27).

3.2.2.1 Les avantages des outils numériques

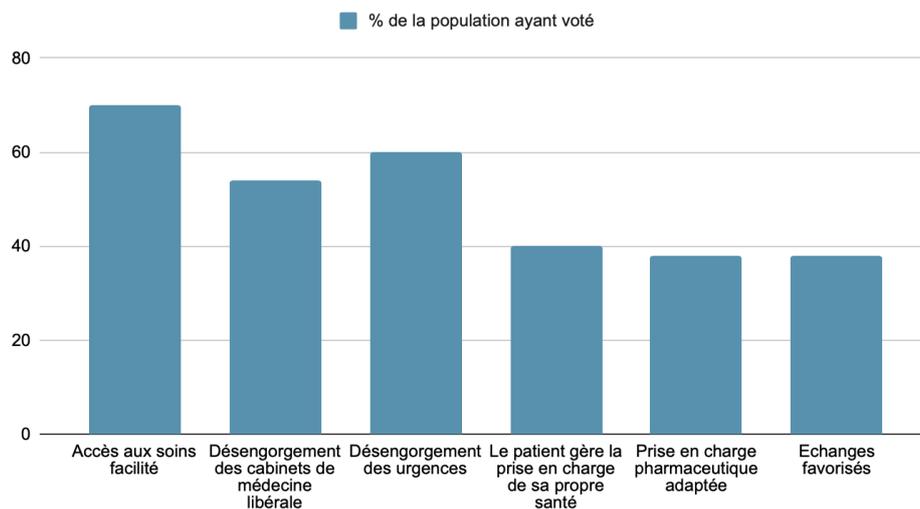


Figure 16 : Avantages de la téléconsultation selon la population générale

La téléconsultation en officine facilite l'accès aux soins selon 70% des réponders. Viennent ensuite les désengorgements des cabinets médicaux et des urgences selon 54% et 60% des réponders. 38% pensent que cela

favorise les échanges grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé. Une personne pense que cela n'a aucun avantage.

3.2.2.2 Les inconvénients des outils numériques

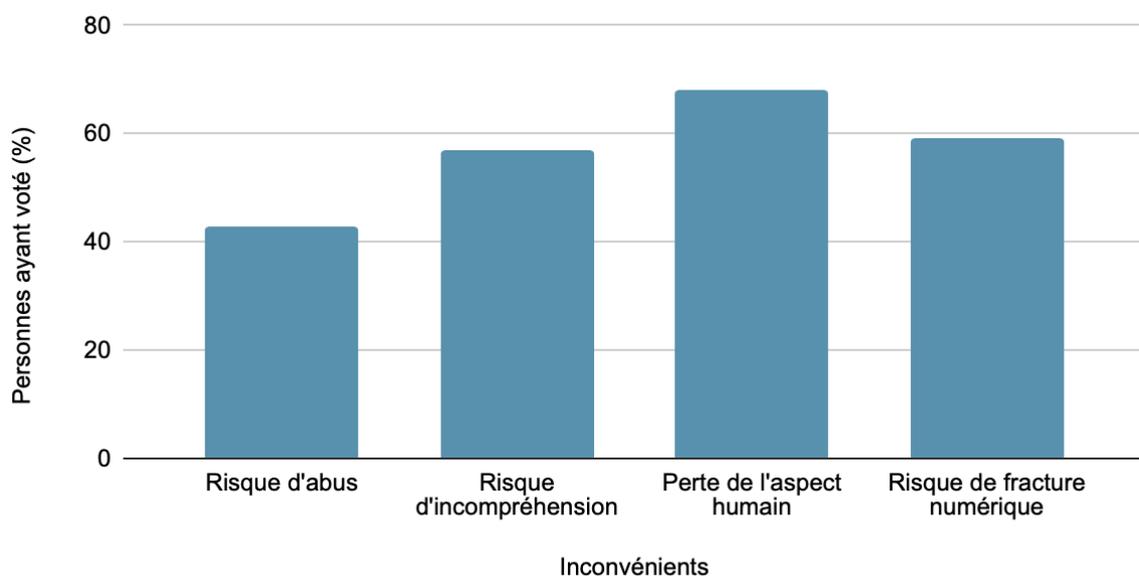


Figure 17 : Inconvénients de la téléconsultation selon la population générale

L'inconvénient majeur est la perte de l'aspect humain au cours de la téléconsultation, il a été relevé par 68% des personnes ayant répondu. On retrouve à plus de 50% le risque d'incompréhension ainsi que le risque de fracture numérique. Dans les réponses libres, la notion de risque de dérive et de crainte pour la sécurité des données est également évoquée plusieurs fois. Enfin, deux personnes pensent qu'il n'y a aucun inconvénient.

3.2.2.3 Utilité d'une borne de téléconsultation en officine

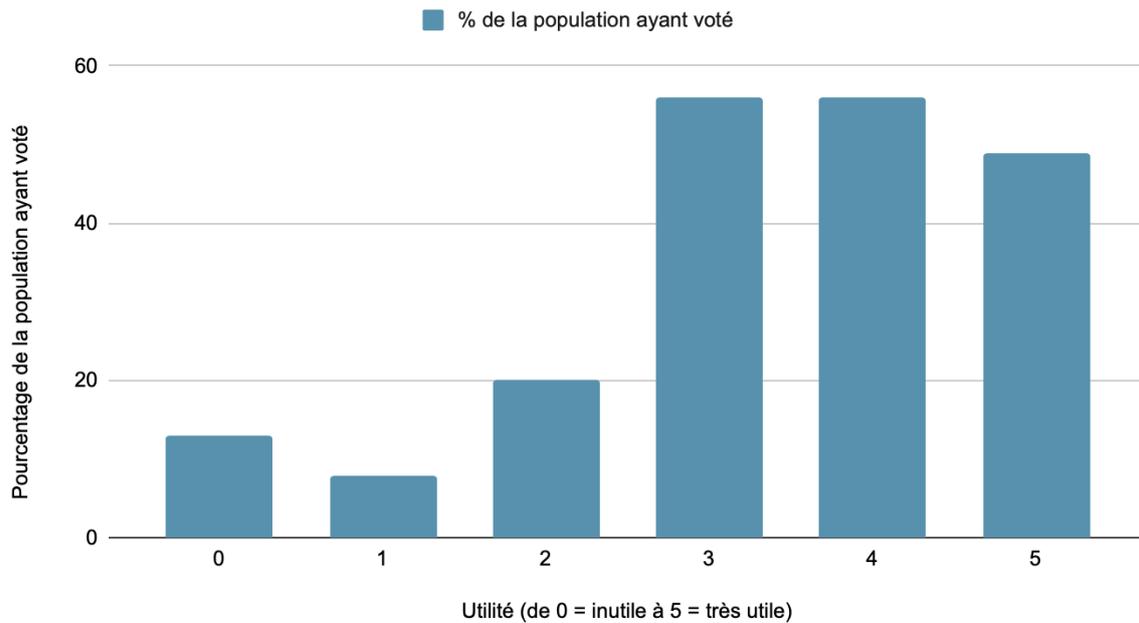


Figure 18 : Utilité d'une borne de téléconsultation en officine

Nous avons posé la question de l'utilité d'une borne de téléconsultation en officine, 0 correspondant à « inutile » et 5 à « très utile ». Les personnes ayant répondu sont majoritairement d'avis que cela serait utile, avec une note moyenne de 3,4 et une médiane à 4 comme représenté dans le graphique ci-dessous.

4 DISCUSSION

Dans ce travail nous présentons les résultats d'une enquête réalisée sur le sujet de la téléconsultation en officine. Le but est d'évaluer l'acceptabilité et la perception de la téléconsultation en officine par les pharmaciens pratiquants ou non la téléconsultation et chez la population générale, mais aussi d'avoir un retour d'expérience du côté des pharmaciens pratiquant la téléconsultation.

Le faible nombre de pharmaciens faisant la téléconsultation (20 pharmaciens) n'est pas étonnant du fait du faible nombre de pharmacies ayant mis en place la téléconsultation. En effet, au début de l'année 2019 seulement 2% des pharmacies ont mis en place la téléconsultation en officine en France (18). Le nombre de pharmacie faisant la téléconsultation en France, à ce jour, n'a pas encore été établi.

La téléconsultation en officine connaît une importante augmentation depuis mars 2020 et il est facile d'imaginer que la courbe continuera de progresser dans les prochains mois (figure n°5). De plus en plus de prestataires de téléconsultation signent des contrats avec de grands groupements pharmaceutiques français ce qui promet une expansion progressive de ce nouvel outil sur le territoire (19), le plus connu des prestataires, MEDADOM a même installé sa première cabine dans une pharmacie d'Outre-mer (20). Tout ceci dans le but d'apporter une solution au manque de médecins en France (l'âge médian des médecins français étant de 50,5 ans au 1^{er} janvier 2020 selon le Conseil National des Médecins (21)). Le contexte sanitaire que nous

connaissions depuis le début de l'année 2020 joue un rôle important dans cette expansion où les consultations physiques étaient limitées et difficiles à obtenir. Néanmoins, il nous aurait fallu plus de réponses pour avoir une tendance plus représentative de la dynamique d'installation de la téléconsultation dans les officines françaises. Cette nouvelle mission place le pharmacien en professionnel de santé accompagnant. Nous allons voir dans notre analyse que ce rôle ne semble pas être bien appréhendé.

Le tournant marqué par la pandémie de covid-19 dans le recours aux nouvelles technologies dans tous les domaines a permis la multiplication des téléconsultations, cependant, un manque de moyen et de valorisation des téléconsultations en officine continue à freiner l'installation de ce dispositif chez beaucoup de pharmaciens. Du côté de la population nous avons majoritairement des réponses allant dans le sens de la numérisation des pratiques et l'installation d'une cabine de téléconsultation en officine semble plus largement acceptée. Quelques rares retenues demeurent tout de même concernant le manque de connaissance et de maîtrise du numérique (fracture numérique) mais également la peur de la perte du contact humain et des fuites de données.

Nous avons obtenu une majorité de réponses provenant d'une population jeune, 37% des répondeurs ont moins de 40 ans (figure 12), ce qui pourrait influencer nos statistiques de façon considérable si on considère que cette population maîtrise davantage les outils numériques. Nous nous attendions à

cela c'est pourquoi nous avons essayé d'y remédier en demandant à des personnes plus âgées que nous de diffuser le questionnaire. De plus, le questionnaire étant diffusé par le biais d'internet et de messageries électroniques, cela exclu indirectement les personnes n'ayant pas accès à internet. En 2001, les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient 16% de la population française, et 39% de la consommation de médicaments en ville (22). Il aurait donc été judicieux d'intégrer à notre questionnaire une question concernant la prise de traitements de façon chronique pour savoir si un système de téléconsultation en officine voire une numérisation des pratiques leur semblerait utile à la prise en charge de leur santé.

Dans la population générale, la majorité des répondeurs étaient des femmes (75%). Cela peut être dû à la méthodologie de diffusion des questionnaires via nos réseaux sociaux qui disposent d'une majorité de contacts féminins. Il est possible de diffuser les questionnaires sur des plateformes bénéficiant d'un nombre égal de membres des deux genres. Cela peut expliquer en partie les réponses en faveur de la téléconsultation. En effet, le renouvellement d'ordonnance de pilule contraceptive en particulier peut être aisément réalisé par le biais d'une téléconsultation et constitue à ce titre un bon modèle de cas d'usage. C'est un motif régulier de demandes de dépannage en officine. Il aurait été intéressant de demander aux pharmaciens la fréquence quotidienne des demandes de cet ordre pour étayer notre intuition.

A travers les réponses nous voyons émerger un besoin réel de faciliter l'accès à la téléconsultation et donc aux médecins par l'intermédiaire de l'installation de ce dispositif en officine. Du côté des pharmaciens il y a en moyenne 5,3 demandes par jour de produits listés avec une absence d'ordonnance (annexe 9) et la téléconsultation en officine reste très pratique dans ce type de situation en cas d'urgence (traitement ne pouvant être arrêté tel qu'un anti-dépresseur par exemple) ; Même si le pharmacien peut renouveler la prescription d'un traitement chronique (> 3 mois) il se retrouve facilement bloqué lorsque la date de l'ordonnance dépasse 1 an. La population générale a jugé cette solution utile (figure 17) de par différents aspects comme le soulignent ces répondants à travers leurs commentaires :

« les médecins sont de plus en plus débordés et les rendez-vous deviennent plus difficiles à prendre donc la téléconsultation est une bonne solution pour accéder plus rapidement aux diagnostics médicaux » ;

« prise en charge efficace et installation donnant un sentiment qualitatif » ;

« outil supplémentaire permettant de fluidifier le parcours de soins et désengorger les cabinets médicaux » (voir annexe 28 pour la liste complète des verbatims). Ces réponses sont en accord avec ce que nous attendions. Cependant pour appuyer davantage le propos, nous aurions pu également poser la même question, concernant les demandes de produits listés, à la population générale comme suit : *« A quelle fréquence vous arrive-t-il de vous faire refuser la délivrance d'un produit en pharmacie avec comme motif l'absence d'ordonnance ? »*. Cela permet de prendre conscience du rôle majeur

que peut jouer le pharmacien dans la résolution de ce type de problème plutôt récurrent et ainsi appuyer l'utilité de l'installation de ce dispositif au sein d'une officine.

L'arrêté du 2 septembre 2019 précise les champs d'application de la téléconsultation officinale (11) et positionne le pharmacien en accompagnateur et de soutien du patient, c'est d'ailleurs ce que l'on a souhaité représenter dans la question avec les images des différentes situations possibles lors d'une téléconsultation (figures 10 et 15). Le but était de connaître la position du pharmacien vis-à-vis du patient et du médecin, ainsi que le rôle qui découle de cette position. Les pharmaciens faisant la téléconsultation sont 60% à choisir la situation 1 mettant en scène le patient seul devant la borne sans présence du pharmacien, ceci dénote un manque d'implication du professionnel de santé qui propose seulement un service mais n'utilise pas ses réelles compétences pharmacologiques. Ce type de représentation de la téléconsultation mène à avoir des cabines installées dans des centres commerciaux, comme le montre un article de Business Insider du 22 avril 2021 (23), et c'est ce que nous souhaitons éviter afin de minimiser les dérives. On pourrait penser que ce choix est guidé par la volonté des patients de rester autonome, cependant pour la même question posée à la population générale, la situation 1 obtient 48% (soit un peu moins que chez les pharmaciens). La situation 3, représentant le pharmacien assis en biais à côté du patient, obtient dans les alentours de 30% des voix dans les 3 questionnaires. La solution pouvant satisfaire les 3 populations et que nous recommandant suite aux résultats obtenus est de

combiner les 2 visions en instaurant un moment d'échange entre le pharmacien et le médecin et un moment seul entre le patient et le médecin.

Le tableau 1 représentant les actions menées tout au long de la téléconsultation reflète, comme décrit précédemment, une faible implication des pharmaciens lors de la téléconsultation avec seulement 20% qui participent à toute une téléconsultation avec le patient et le médecin alors que dans le groupe naïf, 65% des 62 répondants se voient participer à toute la téléconsultation. Ceci traduit, selon nous, chez les pharmaciens non-TC, une volonté d'être investi dans les nouvelles missions du pharmacien et d'assumer pleinement le rôle de professionnel de santé au service des patients pour la plupart. Certains reculent craignant notamment l'investissement à faire : « L'investissement doit correspondre aux remboursements de la caisse primaire. Sinon ce ne sera que du racolage de clientèle » ; cette motivation est contrastée par les pharmaciens TC qui semblent perdre cette motivation.

Dans les deux groupes, plus de 50% assistent tout de même à une partie de la téléconsultation et plus de 50% échangent également avec le médecin téléconsultant. Cette incohérence entre la figure 10 et le tableau 1 peut être due à un manque de clarté dans nos questions et le fait que plusieurs réponses peuvent être choisies ce qui donne des pourcentages non comparables directement d'une question à l'autre. En effet nous aurions pu légèrer nos images représentant le pharmacien avec le patient en indiquant que le pharmacien n'était pas nécessairement présent tout au long de la séance, ou alors donner la possibilité aux pharmaciens de créer leur propre image.

