


Pharmacien, médecin : expériences croisées sur la téléconsultation

Une pharmacienne et un médecin, Laurence Mezerette et Emmanuel Caruana, se sont lancés dans la télémedecine. Retours d'expérience depuis les deux côtés de l'écran, toujours auprès des patients.

 Propos recueillis par Pierre-Hélène Disderot



BIO EXPRESS

Laurence Mezerette, titulaire de la pharmacie éponyme à Beslé-sur-Vilaine (Loire-Atlantique), nourrit un vif intérêt pour la téléconsultation depuis des années. Elle s'est jetée à l'eau il y a 6 mois. Laurence Mezerette partage son expérience avec nos lecteurs.



BIO EXPRESS

Emmanuel Caruana, médecin généraliste récemment installé dans un cabinet à Rezé (Loire-Atlantique), a décidé de diversifier sa pratique et de verser dans la téléconsultation. Il nous offre une analyse aiguisée de la pratique médicale digitalisée.

“ Si la CPAM l'accepte, je pense que la téléconsultation va devenir indispensable. ”

Laurence Mezerette

“ La façon dont les gens absorbent facilement le fonctionnement et le formalisme est tout simplement surprenante. ”

Emmanuel Caruana

La Revue Pharma : Depuis quand avez-vous mis en place la téléconsultation dans votre officine ?

Laurence Mézerette : Depuis juillet dernier, j'ai fait partie des pharmacies pilotes en la matière. Et mon intérêt pour la télé médecine ne date pas d'hier, cela fait plus de 6 ans que je me bats pour avoir des téléconsultations à la pharmacie... Pour moi, cela représente une évidence face à la pénurie de médecins dans mon secteur, mais, au-delà, si la CPAM l'accepte, je pense que c'est quelque chose qui va devenir indispensable si nous voulons maintenir un service de santé partout en France. Nous, pharmaciens, sommes obligés de nous répartir sur tout le territoire, mais pas les médecins...

Pourquoi avez-vous finalement sauté le pas ?

À cause du manque de médecins ! D'ailleurs, dans mon village, le dernier vient de partir pour s'installer à Redon à 25 km, donc je ne regrette vraiment pas d'avoir anticipé. La baisse des coûts des équipements a aussi joué. Des collègues en Vendée ont été précurseurs et proposent la téléconsultation depuis plusieurs années, même si c'était très onéreux à l'époque, un investissement de près de 7000 euros. L'avantage de la nouvelle solution proposée par Quare, qui a installé la téléconsultation dans mon officine, c'est que le coût est bien moindre. C'est devenu tout à fait gérable.

Comment l'installation s'est-elle déroulée ?

La mise en place a été très simple, d'autant plus que tout s'est effectué *via* mon groupement de pharmaciens (LPA). Ce sont eux qui ont tout traité en amont, et je n'ai eu aucune démarche à faire. Nous avons reçu le matériel et Quare est venu nous connecter. Nous avons des identifiants qui nous permettent d'entrer sur le site, ensuite, il suffit de choisir la consultation qui nous intéresse

et de nous connecter un quart d'heure avant pour préparer la téléconsultation. Il y a une salle d'attente virtuelle, puis la consultation se déroule. C'est très facile.

Vos patients ont-ils bien accueilli la téléconsultation ?

Très bien. Vous savez, quand les gens ne se sentent pas bien et n'ont pas réussi à avoir un médecin dans l'immédiat, ils viennent spontanément nous voir. Nous pouvons rapidement savoir si la médication pharmaceutique pourra être suffisante ou si leur état va nécessiter une prescription médicale. Et quand la situation l'exige, ils l'acceptent très facilement, car c'est cela ou les urgences. La cystite est un bon exemple. Si la crise nécessite une antibiothérapie, la téléconsultation nous permet d'avoir une prescription du médecin et de soulager rapidement le patient. Nous le proposons spontanément à nos patients, qui sont très rassurés par cette solution.

Devez-vous les accompagner pendant la téléconsultation ?