Le pharmacien doit être vu comme acteur à part entière de la téléconsultation et cette activité pourrait contribuer à l'inclure davantage dans le parcours de soin des patients. Les séances de téléconsultations pourraient même être proposées dans le cadre d'une prise en charge médicale pluridisciplinaire et protocolisée (en dehors des cas d'urgence évidemment).

En outre, dans le texte de loi (arrêté du 2 septembre 2019) introduisant ce dispositif il est précisé que le pharmacien doit assister le patient durant la téléconsultation « *Le pharmacien, en tant que professionnel de santé accompagnant, a notamment pour rôle d'assister le médecin dans la réalisation de certains actes participant à l'examen clinique et éventuellement d'accompagner le patient dans la bonne compréhension de la prise en charge proposée.* », et il existe des critères pour pouvoir proposer la téléconsultation « *Les parties signataires s'accordent sur la nécessité d'organiser les téléconsultations dans le respect du parcours de soins coordonné* ».

Avec cette méconnaissance, d'une part l'utilité réelle de la téléconsultation au sein d'une officine se perd, certains patients disant qu'il est finalement plus simple de réaliser la téléconsultation depuis leur domicile avec leur téléphone. D'autre part, cela donne l'impression à certains que le pharmacien veut se substituer au médecin. On retrouve cette critique dans les commentaires libres chez les pharmaciens non-TC, notamment « *la majorité des pharmacies ayant mis en place ce service c'est surtout à but concurrentiel pour attirer une clientèle* » ou encore « *[...] Risque de froisser les médecins aux alentours* ». Cette crainte vis-à-vis des médecins est récurrente et très surprenante car nous

pensions plutôt que ceci allait dans le sens d'un désengorgement des cabinets médicaux et d'une collaboration médecin-pharmacien. La moitié des pharmaciens ne pratiquant pas la téléconsultation pensent que ceci altèrera la relation médecin/pharmacien. Néanmoins du côté des pharmaciens pratiquant la téléconsultation, aucun ne partage cet avis. On peut donc en conclure que les pharmaciens ont beaucoup d'idées reçues concernant la téléconsultation en officine, et qu'à l'aide des réponses obtenues cela pourrait motiver certains pharmaciens à installer ce dispositif dans leur officine.

Étant donné ces craintes vis-à-vis des médecins il aurait été judicieux de recueillir l'avis des médecins en leur créant un questionnaire dédié ou alors en incluant une question dans le questionnaire population générale sur la catégorie professionnelle des répondeurs pour savoir si les personnes issues du milieu de la santé acceptent mieux la téléconsultation en officine.

Ces éléments pourront par exemple faire l'objet de travaux de thèses futures.

En particulier, la téléconsultation en officine a justement été réfléchi et proposée comme une forme de solution pour pallier les déserts médicaux (24).

En effet, il existe des régions où les médecins généralistes sont peu nombreux, ou inexistants, obligeant les personnes à parcourir de longs trajets pour consulter un médecin généraliste. Dans ce cadre et en accord avec les médecins concernés, un plan de consultations à distance peut être établi pour limiter les déplacements supplémentaires (notamment pour les personnes à

mobilité réduite) en conservant des consultations physiques régulières mais non systématiques. Un seul déplacement sera suffisant jusqu'à la pharmacie pour faire la consultation, obtenir l'ordonnance et récupérer ses traitements.

L'aspect organisationnel est aussi primordial dans le sujet de la téléconsultation en officine.

L'installation d'une cabine de téléconsultation en officine nécessite un espace de confidentialité et un certain nombre d'outils. On doit en effet y trouver, outre l'équipement nécessaire à la vidéo-transmission et à la bonne installation du patient, un stéthoscope connecté, un otoscope connecté, un oxymètre et un tensiomètre. Près de la moitié des pharmaciens voudraient installer ce dispositif dans leur officine. Nous attendions plus de réponses positives, mais lorsqu'on regarde les commentaires libres on s'aperçoit que ce n'est pas toujours par manque d'intérêt vis-à-vis de la téléconsultation mais plutôt par manque d'espace suffisant selon 56% des répondants mais aussi par manque de valorisation et d'incitation financière. A ce jour l'aide de l'Etat correspond à un forfait de 1225€ la première année puis 350€ les années suivantes et ce versement est soumis à certaines conditions (cf Arrêté du 2 septembre 2019). Certaines réponses illustrent particulièrement bien cela : « *Pas pour le moment, local pas adapté* », « *[...] cela ne doit rien coûter au pharmacien, ce qui n'est absolument pas le cas au vu des prix pratiqués par les sociétés qui proposent ces matériels* » ou encore « *non, pas assez de place dans l'officine, et pas assez de personnel* ». L'aménagement de l'espace joue un rôle dans

l'accessibilité au dispositif et donne un aspect qualitatif au service proposé. La confidentialité de la consultation est un point essentiel qui doit être respecté c'est pourquoi un local est grandement recommandé en cas d'installation d'une borne contrairement à une cabine de téléconsultation qui constitue elle-même un espace confidentiel. Seulement 47% des pharmacies faisant la téléconsultation ont un espace dédié, et parmi elles, 67% affirment que cet espace est isolé du reste de la pharmacie, ces chiffres restent faibles à notre sens et une adaptation architecturale des officines actuelles semble nécessaire. Avec l'arrivée des nouvelles missions du pharmacien en officine telles que les bilans de médication partagés (25), les entretiens AVK (26) ou encore la vaccination (27), nous avons pu voir sur le terrain de plus en plus d'officines sauter le pas en créant des locaux de confidentialité, toutefois l'ancien modèle officinal reste très présent et doit être repensé.

La gestion temporelle est également un élément à prévoir pour proposer une prise en charge optimale du patient. Chez les pharmaciens non-TC, 26% se voient mettre en place un système de RDV contre 5% dans le second groupe (figure 9). Il est probable que la prise de RDV au préalable ne convient pas à l'esprit « service de dépannage » que représente la téléconsultation pour bon nombre de personnes, l'un des répondants du groupe population générale affirme : « *ça peut être un moyen de consulter un médecin sans trop anticiper* ». On pourrait envisager la mise en place de créneaux horaires de disponibilité de la cabine de téléconsultation, permettant de répondre rapidement au besoin

mais également de choisir les horaires où cela aura le moins d'impact sur le reste de l'activité de la pharmacie. En effet, l'impact de la téléconsultation sur les autres activités de l'officine est craint par 37% des pharmaciens naïfs mais est nul pour les pharmaciens pratiquant la téléconsultation (figure 9). On voit donc qu'un des potentiels freins à la téléconsultation pour les pharmaciens non-TC est l'impact sur le reste des activités mais cette idée préconçue est contredite par l'ensemble des pharmaciens TC. Selon toute vraisemblance, les prestataires qui distribuent les cabines de téléconsultation insistent particulièrement sur la notion d'autonomisation du patient, avec un service quasi autosuffisant qui enlèverait toute implication du pharmacien. Ceci nous apparaît comme étant en totale contradiction avec l'esprit du dispositif et pourrait conduire à un dévoiement de la solution vers un dispositif dont le seul but serait la rentabilité immédiate du point de vue du pharmacien. Avec 18,3 (+/- 18,8) téléconsultations mensuelles, soit moins d'une téléconsultation par jour pour la majorité des pharmacies qui ont répondu, l'accompagnement du patient par le pharmacien avant, pendant et après la séance ne devrait pas être insurmontable dès lors que l'organisation spatiale et temporelle est un minimum maîtrisée.

Pour comprendre les motivations et les freins à l'installation d'une cabine de téléconsultations en officine nous avons questionné les 3 populations sur les avantages et inconvénients potentiels de cette installation selon eux. Du côté de la population générale, le principal avantage de ce dispositif est la facilité

d'accès aux soins. Ils étaient 70% à le penser. Cette réponse était attendue étant donné le contexte sanitaire qui a rendu les RDV médicaux moins accessibles, et les délais prolongés avant d'obtenir un rendez-vous avec certains médecins. Nous constatons cependant que de nombreuses personnes regrettent la perte de contact direct avec le médecin. En effet, l'une d'entre elles affirme « *Rien ne peut remplacer le contact avec son médecin traitant* », on retrouve également cette réponse « *A mon avis, les relations directes entre personnes sont beaucoup plus satisfaisantes* ». A travers les réponses rédactionnelles on ressent que le principe de la téléconsultation en officine n'a pas été bien compris. En effet beaucoup semble penser que la téléconsultation serait là pour remplacer toutes les consultations, même avec certains spécialistes comme le soulève cette réponse « *Je trouve ça bien. En revanche, il y a des professions médicales pour lesquelles je suis contre. Car je trouve que leur diagnostic ne peut pas être fait à distance sans le toucher, comme la gynécologue par exemple.* ». Cela démontre peut-être que la définition de la téléconsultation que nous avons donnée en début de questionnaire n'était pas assez claire. La question suivante va dans le même sens, l'inconvénient le plus représenté est « la perte du contact humain » avec 68% de personnes l'ayant coché.

Chez les pharmaciens nous observons un résultat similaire : c'est le même avantage qui est mis en avant, à savoir l'accès aux soins facilité alors que l'inconvénient le plus représenté est la perte du contact humain. Cependant une autre crainte majeure est soulevée quant à cette pratique, il s'agit du risque de

voir arriver une recrudescence des ordonnances falsifiées. Un pharmacien a particulièrement bien expliqué ce risque dans son commentaire : « *La sécurisation des ordonnances doit également être uniformisée entre toutes les plateformes de téléconsultations, les logiciels de prescription et ceux des pharmacies, afin que les ordonnances ne puissent être utilisées qu'à une seule pharmacie. Un travail est nécessaire là-dessus, nous avons déjà refusé des ordos de téléconsultation suite à des consultations de DP.* »

En somme, nous pensons que les principaux freins évoqués pourraient être levés par une formation avancée sur les enjeux et les outils de la télémédecine serait utile au bon fonctionnement de ce système et limiterait les mésusages. Seulement 65% des pharmaciens ne pratiquant pas la téléconsultation sont d'accord avec cette idée ce qui semble peu étant donné l'absence quasi totale de formation universitaire dans le domaine de la santé connectée au cours du cursus de pharmacie. Néanmoins 90% des pharmaciens pratiquant la téléconsultation affirment avoir reçu une formation au préalable dans ce domaine. Etant donné que les formations disponibles sont majoritairement proposées par les concepteurs des cabines de téléconsultations cela peut expliquer le manque d'implication des pharmaciens dans la téléconsultation.

Cela nous amène à réfléchir sur la façon dont les nouvelles technologies pourraient résoudre les problèmes de communication entre professionnels de santé mais également avec la population générale. Le numérique est

omniprésent dans la vie de tous les jours comme le montre cet article sur le site de l'INSEE (28) et représente donc un bon moyen de transmettre de l'information et faciliter le travail des professionnels de santé en termes de communication, diffusion des données et organisation du travail. Les perspectives qu'ouvre la téléconsultation en officine sont nombreuses. La proximité des pharmacies en fait un point pivot dans la prise en charge de la population notamment pour la prise en charge des « petites affections du quotidien », le pharmacien est vu comme un interlocuteur de confiance qui peut apporter une solution ou orienter vers le médecin si nécessaire. Grâce au numérique, le pharmacien peut aller plus loin et faire de la « téléexpertise médicamenteuse » comme le mentionne Thierry Cousin, consultant en e-santé, dans son article sorti en juin 2021 (29), ce qui se rapproche de notre idée d'application mobile permettant de mettre en lien le pharmacien et le patient autour du suivi concernant la prise du traitement. Il voit le déploiement du télésoin comme un nouveau service où le pharmacien d'officine peut avoir une contribution médicale. Il évoque même l'idée d'inclure le pharmacien « dans une équipe de soins primaires dans le cadre de la télésurveillance des malades chroniques » (29).

5 CONCLUSION

Depuis 2009, le métier de pharmacien d'officine s'est enrichi de nombreuses nouvelles missions. La téléconsultation permet à l'officine d'être identifiée par la population comme une structure ressource de proximité de mise en relation avec un médecin. Nous pensions voir le nombre de pharmacies équipées d'une cabine de téléconsultation augmenter de façon exponentielle au fur et à mesure des années car le concept semblait innovant et utile. En effet les officines bénéficient d'une proximité avec la population et d'une disponibilité que l'on ne retrouve pas dans les autres domaines de la santé. En 2017, 97% de la population métropolitaine vivait à moins de 10 minutes en voiture d'une officine (30). Mais également elles sont accessibles à tout moment, sans rendez-vous. L'idée de proposer des téléconsultations prend alors tout son sens. Cependant en 3 ans nous nous attendions à voir un nombre plus important d'officines équipées. Nous avons donc voulu, avec notre travail, comprendre pourquoi les pharmacies étaient aussi frileuses à installer cette nouvelle technologie. Pour cela, nous avons mené une enquête du côté des pharmaciens, d'une part pour sonder l'utilité potentielle d'installer une cabine de téléconsultation, mais également pour connaître quelles seraient leurs motivations et leurs freins. Nous avons également interrogé la population générale pour savoir si ce système apporterait réellement une solution et pourrait combler les manques dans le parcours de soin classique. De plus, les réponses obtenues du côté de la population pourraient également motiver les pharmaciens à franchir le pas.

A la suite de nos questionnaires, nous avons constaté que la population de patients était majoritairement réceptive à cette innovation à condition que les données soient sécurisées et que l'on maintienne un contact humain, ce service doit demeurer un service de dépannage. Du côté des pharmaciens nous avons obtenu des réponses plutôt mitigées. Un manque de maturité dans le domaine des nouvelles technologies est évident. On relève également un besoin d'aide de l'Etat plus important pour l'installation de ces cabines dans la mesure où ce système résoudrait un problème de santé publique et aiderait au respect du parcours de soin. Par ailleurs, la crainte d'une recrudescence des ordonnances falsifiées étant donné la dématérialisation des ordonnances est également présente et doit faire l'objet d'une réflexion profonde.

Il est nécessaire d'inclure une formation aux nouvelles technologies dans le domaine de la santé dans le cursus des études de santé, d'une part pour pouvoir être averti sur la sécurité des données et d'autre part pour savoir éviter les abus. Une standardisation des ordonnances issues de téléconsultation en officine permettrait de résoudre le problème des ordonnances frauduleuses.

Le chemin est encore long, les nouvelles technologies sont encore assez peu exploitées dans le domaine de la santé. Elles offrent un large panel de solutions dans le parcours de soins des patients qui mérite d'être davantage utilisé.

THÈSE SOUTENUE PAR : Benhamlaoui Batoul et Ghalawinji Farah

TITRE :

LA TELECONSULTATION EN OFFICINE : ENQUETE SUR LES PERSPECTIVES DE PRATIQUES AUPRES DES PHARMACIENS ET DE LA POPULATION GENERALE

CONCLUSION :

Depuis 2009, le métier de pharmacien d'officine s'est enrichi de nombreuses nouvelles missions. La téléconsultation permet à l'officine d'être identifiée par la population comme une structure ressource de proximité de mise en relation avec un médecin. Nous pensons voir le nombre de pharmacies équipées d'une cabine de téléconsultation augmenter de façon exponentielle au fur et à mesure des années car le concept semblait innovant et utile. En effet les officines bénéficient d'une proximité avec la population et d'une disponibilité que l'on ne retrouve pas dans les autres domaines de la santé. En 2017, 97% de la population métropolitaine vivait à moins de 10 minutes en voiture d'une officine (30). Mais également elles sont accessibles à tout moment, sans rendez-vous. L'idée de proposer des téléconsultations prend alors tout son sens. Cependant en 3 ans nous nous attendions à voir un nombre plus important d'officines équipées. Nous avons donc voulu, avec notre travail, comprendre pourquoi les pharmacies étaient aussi frileuses à installer cette nouvelle technologie. Pour cela, nous avons mené une enquête du côté des pharmaciens, d'une part pour sonder l'utilité potentielle d'installer une cabine de téléconsultation, mais également pour connaître quelles seraient leurs motivations et leurs freins. Nous avons également interrogé la population générale pour savoir si ce système apporterait réellement une solution et pourrait combler les manques dans le parcours de soin classique. De plus, les réponses obtenues du côté de la population pourraient également motiver les pharmaciens à franchir le pas.

A la suite de nos questionnaires, nous avons constaté que la population de patients était majoritairement réceptive à cette innovation à condition que les données soient sécurisées et que l'on maintienne un contact humain, ce service doit demeurer un service de dépannage. Du côté des pharmaciens nous avons obtenu des réponses plutôt mitigées. Un manque de maturité dans le domaine des nouvelles technologies est évident. On relève également un besoin d'aide de l'Etat plus important pour l'installation de ces cabines dans la mesure où ce système résoudrait un problème de santé publique et aiderait au respect du parcours de soin. Par ailleurs, la crainte d'une recrudescence des ordonnances falsifiées étant donné la dématérialisation des ordonnances est également présente et doit faire l'objet d'une réflexion profonde. Il est nécessaire d'inclure une formation aux nouvelles technologies dans le domaine de la santé dans le cursus des études de santé, d'une part pour pouvoir être averti sur la sécurité des données et d'autre part pour savoir éviter les abus. Une standardisation des ordonnances issues de téléconsultation en officine permettrait de résoudre le problème des ordonnances frauduleuses. Le chemin est encore long, les nouvelles technologies sont encore assez peu exploitées dans le domaine de la santé. Elles offrent un large panel de solutions dans le parcours de soins des patients qui mérite d'être davantage utilisé.

VU ET PERMIS D'IMPRIMER

Grenoble, le :

LE DOYEN



Michel SEVE

LE DIRECTEUR DE THESE :



Kotzki Sylvain

Bibliographie

1. DGOS_Michel.C., Parcours de santé, de soins et de vie [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2021 [cité 15 août 2021]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/article/parcours-de-sante-de-soins-et-de-vie>
2. Télésanté, la santé à distance [Internet]. [cité 18 août 2021]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/sante/telesante/telesante>
3. 2019TOU31042-1043.pdf [Internet]. [cité 17 mars 2021]. Disponible sur: <http://thesesante.ups-tlse.fr/2628/1/2019TOU31042-1043.pdf>
4. medecins-sante-connectee.pdf [Internet]. [cité 8 août 2021]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/edition/lu5yh9/medecins-sante-connectee.pdf>
5. LivrevertPharmacieconnectéetélépharmacie.pdf [Internet]. [cité 12 avr 2020]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/429898/2024784/version/5/file/Livre+vert+-+Pharmacie+connect%C3%A9e+%26+t%C3%A9l%C3%A9pharmacie.pdf>
6. Polton D. Les données de santé. médecine/sciences. 1 mai 2018;34(5):449-55.
7. Article L6316-1 - Code de la santé publique - Légifrance [Internet]. [cité 8 août 2021]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038887059/
8. Santé M des S et de la, Santé M des S et de la. Stratégie de transformation du système de santé [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2021 [cité 8 août 2021]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/presse/dossiers-de-presse/article/strategie-de-transformation-du-systeme-de-sante>
9. La téléconsultation [Internet]. [cité 5 nov 2020]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/telemedecine/teleconsultation>
10. Les principales avancées de l'Avenant n°11 à la Convention Pharmaceutique signé le 20 juillet 2017 [Internet]. USPO. 2017 [cité 15 août 2021]. Disponible sur: <https://uspo.fr/les-principales-avancees-de-lavenant-n11-a-la-convention-pharmaceutique-signé-le-20-juillet-2017/>
11. Arrêté du 2 septembre 2019 portant approbation de l'avenant n° 15 à la convention nationale du 4 mai 2012, organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie.
12. Prise en charge de la téléconsultation : accompagner les professionnels dans leur pratique [Internet]. Haute Autorité de Santé. [cité 13 août 2021]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2869705/en/prise-en-charge-de-la-teleconsultation-accompagner-les-professionnels-dans-leur-pratique
13. L'Assurance maladie va assouplir les règles pour déployer la téléconsultation [Internet]. Le Généraliste. [cité 13 août 2021]. Disponible sur: <https://www.legeneraliste.fr/actu-pro/vie-conventionnelle/lassurance-maladie-va-assouplir-les-regles-pour-deployer-la-teleconsultation>

14. A D, A D. Ségur de la santé : les conclusions [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2021 [cité 12 août 2021]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/segur-de-la-sante/article/segur-de-la-sante-les-conclusions>
15. Télémedecine: Qare clôt une année 2020 record avec près d'un million de téléconsultations [Internet]. [cité 1 févr 2021]. Disponible sur: <https://www.ticsante.com/story/5457/telemedecine-qare-clot-une-annee-2020-record-avec-pres-d-un-million-de-teleconsultations.html>
16. Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19 | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [Internet]. [cité 14 août 2021]. Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/etudes-et-resultats/trois-medecins-generalistes-sur-quatre-ont-mis-en-place-la>
17. La démographie des pharmaciens - Les pharmaciens - Ordre National des Pharmaciens [Internet]. [cité 16 août 2021]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Les-pharmaciens/Le-metier-du-pharmacien/La-demographie-des-pharmaciens2>
18. C'est officiel pour la téléconsultation en pharmacie ! [Internet]. La Pharmacie Digitale. [cité 16 août 2021]. Disponible sur: <https://lapharmaciedigitale.com/actualites/teleconsultation-pharmacie/>
19. Téléconsultation en officine: Medadom et Giphar s'associent [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <https://www.ticsante.com/story/5659/teleconsultation-en-officine-medadom-et-giphar-s-associent.html>
20. Téléconsultation: Medadom met le cap sur les outre-mer [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <https://www.ticsante.com/story/5775/teleconsultation-medadom-met-le-cap-sur-les-outre-mer.html>
21. cnom_atlas_demographie_medicale_2020_tome1.pdf [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/analyse_etude/1grhel2/cnom_atlas_demographie_medicale_2020_tome1.pdf
22. Legrain PS. Consommation Médicamenteuse chez le Sujet Agé. 2005;16.
23. Sicard C. Monoprix lance des cabines de téléconsultation médicale, les médecins scandalisés [Internet]. Business Insider France. 2021 [cité 26 juin 2021]. Disponible sur: <https://www.businessinsider.fr/monoprix-lance-des-cabines-de-teleconsultation-medicale-les-medecins-scandalises-187276>
24. Vergier N. et Chaput H. en collaboration avec Lefebvre-Hoang : DREES Déserts médicaux.pdf.
25. Accompagnement des patients chroniques [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/services-patients/accompagnement-patients-chroniques>
26. Entretiens pharmaceutiques et bilans partagés de médication, les avancées obtenues par l'USPO [Internet]. USPO. 2019 [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <https://uspo.fr/entretiens-pharmaceutiques-et-bilans-partages-de-medication-les-avancees-obtenues-par-luspo/>

27. Vaccination à l'officine - Les pharmaciens - Ordre National des Pharmaciens [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <http://www.ordre.pharmacien.fr/Les-pharmaciens/Champs-d-activites/Vaccination-a-l-officine>
28. Multimédias – Tableaux de l'économie française | Insee [Internet]. [cité 17 août 2021]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4277719?sommaire=4318291>
29. Cousin T. Déploiement de la télémédecine en France, des opportunités pour l'officine. Actual Pharm. 1 juin 2021;60(607):20-5.
30. La régulation du réseau des pharmacies d'officine. :356.

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire pharmacien TC version pdf :

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé



QUESTIONNAIRE : PHARMACIEN FAISANT LA TELECONSULTATION EN OFFICINE

Introduction :

Bonjour,

nous sommes Farah GHALAWINJI et Batoul BENHAMLAOUI, deux étudiantes de 6ème année de pharmacie, en filière officine à l'Université Grenoble Alpes.

Ce questionnaire ainsi que 2 autres questionnaires que vous pourriez également voir passer, concernent une thèse sur la téléconsultation en officine et l'enjeu du numérique dans le parcours de soin.

Ce questionnaire s'adresse à tous les **pharmaciens** (titulaires ou non) qui proposent des séances de **téléconsultation au sein de leur officine**. Il a pour objectif d'établir un **retour d'expérience des pratiques actuelles** à travers toute la France. Cette étude souhaite également explorer les attentes des professionnels et interroger les perspectives d'évolution concernant cette activité qui s'étend de plus en plus vite sur le territoire.

Ce sondage est totalement **anonyme**, les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées. Le sexe, l'âge et le code postal serviront à une étude démographique.

Ce travail de thèse est dirigé et encadré par le Dr Sylvain Kotzki, pharmacien hospitalier au CHU de Grenoble.

Durée : environ 15 min

Pour rappel : La téléconsultation est une consultation médicale réalisée par un médecin (généraliste ou spécialiste), par le biais d'un outil numérique (téléphone mobile, borne de téléconsultation, ordinateur), à distance d'un patient, ce dernier pouvant être assisté ou non par un autre professionnel de santé (ex : ici, le pharmacien). Dans une borne ou cabine de téléconsultation en pharmacie nous trouvons plusieurs outils connectés dont un tensiomètre, un oxymètre, un otoscope et un stéthoscope.

- Légifrance - Article R6316-1 du CSP :
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000022933195/#LEGISCTA000022934383
- HAS - Mai 2019 : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/fiche_memo_teleconsultation_et_teleexpertise_mise_en_oeuvre.pdf
- Ordre des pharmaciens, p.29 :
http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/475579/2170403/version/3/file/1906_69_CNOP_TP_11_internet.pdf

*obligatoire

Vous acceptez de participer à ce sondage et confirmez être au courant qu'il est totalement anonyme. Les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées. *

- D'accord

Section 1/3 :

Question 1 : Vous êtes : *

- Un homme
- Une femme
- Je ne souhaite pas le préciser

Question 2 : Vous avez : *

- 26 ans et moins
- Entre 27 - 35 ans
- Entre 36 - 49 ans
- Entre 50 - 65 ans
- 66 ans et plus

Question 3 : Le code postal de votre ville : *

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Section 2/3 :

Question 4 : En quelle année a été mise en place la téléconsultation dans votre officine ? (précisez le mois si possible) *

Question 5 : Avec quel prestataire de téléconsultation travaillez-vous ? *

Question 6 : Concernant le choix de prestataire, il s'est fait suite à : *

- Un démarchage au sein de l'officine
- Un démarchage téléphonique ou par mail
- Des recherches et comparaisons de votre part
- La téléconsultation était déjà installée quand vous êtes arrivé dans l'officine
- Autre :

Question 7 : L'implantation de la téléconsultation au sein de votre officine a pour but de répondre à : *

- Un désert médical
- Demande de la patientèle (exemple : patient qui dit avoir des difficultés à obtenir un RDV médical)
- Eviter les ruptures de soin en assurant la continuité de la prise en charge médicale
- Moderniser la profession en allant vers le numérique
- Amener une nouvelle patientèle au sein de l'officine
- Autre :

Question 8 : Selon vous, la mise en place de la téléconsultation en officine permet au pharmacien : *

- D'avoir un rôle de coordinateur des soins
- De s'ancrer davantage dans le parcours de soin du patient
- D'avoir des échanges rapprochés avec le médecin autour du patient
- De gagner la confiance de ses patients (meilleure prise en charge)
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 9 : En termes de prise en charge du patient, selon vous, qu'apporte une cabine/borne de téléconsultation (gain de temps, exhaustivité du dossier, etc) ? *

Question 10 : Quel est le nombre moyen de téléconsultations effectuées dans votre officine par mois ? *

Question 11 : Concernant la mise en place de la téléconsultation : *

- Vous disposez d'un espace totalement dédié à la téléconsultation
- L'espace dédié permet une isolation complète du reste de la pharmacie
- Selon vous il faudrait faire des travaux afin d'améliorer l'aménagement actuel
- Tous les pharmaciens et préparateurs de la pharmacie maîtrisent l'outil de téléconsultation (prise de mesures, etc)

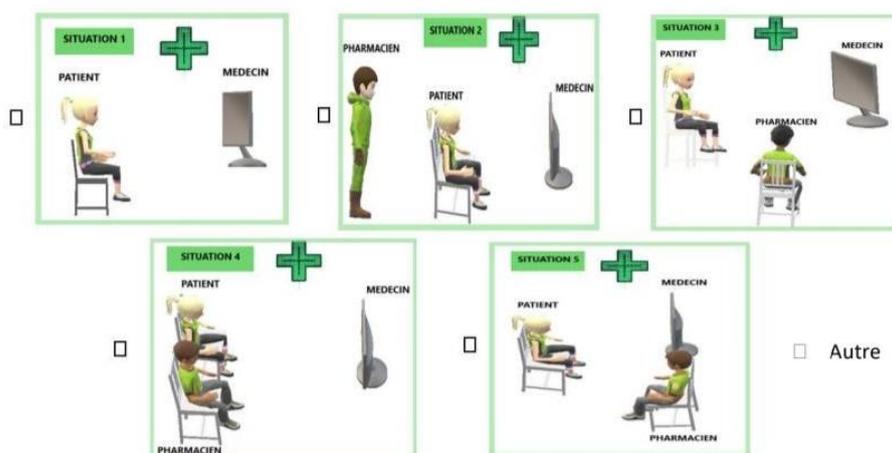
Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

- Les téléconsultations vous empêchent de faire d'autres activités essentielles au bon fonctionnement de la pharmacie
- Vous faites majoritairement des téléconsultations sur RDV
- Vous faites majoritairement des téléconsultations sans RDV
- Autre :

Question 12 : Concernant le côté pratique : *

- Vous disposez d'une brochure explicative en libre-service à destination du grand public
- Vous avez établi un protocole standardisé pour toutes les téléconsultations
- La prise en charge est différente pour les personnes avec et sans RDV (2 protocoles différents)
- En dehors des plages de disponibilité de la téléconsultation, vous connaissez les créneaux sans RDV des médecins environnants pour pouvoir rediriger les patients vers eux
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 13 : Selon vous, quelle(s) disposition(s) est(sont) la(es) plus judicieuse(s) lors d'une séance de téléconsultation en officine ? (toutes les situations présentées sont dans un espace de confidentialité) *



Question 14 : Réalisez-vous ces actions ? (1 choix possible par ligne) *

Actions	Oui	Non	Non mais il serait bien de le mettre en place
Questionner sur les raisons motivant la téléconsultation			
Vérifier le Dossier Pharmaceutique du patient si existant			
Expliquer le déroulement de la séance de téléconsultation			
Installer le patient dans la cabine ou local de confidentialité			
Entrer les données personnelles du patient			
Prendre les mesures (tension, température..)			
Demander au patient s'il souhaite que vous participiez à la téléconsultation			
Participer à toute la téléconsultation			
Participer à une partie de la téléconsultation et laisser un moment patient-médecin			
Echanger avec le médecin en présence du patient			
Interroger le patient sur son ressenti sur la séance			

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Délivrer des produits suite à la téléconsultation de façon quasi-systématique			
Contacteur le médecin téléconsultant en cas d'intervention pharmaceutique			
Envoyer un compte rendu au médecin traitant avec la prescription associée si il y a			
Appeler le patient dans les 48h pour le suivi de l'efficacité/la tolérance du traitement			

Question 15 : Le système de soin tendant de plus en plus vers la multidisciplinarité, sur une échelle de 0 à 5 comment notez-vous la relation pharmacien-médecin téléconsultant ? *

0 1 2 3 4 5

Aucune interaction avec le prescripteur Interaction étroite avec le prescripteur

Question 16 : Concernant l'interdisciplinarité et la mise en place de la téléconsultation dans votre officine : *

- Cela a altéré votre relation avec les médecins alentours
- Les médecins alentours étaient favorables à la téléconsultation en officine
- Cela a permis un rapprochement et une coopération renforcée entre médecins et pharmaciens
- La présence d'un pharmacien lors d'une téléconsultation permet d'apporter un avis pharmacologique au médecin (en cas d'hésitation entre 2 produits par exemple)
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 17 : Etes-vous généralement satisfait des solutions apportées par les médecins téléconsultants ? Si non, pourquoi ? *

Question 18 : Quelles principales améliorations ont-été apportées par l'outil de téléconsultation au sein de l'officine (résolution de problèmes de RDV, de demande de produits listés, augmentation du chiffre d'affaire, etc...) ? *