La plupart du temps, oui. D'abord, la téléconsultation nécessite que le patient ait une adresse mail, car il y reçoit son ordonnance, il faut donc aider certaines personnes âgées à en créer une. Ensuite, il y a plusieurs objets connectés, si le médecin a besoin d'examiner la gorge, écouter le cœur, prendre la tension... il y a quelques manipulations à faire que nous devons leur montrer. Rester pendant la téléconsultation n'est pas obligatoire. Cependant, dans la majorité des cas, ils souhaitent qu'on les assiste. Cela prend un peu de temps. Certes, il y a une petite rémunération prévue, qui ne compense pas totalement le temps passé avec le patient, mais il est difficile de faire autrement. C'est encore le démarrage, mais plus on avance, plus on s'aguerit. Après quelques téléconsultations les



Annaïg Plessis, adjointe à la pharmacie Mezerette.

patients seront plus autonomes, et les médecins y sont de plus en plus habitués. Ensuite, la téléconsultation permet de maintenir et de rassurer des patients sur mon secteur, des patients qui vont sans doute avoir une ordonnance...

Et comment cela se passe-t-il justement vis-à-vis de l'Assurance maladie ?

Une rémunération est prévue pour la mise en place (1 225 euros) et un forfait annuel et fonction du nombre de téléconsultations effectuées. Le temps passé en téléconsultation pourrait faire partie de nos honoraires, comme le demandent les syndicats. La sécu a peur d'une dérive d'abus de soins, mais je peux vous assurer au contraire que le pharmacien joue le rôle de filtre. Nous n'avons aucun intérêt à passer en téléconsultation si nous pensons que le problème du patient peut être géré avec ce que nous pouvons lui délivrer.

Comment vos collaboratrices à l'officine ont-elles réagi ?

J'ai la chance d'avoir une équipe très dynamique et très ouverte à tout cela, tout le monde l'a bien accueillie. Ma préparatrice et

mon adjointe participent, je vais d'ailleurs charger mon apprentie préparatrice de toute la partie administrative en amont, la création d'adresses mail si besoin, ce genre de choses avec laquelle elle est très à l'aise, pour avancer et nous faire gagner du temps.

Après plusieurs mois d'usage, êtes-vous satisfaite ?

Oui, cela rassure tout le monde ! Mes clients savent que nous sommes là pour la médication pharmaceutique et que, s'il faut l'avis d'un médecin, nous avons sur place une solution à leur proposer. Je vais citer pour exemple une maman avec un bébé de 2 mois, qui avait la bouche pleine de muguet. Son médecin traitant ne pouvait lui donner un rendez-vous que dans 15 jours. Elle est venue à la pharmacie pour voir si nous pouvions lui délivrer quelque chose, et nous lui avons proposé la téléconsultation. Elle a eu un rendez-vous et le traitement dans la journée, ce qui lui a évité de parcourir plusieurs kilomètres pour aller aux urgences avec son bébé. Je conseille régulièrement à mes confrères et consœurs d'installer la téléconsultation et certains ont fini par s'équiper, comme moi ! •

La Revue Pharma : Pourquoi vous êtes-vous mis à la télémedecine ?

Emmanuel Caruana : Je quittais le milieu hospitalier pour m'installer en cabinet libéral. C'est au moment de la création progressive de ma patientèle que j'ai commencé à diversifier mon activité en me lançant dans la télémedecine, par curiosité et envie de découvrir l'outil.

Comment cela s'est-il passé ?

J'ai contacté la division médicale d'un organisme de téléconsultation et je leur ai fait part de ma volonté de travailler avec eux. Le retour a été rapide, j'ai été formé et, 5 mois après, je pratiquais de la télémedecine.

Qu'est-ce que cela change par rapport à un rendez-vous classique ?

Sur la forme, dans l'organisation et dans la réalisation, c'est très souple. Ce sont des standards plus à l'ordre du jour. Les horaires sont très larges, cela répond à une attente de certains profils de patients ayant des contraintes professionnelles.