Question 19 : Vous estimez l'investissement annuel pour la téléconsultation entre : *

- 0 à 1000€
- 1000€ à 2000€
- 2000€ à 3000€
- 3000€ à 4000€
- Plus de 4000€
- Autre :

Question 20 : Concernant la rentabilité de cet investissement : Pour rappel : 1 225 € est le montant forfaitaire apporté par la sécu la 1ere année, les années suivantes ce montant est fixé à 350 euros. Une participation forfaitaire annuelle (en mars de l'année N+1) est également allouée et varie comme suit : - de 1 à 20 téléconsultations : 200 € - de 21 à 30 téléconsultations : 300 € - > à 30 téléconsultations : 400 € *

- La compensation forfaitaire versée par l'assurance maladie est suffisante
- La compensation forfaitaire versée par l'assurance maladie est insuffisante
- Votre investissement est rentable

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

- Votre investissement n'est pas rentable
- Une rémunération par acte doit être mise en place (exemple : tableau des actes, rémunération pour les interventions pharmaceutiques)
- Le nombre de téléconsultations ne doit pas être plafonné
- Autre :

Question 21 : Concernant la formation à la téléconsultation : *

- Vous avez reçu une formation
- Vous avez été sollicité par des organismes de formation
- Vous pensez qu'une formation est nécessaire
- Vous ne pensez pas qu'une formation soit nécessaire
- Autre :

Question 22 : Quelles sont les pistes d'amélioration les plus intéressantes à votre sens ? *

- Disposer d'un arbre décisionnel permettant de mieux cibler les personnes pour lesquelles la téléconsultation serait adaptée
- Une prise de RDV au préalable pour une meilleure organisation (présence de minimum 2 pharmaciens au sein de l'officine)
- Un échange pharmacien-médecin téléconsultant devrait être instauré systématiquement
- Inclure une formation à la santé numérique (tous les outils numériques existants et à venir, applications, ordonnance numérique, etc) dans le cursus des études de pharmacie
- Un nombre limité de téléconsultations consécutives par patient devrait être imposé pour éviter les abus
- Autre :

Section 3/3 :

Question 23 : Vers la numérisation du système de soin : *

- Vous seriez prêt à alimenter une plateforme de partage de données du patient, centralisant l'ensemble des données de santé (DMP, résultats d'analyses, compte-rendu médicaux, etc...)
- Le suivi effectué au comptoir est suffisant, la numérisation des informations n'est pas utile
- Vous avez déjà assisté à des congrès, réunions, etc..., ou lu des revues afin de vous renseigner sur la digitalisation de la pratique pharmaceutique
- Vous utilisez actuellement une messagerie sécurisée pour communiquer avec les autres professionnels de santé
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 24 : Parmi ces outils numériques lesquels vous semblent intéressants : *

- Un site internet permettant la prise de RDV en pharmacie (entretiens, téléconsultation, BPM...)
- Une plateforme numérique permettant le partage des ordonnances entre médecin, patient et pharmacien
- Une application mobile assurant un lien patient-pharmacien (suivi des traitements, conseils de prise, rappel des effets indésirables potentiels, etc)
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 25 : Utilisez-vous une messagerie sécurisée ? Si oui, à quelle fréquence et dans quel but ? *

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Question 26 : Quels sont selon vous les avantages du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances électroniques, etc) en pharmacie ? *

- Accès aux soins facilité
- Désengorgement des cabinets de médecine libérale
- Désengorgement des urgences (notamment grâce à la téléconsultation)
- Le patient gère la prise en charge de sa propre santé
- Prise en charge pharmaceutique adaptée (via le partage d'information)
- Echanges favorisés grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé
- Autre :

Question 27 : Quels sont selon vous les inconvénients du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances numériques) en pharmacie ? *

- Risque d'abus (sur-consultations)
- Risque d'incompréhension car pas de contact direct avec les professionnels de santé (exemple : erreurs de diagnostics, difficultés de compréhension de la langue française, etc)
- Perte de l'aspect humain de la consultation
- Risque de fracture numérique (fossé entre nouvelle et ancienne génération) car tout le monde ne maîtrise pas les outils numériques
- Autre :

Commentaire libre :

Merci pour votre participation !

Annexe 2 : Questionnaire pharmacien non-TC version pdf :

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé



QUESTIONNAIRE : PHARMACIEN NE FAISANT PAS LA TELECONSULTATION EN OFFICINE

Introduction :

Bonjour,

Nous sommes Farah GHALAWINJI et Batoul BENHAMLAOUI, deux étudiantes de 6ème année de pharmacie, en filière officine à l'Université Grenoble Alpes.

Ce questionnaire ainsi que 2 autres questionnaires que vous pourriez également voir passer, concernent une thèse sur la **téléconsultation en officine** et l'enjeu du **numérique dans le parcours de soin**.

Ce questionnaire s'adresse à tous les **pharmaciens** (titulaires ou non) qui n'ont **pas mis en place la téléconsultation** dans leur officine. Il a pour objectif de connaître les **freins potentiels ainsi que les éléments motivationnels**. Cette étude souhaite également explorer les attentes des professionnels et interroger les perspectives d'évolution concernant cette activité qui s'étend de plus en plus vite sur le territoire.

Ce sondage est totalement **anonyme**, les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées. Le sexe, l'âge et le code postal serviront à une étude démographique.

Ce travail de thèse est dirigé et encadré par le Dr Sylvain Kotzki, pharmacien hospitalier au CHU de Grenoble.

Durée : environ 15 min

Pour rappel : La téléconsultation est une consultation médicale réalisée par un médecin (généraliste ou spécialiste), par le biais d'un outil numérique (téléphone mobile, borne de téléconsultation, ordinateur), à distance d'un patient, ce dernier pouvant être assisté ou non par un autre professionnel de santé (ex : ici, le pharmacien). Dans une borne ou cabine de téléconsultation en pharmacie nous trouvons plusieurs outils connectés dont un tensiomètre, un oxymètre, un otoscope et un stéthoscope.

- Légifrance - Article R6316-1 du CSP :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA0000022933195/#LEGISCTA0000022934383

- HAS - Mai 2019 : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/fiche_memo_teleconsultation_et_teleexpertise_mise_en_oeuvre.pdf)

[07/fiche_memo_teleconsultation_et_teleexpertise_mise_en_oeuvre.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/fiche_memo_teleconsultation_et_teleexpertise_mise_en_oeuvre.pdf)

- Ordre des pharmaciens, p.29 :

http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/475579/2170403/version/3/file/1906_69_CNOP_TP_11_internet.pdf

***obligatoire**

Vous acceptez de participer à ce sondage et confirmez être au courant qu'il est totalement anonyme. Les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées. *

- D'accord

Section 1/3 :

Question 1 : Vous êtes : *

- Un homme
 Une femme
 Je ne souhaite pas le préciser

Question 2 : Vous avez : *

- 26 ans et moins
 Entre 27 - 35 ans
 Entre 36 - 49 ans
 Entre 50 - 65 ans
 66 ans et plus

Question 3 : Le code postal de votre ville : *

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Section 2/3 :

Question 4 : Concernant la téléconsultation en officine : *

- Vous connaissez cette activité
- Vous ne connaissez pas cette activité
- Vous avez déjà été sollicité par des entreprises de téléconsultation
- Vous vous êtes renseigné sur cette activité en lisant des revues, en assistant à des congrès/réunions ou par tout autre moyen
- Autre :

Question 5 : Selon vous, la téléconsultation au sein de l'officine peut répondre à ces problématiques : *

- Un désert médical
- Demande de la patientèle (exemple : patient qui a des difficultés à obtenir un RDV avec le médecin)
- Eviter les ruptures de soin en assurant la continuité de la prise en charge médicale
- Moderniser la profession en allant vers le numérique
- Amener une nouvelle patientèle au sein de l'officine
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 6 : Selon vous, la mise en place de la téléconsultation en officine pourrait permettre au pharmacien : *

- D'avoir un rôle de coordinateur des soins
- De s'ancrer davantage dans le parcours de soin du patient
- D'avoir des échanges rapprochés avec le médecin autour du patient
- De gagner la confiance de ses patients (meilleure prise en charge)
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 7 : A combien par jour estimez-vous le nombre de patients qui viennent demander spontanément des produits listés (antibiotiques, antalgiques, pilule, etc...) ? *

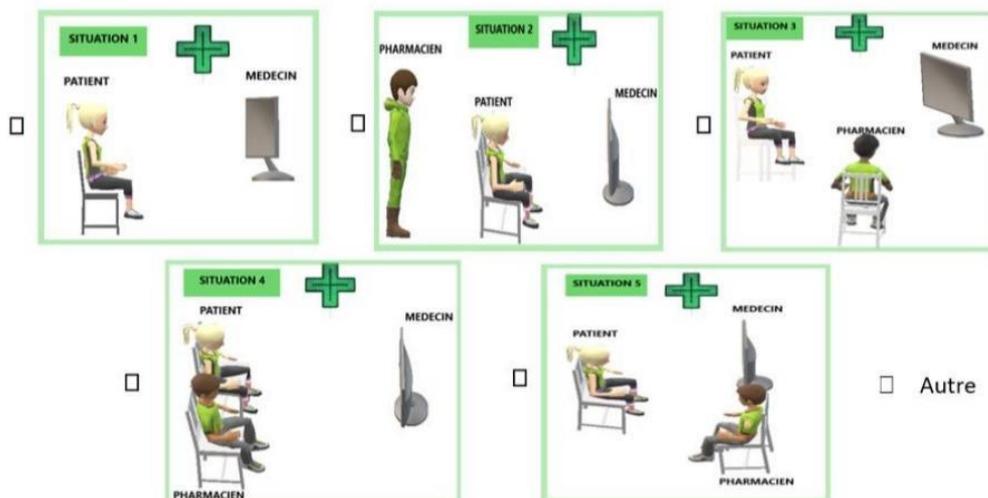
Question 8 : Pensez-vous que la téléconsultation (apportant un avis médical et peut-être une prescription) pourrait amener une réponse adaptée aux patients souhaitant un produit listé ? *

Question 9 : Concernant la mise en place de la téléconsultation (dans un contexte normal, hors COVID) : *

- Vous disposez d'un espace de confidentialité pouvant accueillir une borne de téléconsultation
- Selon vous la disposition actuelle de l'officine ne permet pas la mise en place de la téléconsultation
- Vous pensez qu'il serait judicieux de faire des travaux pour avoir un espace/local dédié
- La mise en place de la téléconsultation en officine est trop contraignante
- Selon vous, toute l'équipe officinale doit maîtriser l'outil de téléconsultation
- Les téléconsultations peuvent impacter les autres activités essentielles au bon fonctionnement de la pharmacie
- Les téléconsultations sur RDV seraient préférables aux téléconsultations sans RDV
- Autre :

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Question 10 : Selon vous, quelle(s) disposition(s) serai(en)t la(es) plus judicieuse(s) lors d'une séance de téléconsultation en officine ? (toutes les situations présentées sont dans un espace de confidentialité) *



Question 11 : Pensez-vous que ces actions soient nécessaires au bon déroulement d'une séance de téléconsultation ? (1 choix possible par ligne) *

Actions	Oui	Non	Non mais il serait bien de le mettre en place
Questionner sur les raisons motivant la téléconsultation			
Vérifier le Dossier Pharmaceutique du patient si existant			
Expliquer le déroulement de la séance de téléconsultation			
Installer le patient dans la cabine ou local de confidentialité			
Entrer les données personnelles du patient			
Prendre les mesures (tension, température..)			
Demander au patient s'il souhaite que vous participiez à la téléconsultation			
Participer à toute la téléconsultation			
Participer à une partie de la téléconsultation et laisser un moment patient-médecin			
Echanger avec le médecin en présence du patient			
Interroger le patient sur son ressenti sur la séance			
Délivrer des produits suite à la téléconsultation de façon quasi-systématique			
Contacter le médecin téléconsultant en cas d'intervention pharmaceutique			
Envoyer un compte rendu au médecin traitant avec la prescription associée si il y a			
Appeler le patient dans les 48h pour le suivi de l'efficacité/la tolérance du traitement			

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Question 12 : Téléconsultation et interdisciplinarité (pharmacien - médecin téléconsultant - médecin traitant), à votre avis : *

- La mise en place de la téléconsultation pourrait altérer la relation avec les médecins alentours
- La mise en place de la téléconsultation pourrait renforcer la relation avec les médecins alentours
- Cela peut renforcer la relation avec les médecins alentours uniquement si la téléconsultation se fait avec les médecins exerçant autour de la pharmacie
- La présence d'un pharmacien lors d'une téléconsultation permet d'apporter un avis pharmacologique au médecin (en cas d'hésitation entre 2 produits par exemple)
- Aucune de ces propositions
- Autre :

Question 13 : Concernant l'investissement financier : 1 225 € est le montant forfaitaire apporté par la sécurité sociale la 1ère année, les années suivantes ce montant est fixé à 350 euros. Sachant que le prix proposé par les différents prestataires peut considérablement varier (forfaits annuels ou mensuels / remises négociées, etc) et que la rémunération par la sécurité sociale se présente comme suit : - de 1 à 20 téléconsultations : 200 € - de 21 à 30 téléconsultations : 300 € - > à 30 téléconsultations : 400 €. Selon vous : *

- La téléconsultation serait un investissement rentable dans votre officine
- La téléconsultation ne serait pas un investissement rentable dans votre officine
- La rentabilité dépend des potentielles prescriptions obtenues suite à la téléconsultation
- La rentabilité dépend des conséquences de cette nouvelle installation (nouvelle clientèle, fidélisation de certains clients ponctuels, regain de confiance de la population envers le pharmacien)
- Ceci fait partie des nouvelles missions du pharmacien, il est nécessaire de la développer, la rémunération et les intérêts évolueront avec le perfectionnement de cette méthode et sa généralisation
- Autre :

Question 14 : Concernant la formation à la téléconsultation : *

- Vous pensez qu'une formation est nécessaire
- Vous ne pensez pas qu'une formation soit nécessaire
- Vous avez déjà été sollicité par des organismes de formation
- Autre :

Section 3/3 :

Question 15 : Vers la numérisation du système de soin : *

- Vous seriez prêt à alimenter une plateforme de partage de données du patient, centralisant l'ensemble des données de santé (DMP, résultats d'analyses, compte-rendu médicaux, etc...)
- Vous utilisez actuellement une messagerie sécurisée pour communiquer avec les autres professionnels de santé
- Vous avez déjà assisté à des congrès, réunions, etc..., ou lu des revues afin de vous renseigner sur la digitalisation de la pratique pharmaceutique
- Le suivi effectué au comptoir est suffisant, la centralisation des informations de santé n'est pas utile
- Aucune de ces propositions

Question 16 : Parmi ces outils numériques lesquels vous semblent intéressants : *

- Un site internet permettant la prise de RDV en pharmacie (entretiens, téléconsultation, BPM...)
- Une plateforme numérique permettant le partage des ordonnances entre médecin, patient et pharmacien
- Une application mobile assurant un lien patient-pharmacien (suivi des traitements, conseils de prise, rappel des effets indésirables potentiels, etc)
- Aucune de ces propositions

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Autre :

Question 17 : Utilisez-vous une messagerie sécurisée ? Si oui, à quelle fréquence et dans quel but ? *

Question 18 : Quels sont selon vous les avantages du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances électroniques, etc) en pharmacie ? *

- Accès aux soins facilité
- Désengorgement des cabinets de médecine libérale
- Désengorgement des urgences (notamment grâce à la téléconsultation)
- Le patient gère la prise en charge de sa propre santé
- Prise en charge pharmaceutique adaptée (via le partage d'information)
- Echanges favorisés grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé
- Autre :

Question 19 : Quels sont selon vous les inconvénients du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances numériques) en pharmacie ? *

- Risque d'abus (sur-consultations)
- Risque d'incompréhension car pas de contact direct avec les professionnels de santé (exemple : erreurs de diagnostics, difficultés de compréhension de la langue française, etc)
- Perte de l'aspect humain de la consultation
- Risque de fracture numérique (fossé entre nouvelle et ancienne génération) car tout le monde ne maîtrise pas les outils numériques
- Autre :

Question 20 : Etes-vous favorable à la mise en place de la téléconsultation au sein de votre officine ? Si possible justifiez en quelques mots *

Commentaire libre :

Merci pour votre participation !

Annexe 3 : Questionnaire population générale version pdf :

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé



QUESTIONNAIRE TELECONSULTATION – POPULATION GENERALE

Introduction :

Bonjour,

Nous sommes Farah GHALAWINJI et Batoul BENHAMLAOUI, deux étudiantes de 6ème année de pharmacie, en filière officine à l'Université Grenoble Alpes.

Ce questionnaire concerne une thèse d'exercice portant sur la **téléconsultation en officine** et la **place du numérique dans la prise en charge du patient**. En effet, le développement du numérique en santé est en pleine croissance, de ce fait, ce travail a pour objectif de mieux connaître la perception et le positionnement de la population vis-à-vis des nouvelles pratiques.

Ce questionnaire s'adresse à tout le monde sans exceptions.

Il est totalement **anonyme**, les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées.

Le sexe, l'âge et le code postal serviront à une étude démographique.

Ce travail de thèse est dirigé et encadré par le Dr Sylvain Kotzki, pharmacien hospitalier au CHU de Grenoble.

Il contient 17 questions et vous prendra environ **10 minutes**.

Date butoir : 30 avril 2021

Pour rappel : La téléconsultation est une consultation médicale réalisée par un médecin (généraliste ou spécialiste), par le biais d'un outil numérique (téléphone mobile, borne de téléconsultation, ordinateur), à distance d'un patient, ce dernier pouvant être assisté ou non par un autre professionnel de santé (par exemple, ici, le pharmacien). Dans une borne de téléconsultation en pharmacie nous trouvons plusieurs appareils connectés dont un tensiomètre, un oxymètre, un otoscope et un stéthoscope.

***obligatoire**

Vous acceptez de participer à ce sondage et confirmez être au courant qu'il est totalement anonyme. Les données collectées sont sauvegardées le temps de l'analyse puis seront supprimées. *

- D'accord

Section I : La téléconsultation et la pluridisciplinarité aux yeux de la population générale :

Question 1 : Vous êtes : *

- Un homme
- Une femme
- Je ne souhaite pas le préciser

Question 2 : Vous avez : *

- Moins de 18 ans
- 18 - 25 ans
- 26 - 39 ans
- 40 - 55 ans
- 56 - 69 ans
- Plus de 69 ans

Question 3 : Le code postal de votre ville : *

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Question 4 : Le nombre moyen de consultations médicales (toutes spécialités confondues, exemples : dentiste, pédiatre, ophtalmologue,...) que vous faites par an est : *

Question 5 : Concernant la téléconsultation : * (plusieurs choix possibles)

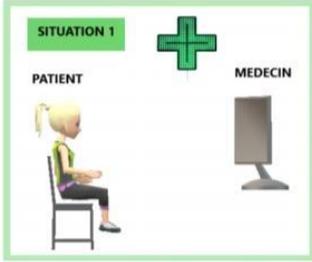
- Vous ne connaissez pas cette activité
- Vous avez déjà fait une téléconsultation depuis votre ordinateur/smartphone/tablette
- Vous avez déjà fait une téléconsultation en pharmacie de ville
- Vous n'avez jamais fait de téléconsultation

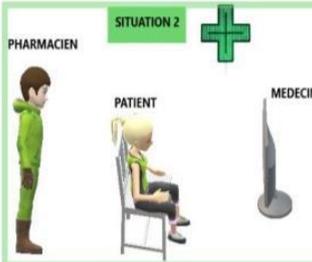
Question 6 : (FACULTATIF) Suite à votre téléconsultation, avez-vous été satisfait par la prise en charge du médecin ? Expliquez pourquoi

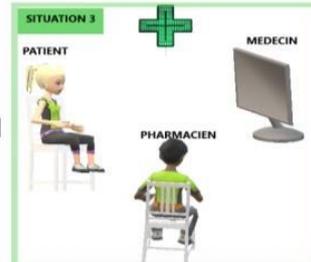
Question 7 : Pour quelles raisons pourriez-vous avoir recours à la téléconsultation ? * (plusieurs choix possibles)

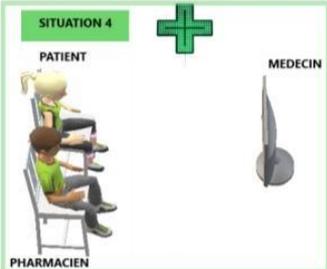
- Renouvellement d'une ordonnance pour un traitement chronique
- Médecin indisponible pour une consultation médicale
- Besoin d'un médicament nécessitant une ordonnance (exemples : antibiotique, antidouleur, pilule...)
- Urgence
- Autre :

Question 8 : Lors d'une téléconsultation en pharmacie quelle(s) situation(s) vous correspondrai(en)t le plus ? * (plusieurs choix possibles)











Question 9 : Mise en situation : Vous arrivez à la pharmacie pour des douleurs dentaires intenses qui durent depuis 3 jours. Votre médecin est absent et votre dentiste n'a pas de RDV avant 1 mois. Vous souhaitez un anti-douleur plus fort que le paracétamol mais le pharmacien vous informe qu'il ne peut rien vous délivrer de plus fort sans prescription et vous propose de faire une téléconsultation dans une cabine nouvellement installée. * (plusieurs choix possibles)

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

- Vous refusez catégoriquement : vous pensez que ça ne résoudra pas votre problème
- Vous êtes perplexe mais vous suivez les conseils du pharmacien
- Vous acceptez avec soulagement, vous êtes content d'être tombé sur cette pharmacie
- Vous acceptez à condition que le pharmacien soit présent afin d'expliquer la situation au médecin
- Autre :

Question 10 : Concernant la présence concomitante de 2 professionnels de santé (médecin téléconsultant et pharmacien) lors d'une séance de téléconsultation : * (plusieurs choix possibles)

- Vous vous sentiriez mal à l'aise
- Vous avez plus de facilité à parler avec le médecin
- Vous avez plus de facilité à parler avec le pharmacien
- Vous vous sentiriez mieux pris en charge
- Autre :

Section II : Le développement de la télémédecine comme tremplin vers la numérisation du système de soin :

Question 11 : Mise en situation : Votre pharmacien vous propose de télécharger une application innovante : elle vous permet entre autres d'envoyer vos ordonnances à la pharmacie, d'être en contact avec votre pharmacien grâce à une messagerie sécurisée pour poser toutes vos questions et si vous le souhaitez un suivi concernant la prise de votre traitement : * (plusieurs choix possibles)

- Vous téléchargez l'application sans hésiter
- Vous pensez que c'est inutile et vous ne téléchargez pas l'application
- Vous acceptez de télécharger l'application seulement si vous pouvez sélectionner les professionnels ayant accès aux données
- Vous la téléchargez uniquement si vous pouvez sélectionner les fonctions qui vous intéressent (exemple : ordonnance, bilans médicaux, compte rendus,...)
- Vous ne maîtrisez absolument pas les outils numériques
- Autre :

Question 12 : Quelles fonctions souhaiteriez-vous avoir dans une application mobile dédiée à votre santé ? * (plusieurs choix possibles)

- Dépôt des résultats d'analyses
- Dépôt des comptes rendus médicaux
- Agenda des RDV médicaux
- Vous êtes intéressé uniquement si vous seul pouvez maîtriser les informations sur l'application
- Autre :

Question 13 : Mise en situation : Vous avez un traitement au long cours (par exemple un fluidifiant sanguin) dont les posologies sont susceptibles d'être modifiées en fonction des résultats de vos prises de sang. De ce fait : * (plusieurs choix possibles)

- Vous acceptez que vos résultats d'analyses soient directement envoyés à votre pharmacien comme à votre médecin
- L'envoi des résultats au pharmacien permettrait une délivrance adaptée de votre traitement
- Votre accord doit être systématiquement demandé avant l'envoi de vos résultats au pharmacien
- Vous ne souhaitez pas que vos résultats d'analyses soient directement envoyé à votre pharmacien
- Autre :

Thèse – Téléconsultation en officine et numérisation du système de santé

Question 14 : Quels sont selon vous les avantages du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances électroniques, etc) en pharmacie ? * (plusieurs choix possibles)

- Accès aux soins facilité
- Désengorgement des cabinets de médecine libérale
- Désengorgement des urgences (notamment grâce à la téléconsultation)
- Le patient gère la prise en charge de sa propre santé
- Prise en charge pharmaceutique adaptée (via le partage d'information)
- Echanges favorisés grâce au maintien d'un contact régulier avec les professionnels de santé
- Autre :

Question 15 : Quels sont selon vous les inconvénients du développement des outils numériques (tels que la téléconsultation, prise de rendez-vous en ligne, les applications mobiles de santé, les ordonnances numériques) en pharmacie ? * (plusieurs choix possibles)

- Risque d'abus (sur-consultations)
- Risque d'incompréhension car pas de contact direct avec les professionnels de santé (exemple : erreurs de diagnostics, difficultés de compréhension de la langue française, etc)
- Perte de l'aspect humain de la consultation
- Risque de fracture numérique (fossé entre nouvelle et ancienne génération) car tout le monde ne maîtrise pas les outils numériques
- Autre :

Question 16 : Selon vous une borne de téléconsultation en pharmacie serait : *

	0	1	2	3	4	5	
Inutile	<input type="radio"/>	Très utile					

Question 17 : Expliquez la réponse à la question précédente : *

Commentaire libre :

Je vous remercie pour votre participation !

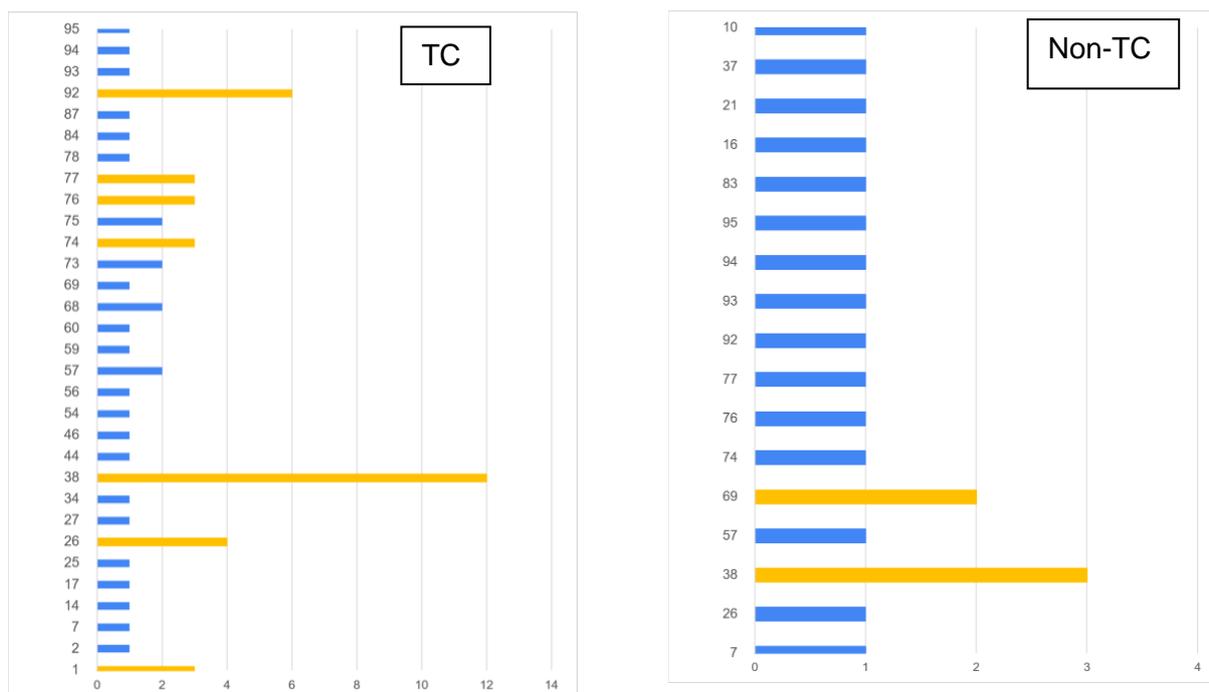
Annexe 4 : Article 13 de l'avenant 11 à la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie :

- **L'article 13 est remplacé comme suit.**

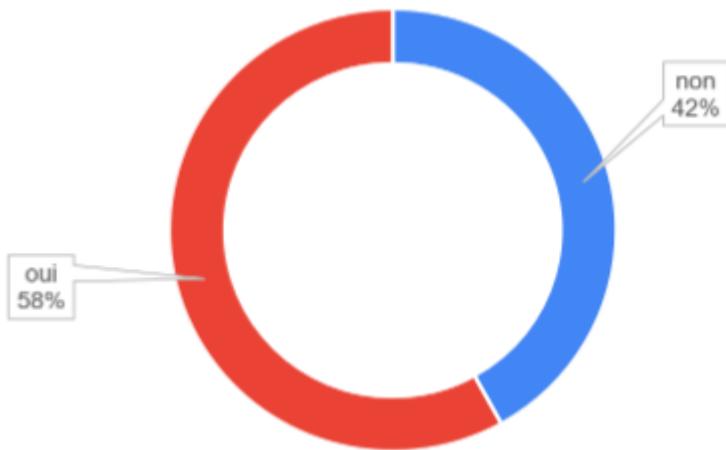
« Le pharmacien est un acteur privilégié dans la coordination des soins du patient. A ce titre, les parties signataires se déclarent attachées au renforcement des liens devant s'établir, dans l'intérêt des patients, entre l'ensemble des professionnels de santé. Ce renforcement des liens entre professionnels de santé et la participation du pharmacien à la coordination des soins du patient, sont respectivement envisagés par les partenaires conventionnels dans le cadre de l'accord cadre interprofessionnel tel que visé à l'article L. 162-1-13 du code de la sécurité sociale, et d'un accord conventionnel interprofessionnel tel que visé à l'article L. 162-14-1 du code de la sécurité sociale.

Pour favoriser la coordination des soins, les parties signataires s'entendent pour travailler au développement de la télémédecine en officine telle que définie à l'article R. 6316-1 du code de la santé publique. A ce titre, elles se déclarent attentives aux expérimentations de télémédecine auxquelles les pharmaciens d'officine sont susceptibles de participer en application de l'article 36 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2014. Elles se réservent la possibilité d'en tirer les conséquences dans le champ conventionnel ».