Sur le fond, cela dépend des motifs de consultation. Le temps d'interrogatoire est d'autant plus renforcé que l'examen clinique est impossible. Les patients arrivent à comprendre que nous travaillons sur un temps de prise en charge et de prévention différent, mais qui trouve sa place. Lorsque la suspicion diagnostique impose un examen clinique immédiat, les patients sont alors réorientés vers une consultation physique usuelle.

Il y a des solutions pour certains tableaux, avec parfois l'accès à des objets connectés dans certaines officines. Nous

pouvons ainsi réaliser des examens d'oreille et de gorge. Si des doutes subsistent, nous réorientons le patient vers un examen clinique.

Quel est le profil type de vos patients par télémedecine ?

Actif et urbain. La facilité d'organisation et de réalisation a créé une dynamique impressionnante de croissance de l'activité.

En majorité, les gens viennent vers vous parce que vous êtes disponible à un moment où d'autres ne le sont pas. Les patients me disent qu'ils n'ont pas réussi à avoir de rendez-vous rapidement avec leur médecin, ou qu'ils sont nouveaux dans la région et que les médecins proches de chez eux ne prennent plus de nouveaux patients. Parfois, certains reviennent avec des résultats. On arrive à dessiner des lignes de suivi sur des thématiques qui peuvent s'y prêter. Mais le principal profil des consultants reste pour des motifs aigus.

Qu'est-ce que cela change d'avoir la présence du pharmacien ?

Cela renforce la structure de la consultation. Les appareils connectés font la différence. La première fois que j'ai téléconsulté, j'ai été impressionné, c'est très performant ! Le pharmacien, en offrant cela, renforce la qualité de la téléconsultation. Les pharmaciens avec lesquels j'ai travaillé ont assisté à la consultation et se proposent d'aider au moment opportun. Il y a tout de même une mise à disposition de temps que le pharmacien doit anticiper.

Pour des affections ORL d'allure virale, si le pharmacien a des objets connectés pour inspecter la gorge, les oreilles et

que, en plus, vous pouvez réaliser un streptotest, vous obtenez des conditions de prise en charge de très bonne qualité. Je ne vois pas ce que je pourrais réaliser de plus en cabinet. En revanche, lorsque nous sommes bloqués par l'impossibilité de réaliser un examen physique, le pharmacien ne peut pas plus nous aider. Par exemple : un patient qui va avoir une altération pulmonaire ou un tableau respiratoire qui nécessite un examen approfondi ne relève pas d'une téléconsultation, malgré les objets connectés.

Comment les patients réagissent-ils ?

Je les trouve très à l'aise. Je pense que tout le monde a déjà expérimenté un appel visuel dans la sphère familiale. Je ne sens ni réticence ni difficulté. Comme le travail administratif est effectué en amont de la conversation, celle-ci est exclusivement tournée vers le contenu médical. Nous rentrons tout de suite dans le vif du sujet. Les médecins sont de plus en plus à l'aise aussi. La façon dont les gens absorbent facilement le fonctionnement et le formalisme est tout simplement surprenante.

Conseilleriez-vous à vos confrères de s'y mettre ?

Je le conseille oui, que ce soit pour sa patientèle ou non. Il peut exister une réticence dans l'utilisation d'une telle pratique étant donné l'impossibilité d'examen clinique, mais il me semble que, pour certains motifs, c'est un outil d'interaction complémentaire à une pratique classique. Il y a une place pour un nombre non négligeable de consultations où l'information, le traitement symptomatique et les consignes de surveillance peuvent être un premier temps de prise en charge.

L'offre de soin actuelle est telle que la téléconsultation peut jouer un rôle pour les patients en difficulté d'accès à une consultation médicale physique. Si cette disponibilité médicale physique s'impose avec un examen, le patient sera de toute façon réorienté.

C'est tellement puissant dans la facilité d'installation et dans la réalisation que forcément ce sera victime de son succès. Je pense que le pharmacien a tout intérêt à bien organiser la mise en place du fonctionnement, sinon cela peut vite devenir terriblement chronophage ! •