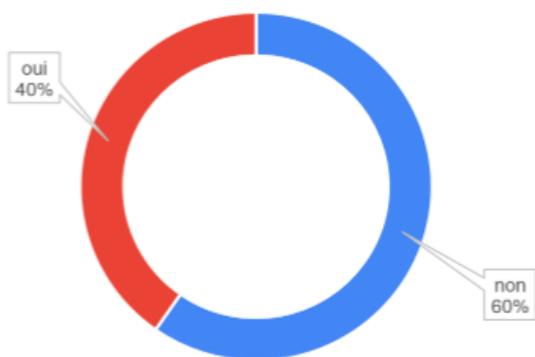
Annexe 5 : Répartition des pharmaciens répondants suivant le département



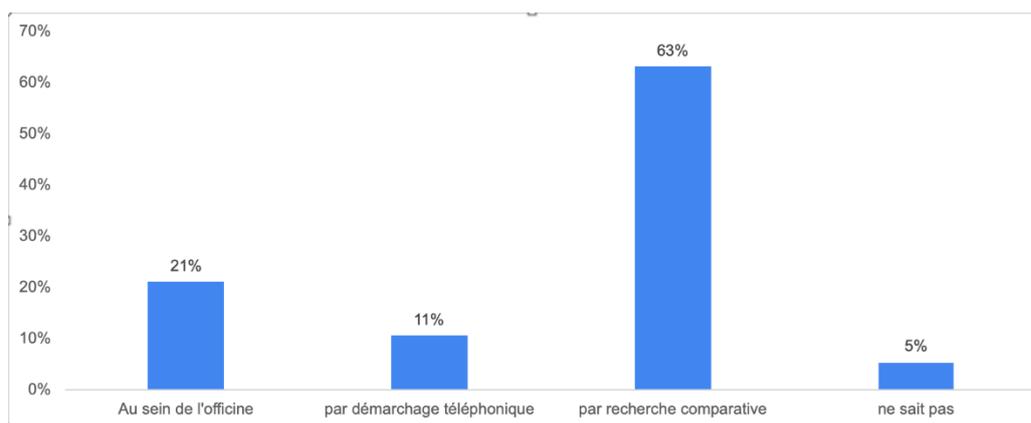
Annexe 6 : Le pourcentage de pharmaciens TC qui ont été démarché



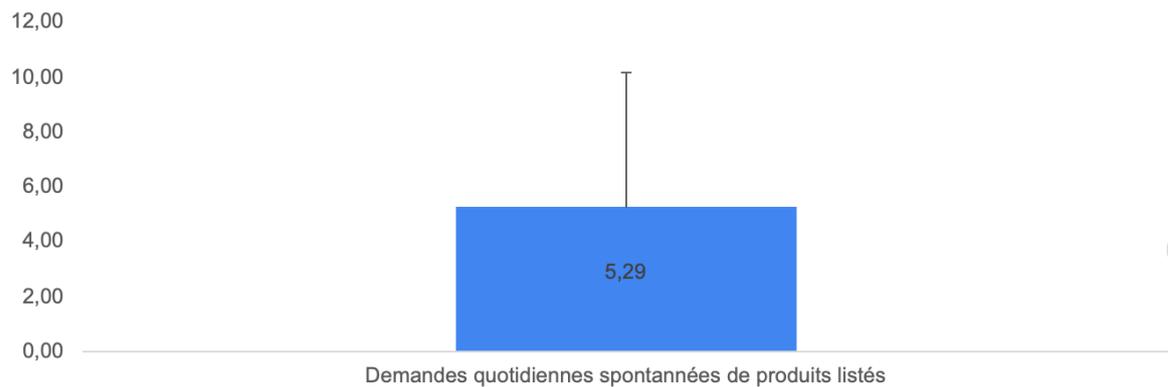
Annexe 7 : Nombre de pharmaciens TC s'étant renseigné sur la téléconsultation



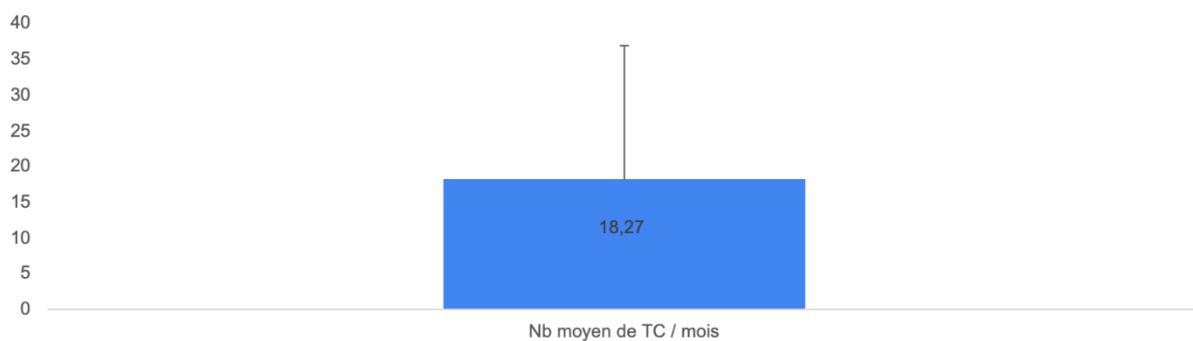
Annexe 8 : Le mode de choix des prestataires de téléconsultation par les pharmaciens TC



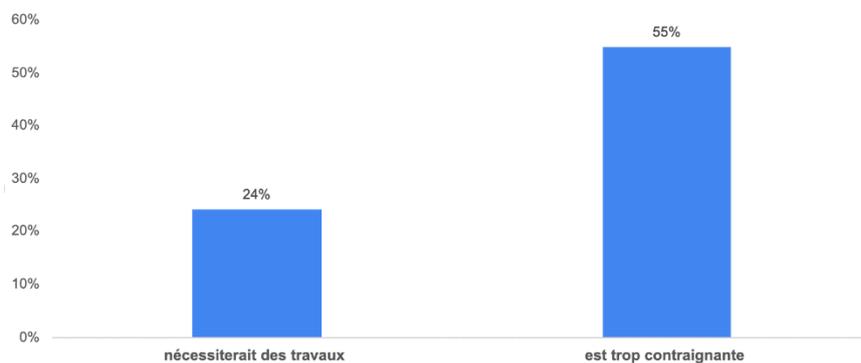
Annexe 9 : Ne nombre de demandes quotidiennes de produits listés chez les pharmaciens TC



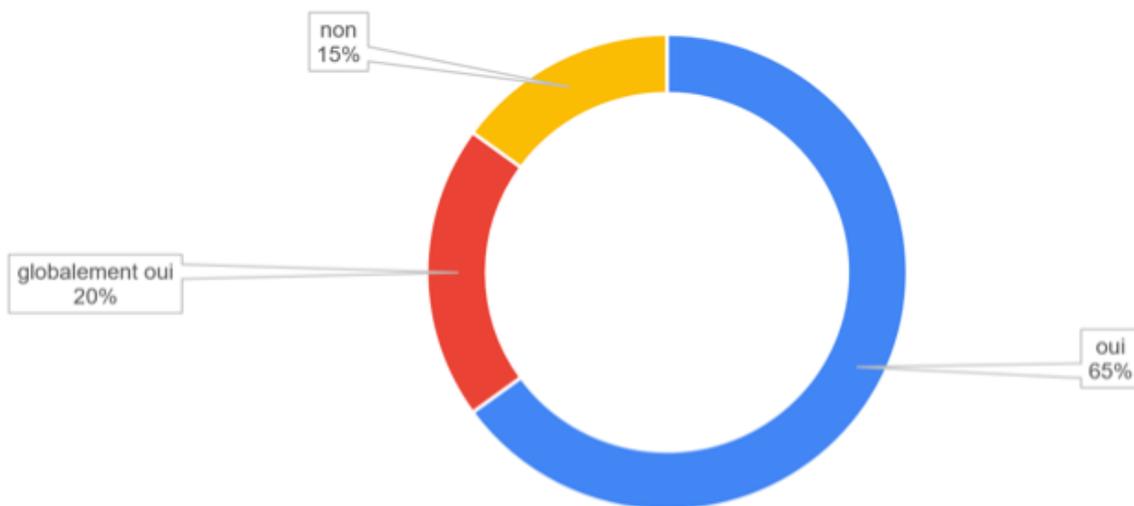
Annexe 10 : Le nombre de téléconsultations par mois chez les pharmaciens TC



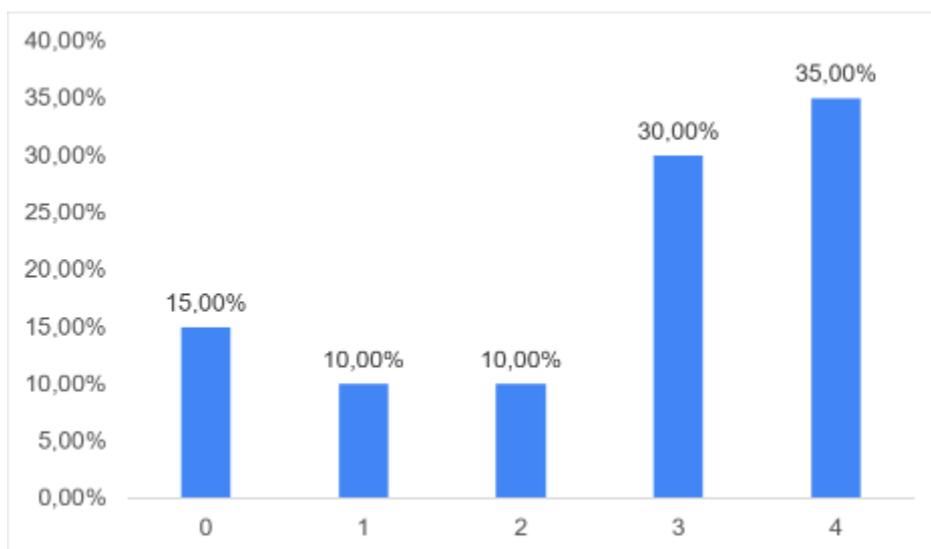
Annexe 11 : Les freins à l'installation de la téléconsultations selon les pharmaciens non-TC



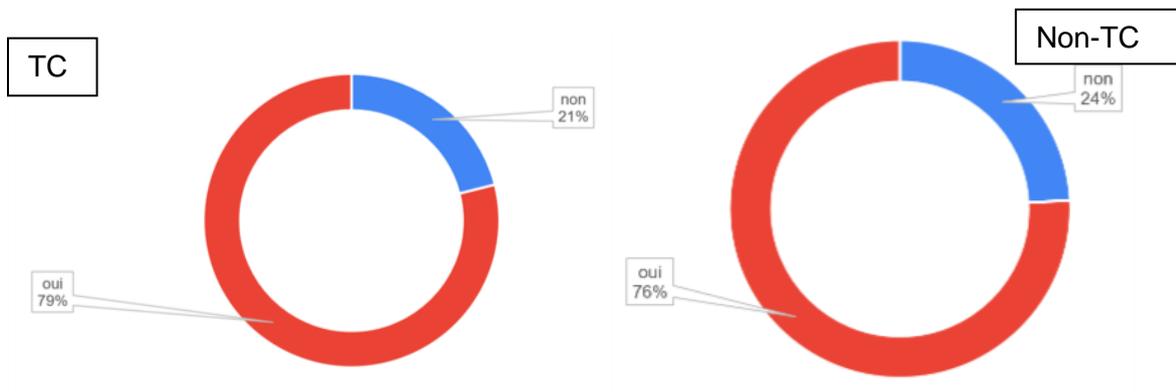
Annexe 12 : Taux de satisfactions des pharmaciens TC par les solutions apportées par le médecin téléconsultant



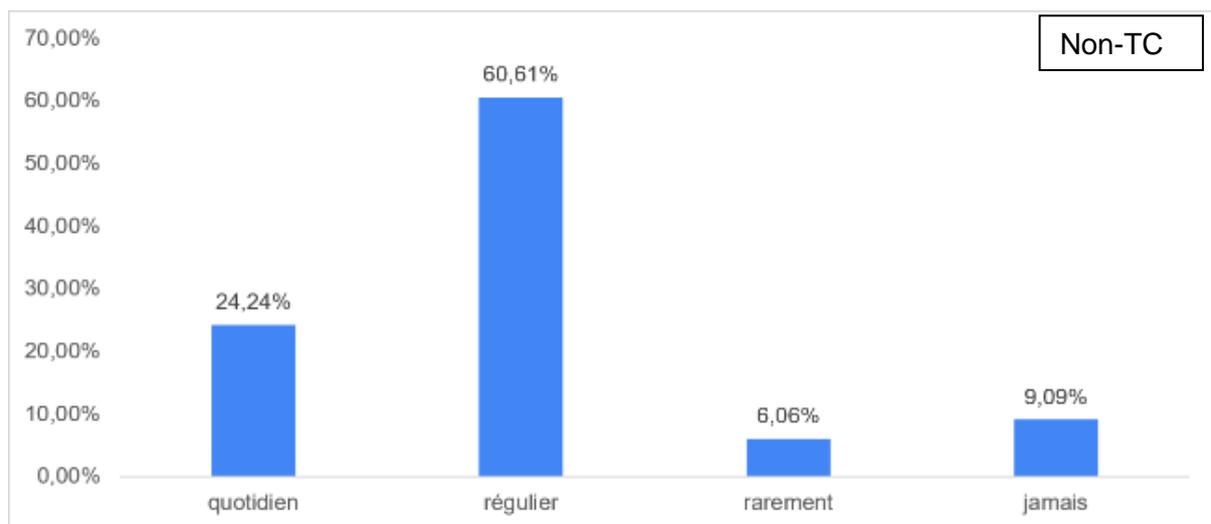
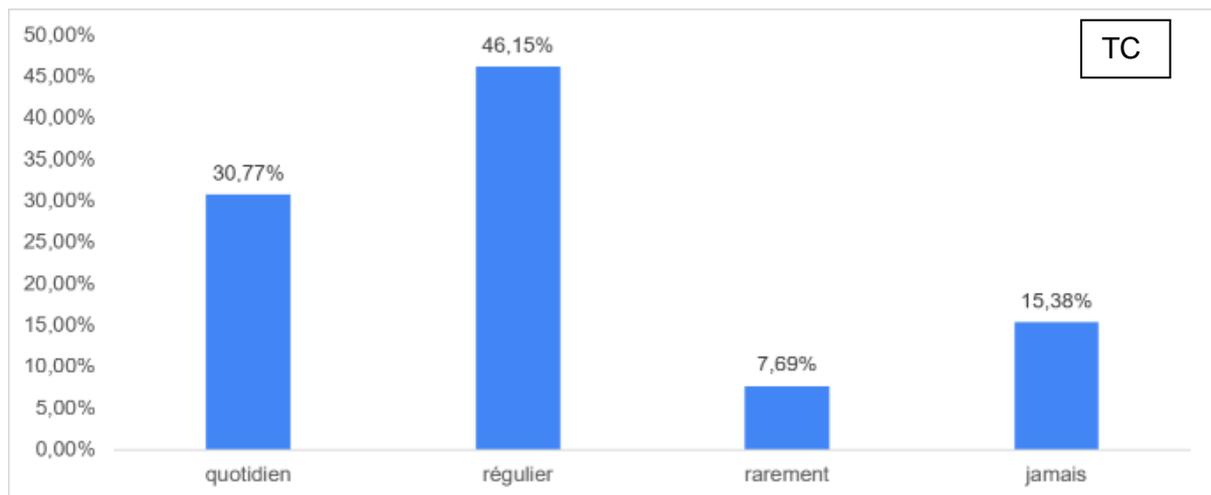
Annexe 13 : Evaluation de l'interaction médecin-pharmacien (0 : aucune interaction avec le prescripteur ; 5 : interaction étroite avec le prescripteur)



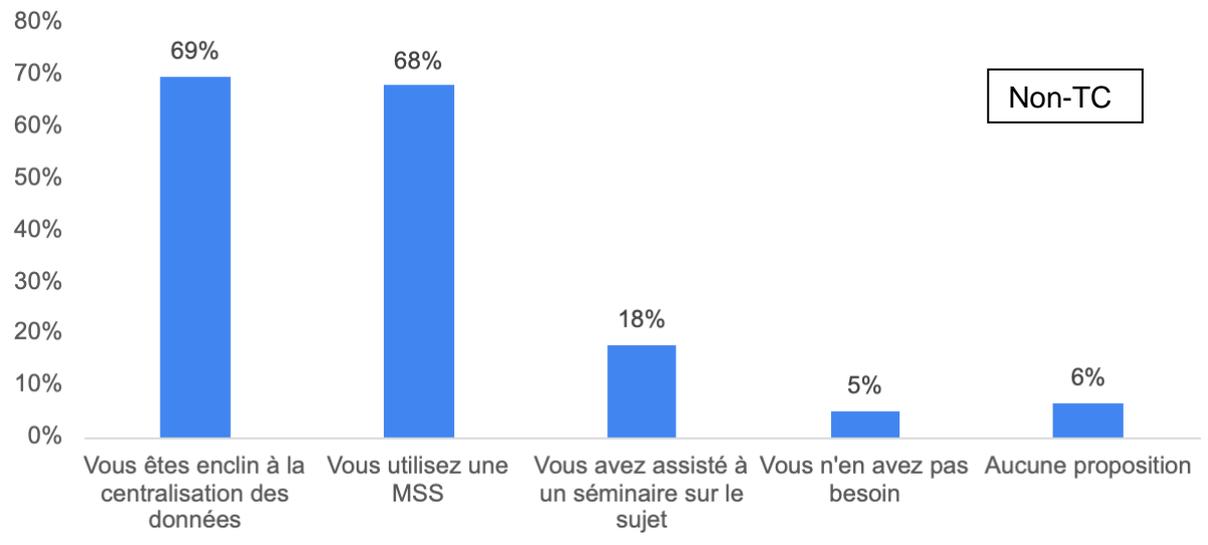
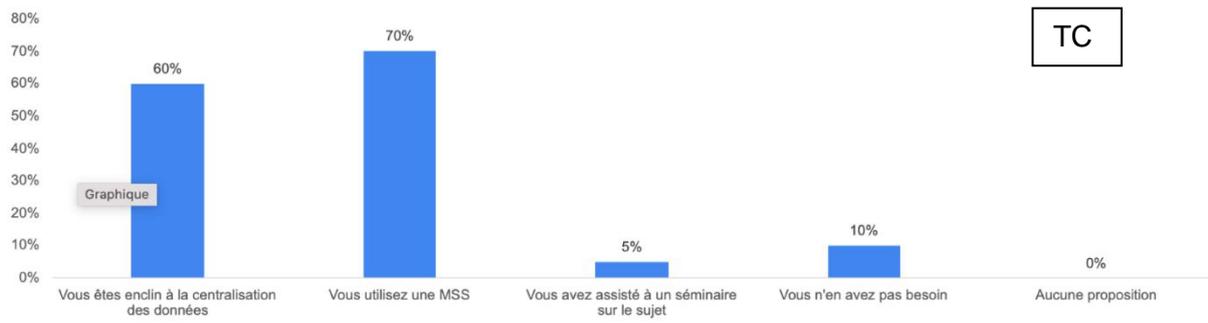
Annexe 14 : Pharmaciens ayant une messagerie sécurisée



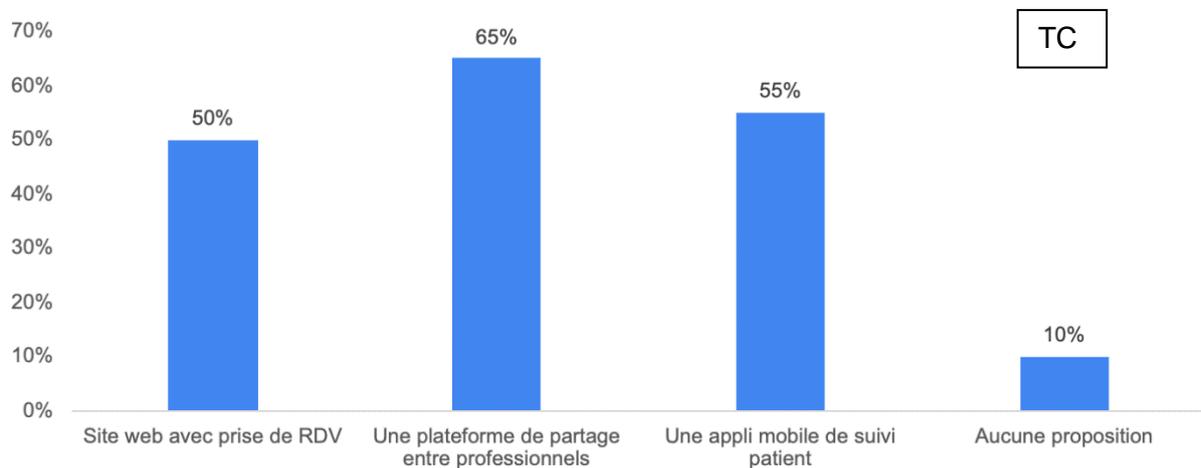
Annexe 15 : La fréquence d'utilisation de la messagerie sécurisée

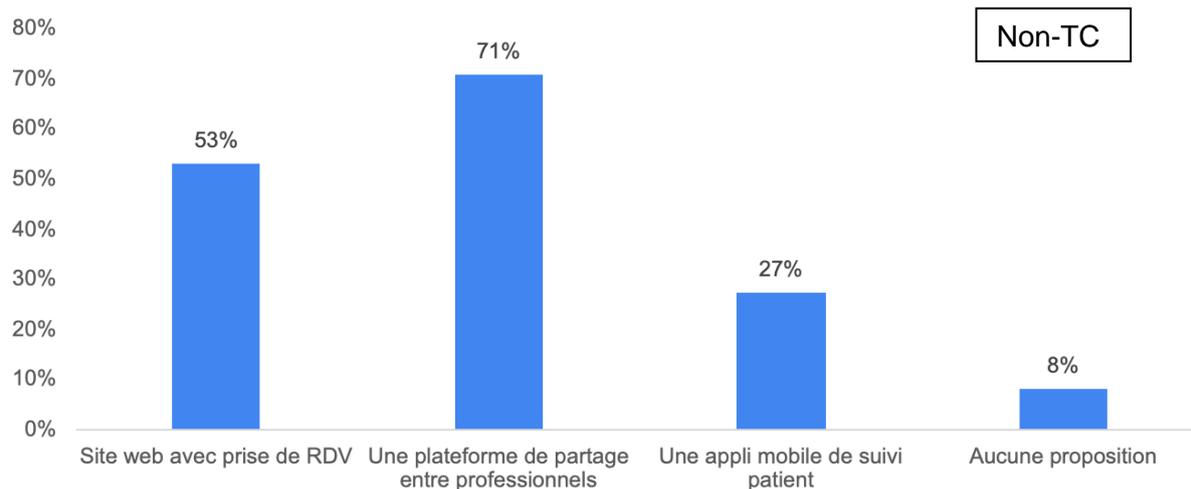


Annexe 16 :



Annexe 17 : Les outils numériques pouvant être mis en place au sein de l'officine





Annexe 18 :

Quelles principales améliorations ont-été apportées par l'outil de téléconsultation au sein de l'officine (résolution de problèmes de RDV, de demande de produits listés, augmentation du chiffre d'affaire, etc...) ?

20 réponses

limite du conseil

Fluidité parcours patient

Demande de produits listés (souvent infection urinaire, orgelet, chalazion), suspicion otite

l'ergonomie de la borne elle-même et la diminution des délais d'attente pour avoir accès aux médecins

réponse adaptée à un manque de disponibilité médicale, sans pour autant court-circuiter nos professionnels de santé sur place

Consultation et Prescription rapide pour des pathologies bénignes facilement diagnostiquables mais nécessitant des médicaments listés (infections urinaires, orgelet...)

Permet de répondre au manque de médecin pour des pathologies type rage de dent, cystite simple, orgelet etc

Pratique pour pdts listés

résolution de problèmes de RDV et disponibilité des médecins.

prise en charge améliorée des cystites, douleurs dentaires, otites le dimanche

Pb de rdv, délivrance de médicaments listés

Réponse rapide à la pathologie bénigne aiguë, médicaments listés, patient ne souhaitant pas payer un accessoire d'orthopédie...

Pas grand-chose à ce jour

Pb des disponibilités des médecins traitants, patients sans médecin traitant, pas de médecin le samedi

Disponibilité d'un avis médical en cas de demande de diagnostic de la part des patients, dépannage en cas d'ordonnance expiré (nous déconseillons la téléconsultation pour les patients avec maladies chroniques mais les dépannages se font avec la cabine de télé médecine), rapidité de la prise en charge (médecin généraliste de la consultation disponible toute la semaine sans rdv

Pb des disponibilités des médecins traitants, patients sans médecin traitant, pas de médecin le samedi

Disponibilité d'un avis médical en cas de demande de diagnostic de la part des patients, dépannage en cas d'ordonnance expiré (nous déconseillons la téléconsultation pour les patients avec maladies chroniques mais les dépannages se font avec la cabine de télé médecine), rapidité de la prise en charge (médecin généraliste de la consultation disponible toute la semaine sans rdv

Résolution de problème de RDV, pas d'influence sur le CA

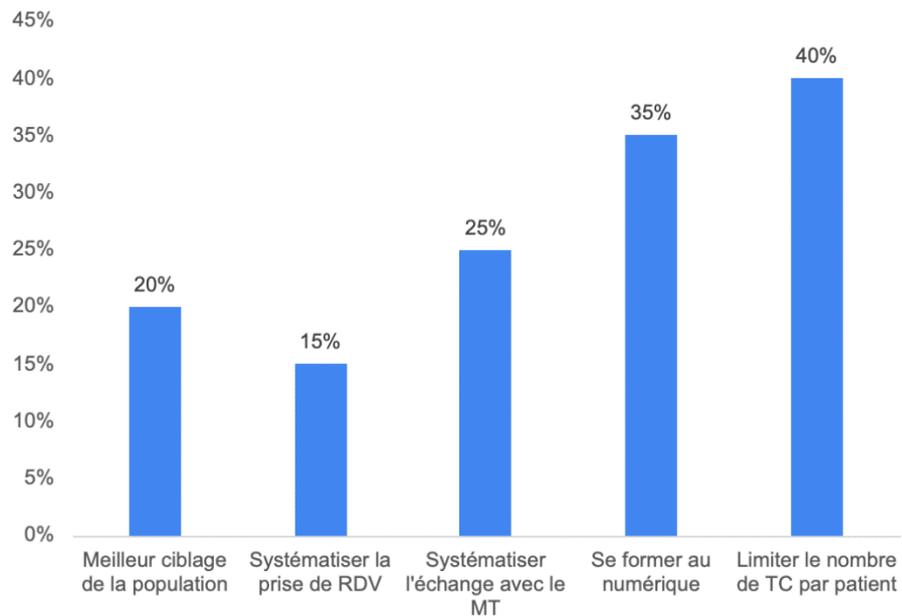
DEMANDE DE PRODUITS LISTES

les patients ont une réponse quand ils veulent un produit listé et la pharmacie est en règle, prise en charge rapide du patient surtout en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux

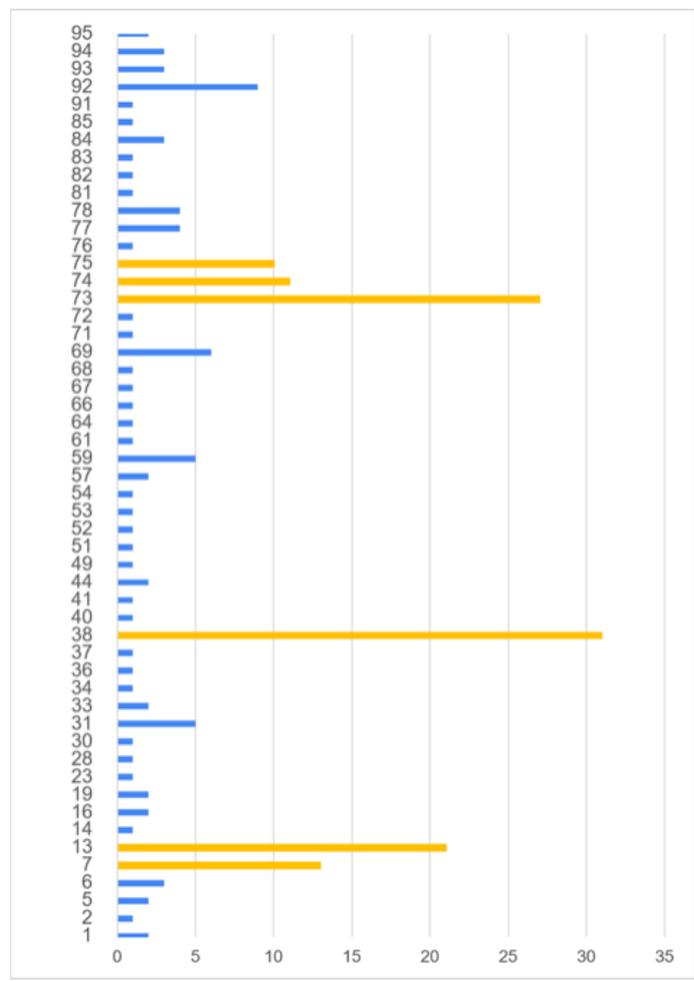
Apport d'une solution à une pathologie du patient

Meilleur ancrage du rôle de professionnel de santé dans la prise en charge pharmaceutique du patient

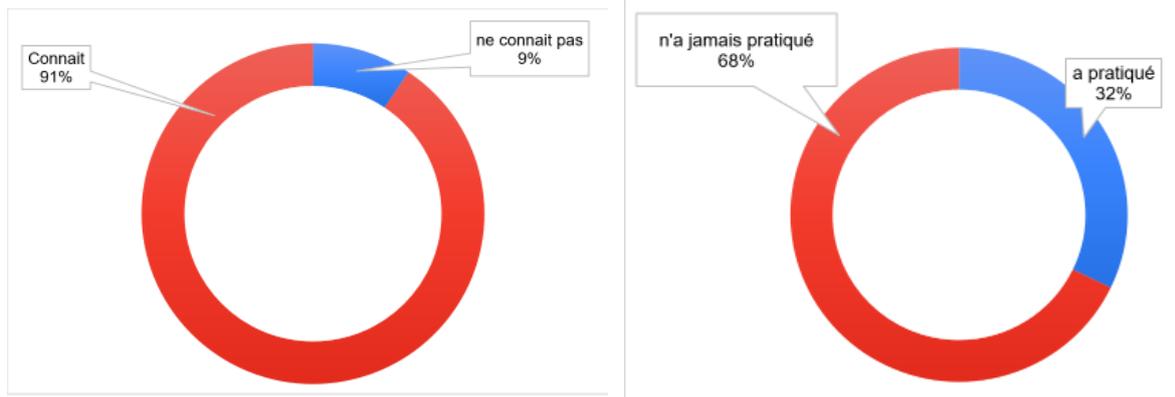
Annexe 19 : Axes d'améliorations selon les pharmaciens TC



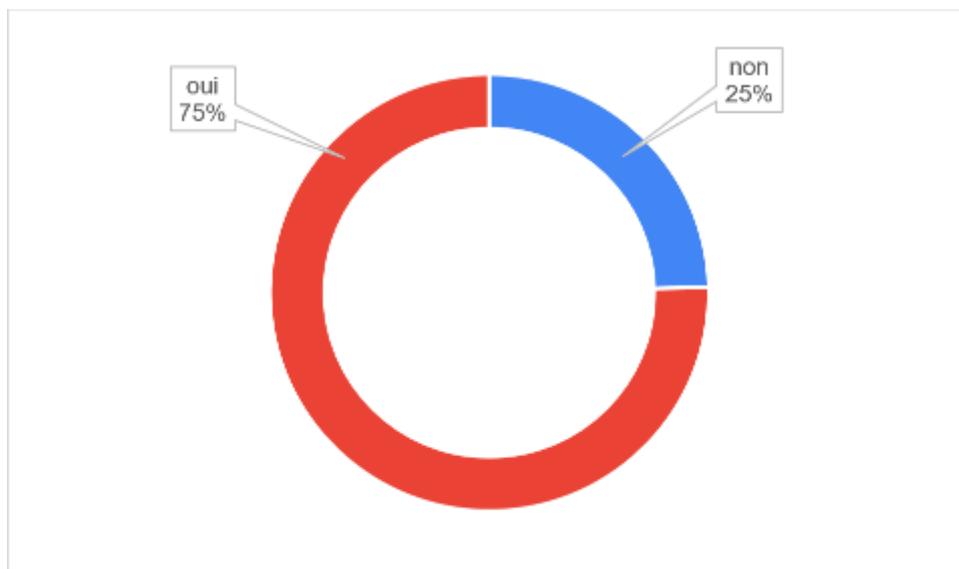
Annexe 20 : La répartition démographique chez la population générale



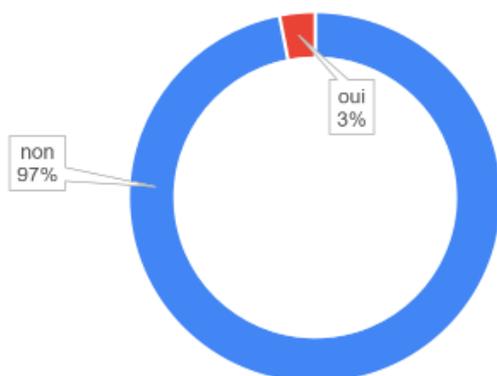
Annexe 21 : Connaissance de la téléconsultation et pourcentage l'ayant déjà pratiqué parmi ceux qui la connaissent



Annexe 22 : Téléconsultation faite depuis leur propre matériel informatique

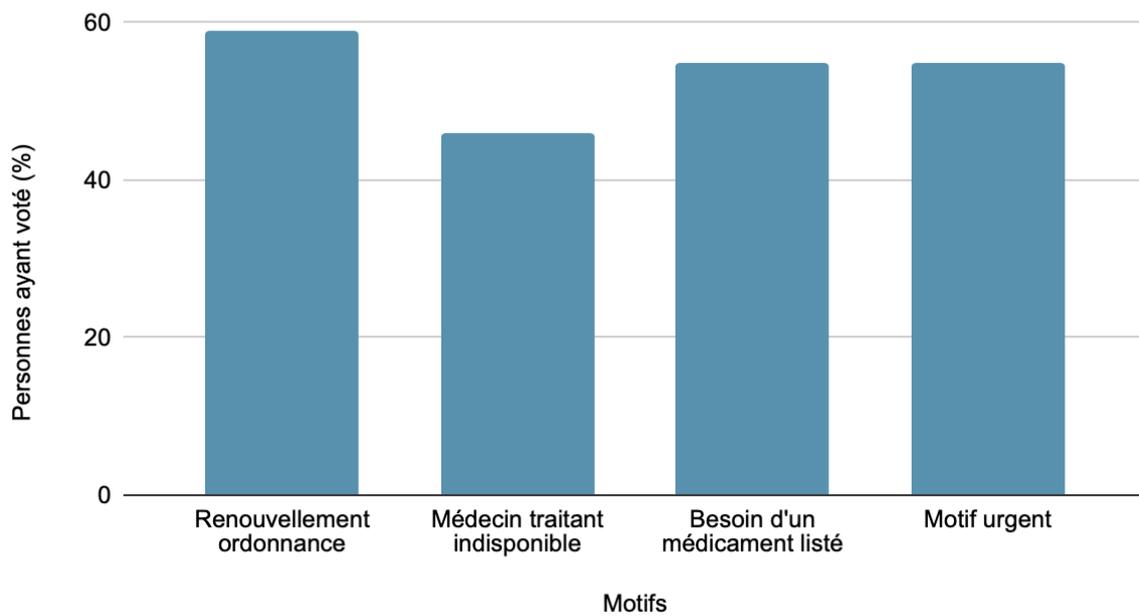


Annexe 23 : Téléconsultation faite à l'officine



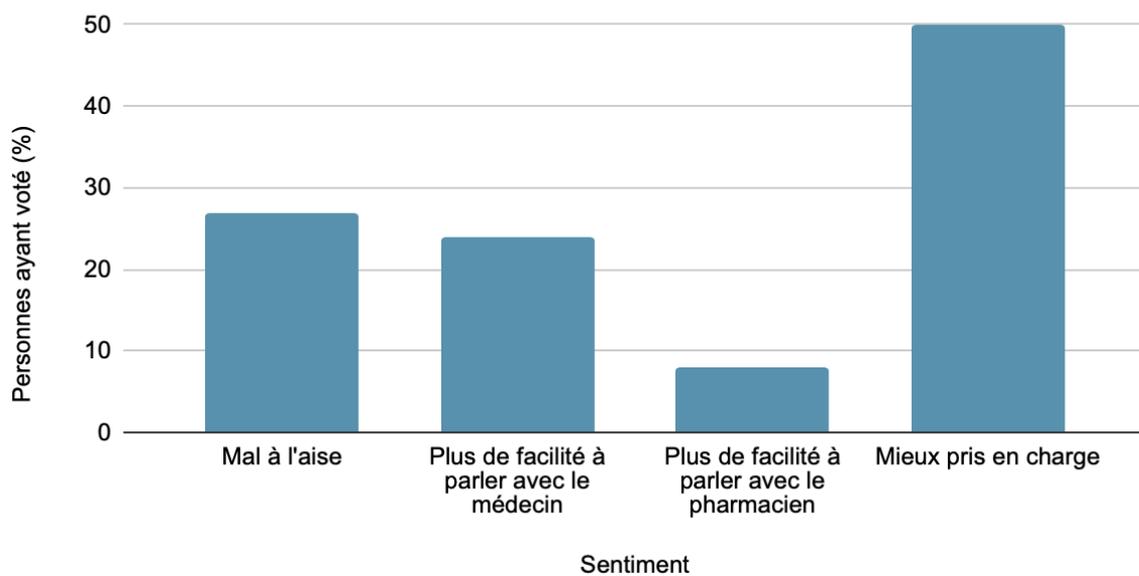
Annexe 24 :

Motifs de téléconsultation



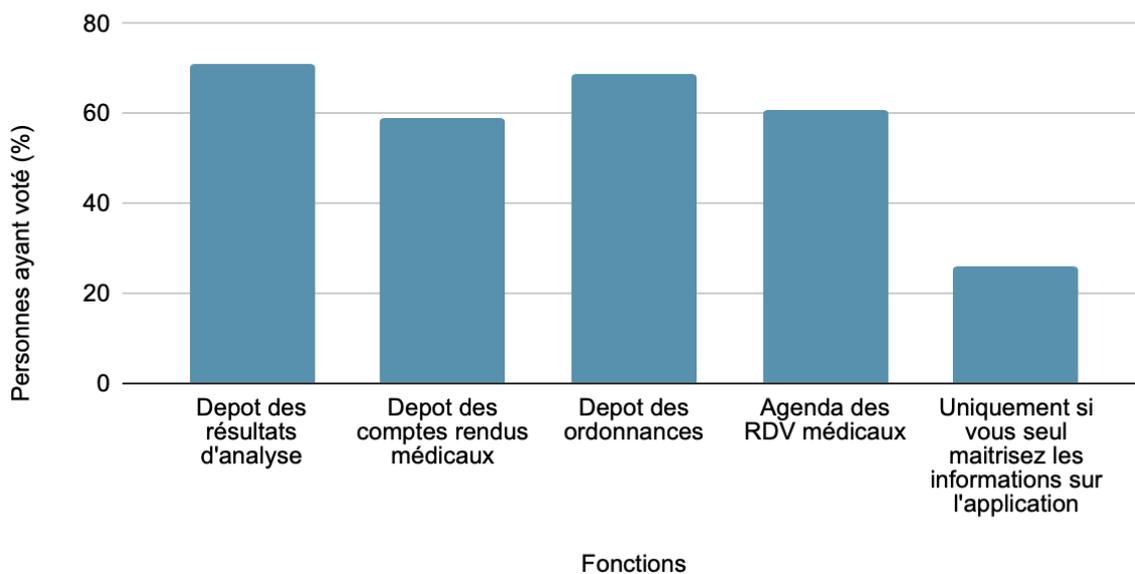
Annexe 25 :

Concernant la présence concomitante de 2 professionnels de santé

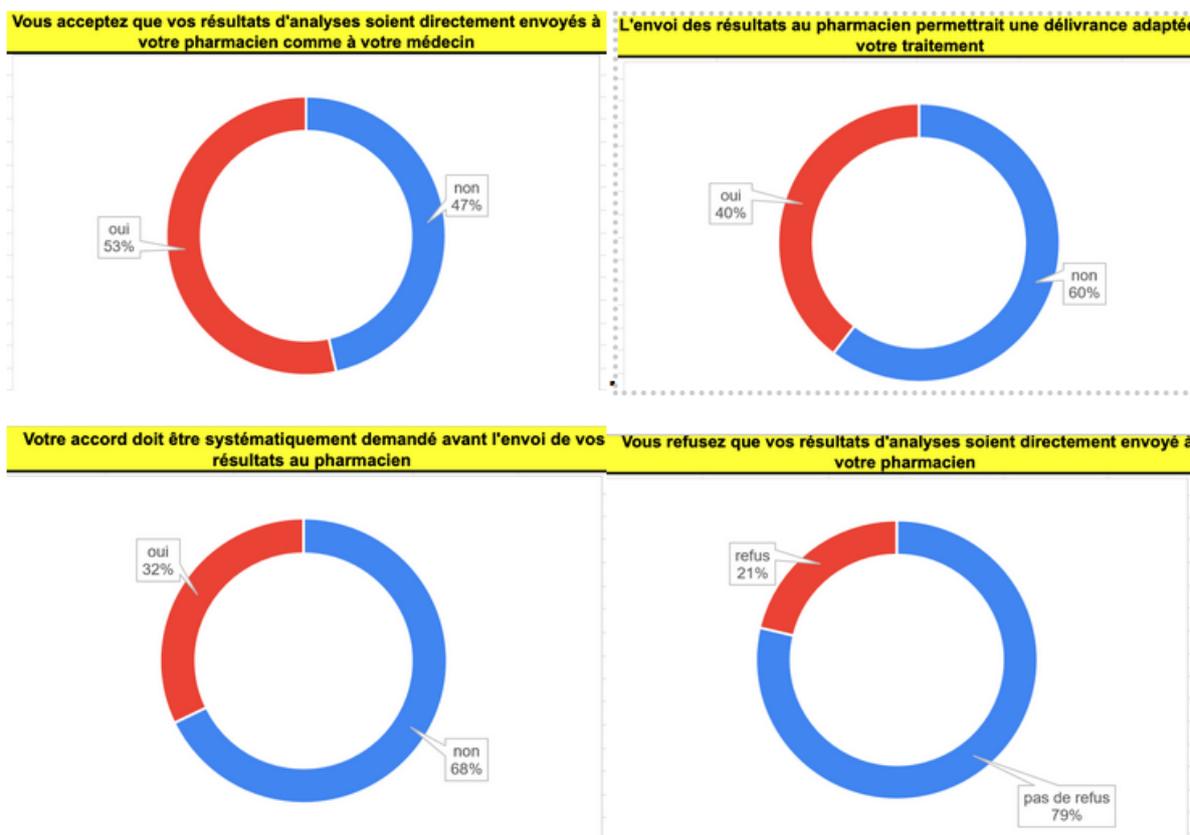


Annexe 26 :

Quelles fonctions souhaiteriez vous avoir dans une application mobile dédiée à votre santé ?



Annexe 27 :



Annexe 28 :

Annexe 28 : Réponses écrites de la population

(FACULTATIF) Suite à votre téléconsultation, avez-vous été satisfait par la prise en charge du médecin ? Expliquez pourquoi

42 réponses

Oui

Non

Efficace car on gagne du temps

Non.

Réponse relative aux compétences du médecin en question et à sa capacité d'écoute et de déduction, limitée

Ça dépend, si il s'agit d'un suivi médical, la téléconsultation est un bon moyen de gagner du temps

Oui, pas besoin de se déplacer

Oui, rapidité de la prise en charge

Oui. Suivi avec psychiatre habituel.

Non car en fonction de la pathologie pas de prise de pouls tension pas d'écoute au niveau des poumons et pour les patho dermato compliquer de les montrer en visio

Oui très

Oui, car ce n'était pas un rendez-vous qui nécessitait un examen clinique

Oui, même résultat qu'une consultation classique

Oui c'est assez rapide, il n'y a pas de salle d'attente, la prise de rendez-vous est rapide.

Oui, pas besoin de se déplacer, très professionnel et rapide.

Oui comme en vrai

Oui car c'était plus rapide

Oui et non la connexion était mauvaise et on a eu du mal à se comprendre

Oui j'étais satisfaite car les consultations ne nécessitaient pas ma présence au cabinet du médecin.

Oui, analyse rapide et envoi ordonnance immédiatement

Pas vraiment car elle n'a pas été capable de trouver ce que j'avais

Pas trop car il avait besoin de me voir pour poser son diagnostic et les ordonnances qu'il m'a fait je devais aller les chercher au cabinet donc ça n'a pas servi à grand chose...

Oui

Oui, c'était pour quelque chose de simple, donc ça demande peu de temps et ça permet de ne pas être en contact avec d'autres personnes malades

C'était plus expéditif moins humain mais efficace par rapport au contexte, je voulais juste des cachets pour l'asthme

Très satisfaite

Non, impossible de faire un diagnostic correct

Satisfait car le médecin a répondu à mes attentes. Et cela a été très rapide

Non : j'avais besoin d'un renouvellement d'ordonnance pour 1 an mais à cause de la téléconsultation le médecin m'a accordé un renouvellement pour 1 mois

Rapidité

No

renouvellement ordonnance

oui très efficace et rapide

OUI
EVITE DEPLACEMENT

Oui c'était très sympa

Oui j'ai été satisfait. La téléconsultation a répondu à la problématique des conditions sanitaires actuelles en raison du COVID en permettant de garder le contact avec son ou ses médecins et de suivre les protocoles de soins

Oui. Mon médecin a répondu à mes questions, a renouvelé mon ordonnance et me l'a envoyé par mail.



Serment de Galien



« En présence des Maîtres de la Faculté, des Conseillers de l'Ordre des Pharmaciens et de mes condisciples, je jure :

D'honorer ceux qui m'ont instruit(e) dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement.

D'exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement.

De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert(e) d'opprobre et méprisé(e) de mes confrères si j'y manque ».

LA TÉLÉCONSULTATION EN OFFICINE : ENQUÊTE SUR LES PERSPECTIVES DE PRATIQUES AUPRÈS DES PHARMACIENS ET DE LA POPULATION GÉNÉRALE

La téléconsultation est un dispositif électronique connecté à internet qui permet de mettre en relation dématérialisée un patient et un médecin. A distance, le médecin peut alors réaliser une consultation, en posant des questions sur l'état de santé du patient, mais aussi en réalisant quelques examens utiles au diagnostic (température, tension, saturation...). Le développement de la téléconsultation a été motivé par le besoin de répondre à un réel manque d'offre de soins pour une grande partie des patients. Cela a, par ailleurs, été rendu possible grâce à l'évolution technologique et à la démocratisation des outils numériques au sein de la population française.

Dans une situation où une proportion de plus en plus grande de la population se retrouve sans médecin traitant en raison des déserts médicaux ou des départs en retraite d'anciens médecins, la téléconsultation devient pour certains patients la seule alternative pour maintenir une continuité de leurs soins. Cela pousse de nombreux français à aller consulter aux urgences des hôpitaux. Dans ce contexte, le recours à la téléconsultation en pharmacie pourrait être une solution pour faire baisser la fréquentation des urgences.

Le travail que nous avons mené vise à connaître le positionnement des pharmaciens d'officine et de la population générale vis-à-vis de la téléconsultation en officine. Alors que la plupart des médecins généralistes ont essayé, voire adopté, la téléconsultation dans leur cabinet au cours de l'année 2020, les pharmaciens n'ont pas encore véritablement franchi le pas, alors même que la législation le leur permet depuis la parution de l'arrêté du 2 septembre 2019 (article 13). Pour évaluer la perception et les attentes des pharmaciens d'officine mais aussi de patients concernant la téléconsultation, et plus largement en termes de digitalisation, nous avons réalisé une enquête destinée d'une part aux pharmaciens d'officine et d'autre part à la population générale.

La téléconsultation en officine reste un sujet nouveau pour une grande partie de la population, la plupart connaissant davantage la téléconsultation faite directement à domicile à l'aide d'un smartphone. L'idée d'être en présence à la fois du médecin et du pharmacien est vue comme plus rassurante pour la moitié des répondants. La majorité de la population juge utile une cabine de téléconsultation en officine mais garde des retenues sur le côté « déshumanisant » de la téléconsultation et la crainte d'une potentielle fuite des données. Du côté des pharmaciens de nombreuses retenues demeurent à cause d'un manque de moyen et de valorisation de cette nouvelle mission. S'y ajoute aussi la crainte d'une augmentation des ordonnances frauduleuses. Il est donc nécessaire de former davantage les pharmaciens à la téléconsultation et aux outils numériques. Ainsi ces installations prendront tout leur sens et donneront un aspect qualitatif aux patients qui auront plus de facilité à être en confiance. De cette avancée pourrait découler un changement de la position du pharmacien dans le parcours de soin qui aujourd'hui ne semble pas toujours très clair.

MOTS CLÉS : téléconsultation, pharmacien d'officine, numérique, déserts médicaux, nouvelle mission, pluridisciplinarité

SPÉCIALITÉ : Officine