



# PGEU GPUE

*Pharmaceutical Group of European Union*  
*Groupement Pharmaceutique de l'Union Européenne*

## Communiqué du GPUE : Solutions de santé en ligne dans les pharmacies d'officine européennes





## Résumé

*Le Groupement pharmaceutique de l'Union européenne (GPUE) est une association qui représente des pharmaciens d'officine de 32 pays européens. En Europe, plus de 400 000 pharmaciens d'officine fournissent quotidiennement des services à quelque 46 millions de citoyens européens grâce à un réseau de plus de 160 000 pharmacies. L'objectif du GPUE est de promouvoir le rôle des pharmaciens en tant qu'acteurs centraux des systèmes de santé à travers l'Europe et de garantir que les positions de la profession soient prises en compte dans les processus de décision de l'Union européenne.*

*Le présent document décrit l'évolution de la santé en ligne dans les pharmacies d'officine et présente les principaux avantages de ces innovations tant pour les patients, les pharmaciens et les autres professionnels de la santé que pour les organismes payeurs des systèmes de santé. Il formule également des recommandations afin de surmonter les obstacles à la mise en œuvre et au déploiement des initiatives de santé en ligne. Vous trouverez en annexe des présentations détaillées des diverses initiatives de santé en ligne prises par des pharmaciens de toute l'Europe.*

Depuis le début de l'informatisation des pharmacies d'officine dans les années 1990, la profession a clairement démontré sa volonté d'adopter des technologies novatrices afin de proposer des services pharmaceutiques de très haut niveau. Aucune autre profession de santé n'a autant investi de fonds propres dans le domaine de la santé en ligne. Les pharmaciens d'officine ont créé les infrastructures et la culture nécessaires à la mise en place de technologies novatrices en matière de santé en ligne, dans le but ultime que celles-ci bénéficient largement au public.

L'utilisation de solutions de santé en ligne au sein du réseau des pharmacies présente de multiples avantages : ces solutions peuvent notamment accroître l'accès aux soins, intégrer davantage le système de soins de santé primaires, améliorer les résultats de santé, réduire les coûts supportés par les organismes payeurs des systèmes de santé, enrichir les connaissances en matière de santé, soutenir l'autosoin, renforcer la sécurité des patients et augmenter la qualité des soins. Le déploiement de ces outils est soutenu par l'utilisation de bonnes pratiques définies par les cadres réglementaires et éthiques de la profession, mais aussi par le fait que les pharmaciens perfectionnent comme il se doit leurs connaissances et leurs compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les progrès et l'expansion de la santé en ligne devraient nettement améliorer les soins apportés aux patients et les performances des systèmes de santé<sup>1</sup>. Cependant, les solutions de santé en ligne sont fragmentées, tant au niveau national qu'au niveau européen. En dépit des progrès récents, de nombreux systèmes de prescription électronique en Europe ne couvrent pas l'ensemble du territoire national et

---

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52012DC0736>



les échanges transfrontaliers de prescriptions électroniques sont rares, voire inexistants. Les orientations européennes en matière de santé en ligne sont axées sur les aspects techniques et n'impliquent pas concrètement les utilisateurs finaux. Les institutions et les professionnels du secteur de la santé sont confrontés à la nécessité permanente d'actualiser et d'élargir leurs infrastructures, les technologies et leurs équipements à grand renfort de moyens.

Compte tenu de ce qui précède, nous formulons ci-dessous cinq recommandations essentielles que nous soumettons à l'attention des pharmaciens, des autres professionnels de la santé, des États membres, des développeurs informatiques et des décideurs politiques.

## Recommandations

1. Les décideurs politiques, les développeurs informatiques et les autres professionnels de la santé doivent collaborer avec les pharmaciens, qui sont des utilisateurs expérimentés, afin de mettre au point des politiques et des services de santé en ligne au niveau local, régional ou national, selon les besoins.
2. La santé en ligne doit être intégrée aux systèmes de santé en complétant et en soutenant les pratiques existantes, les pharmaciens pouvant faire le lien entre divers services, organisations et infrastructures.
3. Les dossiers médicaux électroniques devraient être liés aux systèmes de prescription électronique, ce qui permettrait aux professionnels de la santé intervenant dans les soins d'accéder aux informations nécessaires sur les patients. Il devrait également exister un fonction permettant de mettre à jour le dossier médical électronique en y intégrant au besoin toute information pertinente, de façon à accroître les chances de détecter les problèmes éventuels liés au traitement et à la sécurité des patients et d'y remédier.
4. La communication et la collaboration entre les patients, les professionnels de la santé et les développeurs informatiques sont essentielles pour réaliser tout le potentiel des technologies de santé en ligne et pour instaurer un climat de confiance. Lors de l'élaboration des orientations relatives à la santé en ligne, les décideurs sont invités à pleinement impliquer les utilisateurs finaux.
5. Les pharmacies d'officine doivent être reconnues, soutenues et remboursées comme il se doit pour leur investissement permanent dans la santé en ligne, les infrastructures informatiques et les compétences numériques de la main-d'œuvre, ainsi que pour leur contribution à l'amélioration des résultats de santé et à la réduction du coût des soins.



## Définitions<sup>2</sup>

### Santé en ligne

Par « santé en ligne », on entend la fourniture de services de santé soutenue par des outils et des processus électroniques modernes d'information et de gestion avec l'appui des technologies de l'information et de la communication (TIC), à savoir les ordinateurs, les téléphones mobiles, les communications satellites ou d'autres systèmes d'information. Elle couvre notamment la santé mobile, la télésanté, les prescriptions électroniques et le dossier médical électronique (DME).

### Santé mobile

Par « santé mobile », on entend l'utilisation des communications mobiles, à savoir les smartphones, les surfaces intelligentes ou tablettes, les téléphones mobiles ou les assistants personnels numériques, à des fins de services et d'information en matière de santé.

### Télésanté

Par « télésanté », on entend la fourniture de services et d'informations en matière de santé via les technologies des télécommunications, par exemple par téléphone.

### Prescription électronique

Par « prescription électronique », on entend la création, la transmission et la conservation électroniques une prescription médicale grâce à l'informatique. Elle permet aux prescripteurs d'établir des prescriptions qui peuvent être retrouvées électroniquement dans une pharmacie, sans prescription papier. Les systèmes de prescription électronique peuvent également être liés au système de remboursement et de réclamation ou intégrés à celui-ci.

### Dossier médical électronique (DME)

Par « dossier médical électronique », on entend une compilation électronique de données de santé essentielles effectuée par des prestataires de soins de santé autorisés (par exemple les médecins généralistes).

### Dossier médical abrégé (Summary Care Record)

Par « dossier médical abrégé », on entend un résumé électronique d'informations cliniques essentielles concernant un patient (notamment les traitements, les allergies et les effets indésirables), créé à partir du dossier du médecin généraliste. Il est utilisé par les professionnels de la santé autorisés (par exemple les pharmaciens d'officine en Angleterre), avec le consentement du patient, afin de faciliter les soins et les traitements.

### Dossier pharmaceutique (DP)

Par « dossier pharmaceutique », on entend un dossier électronique confidentiel qui récapitule les médicaments récemment délivrés au patient (sur ordonnance ou en vente libre) et qui est géré par les pharmaciens d'officine (par exemple en Belgique et en France). Il est accessible par d'autres pharmaciens d'officine et professionnels de la santé autorisés (France). Il est utilisé pour prévenir les problèmes liés aux médicaments et aux maladies, tels que la détection des interactions, le surdosage, la duplication de thérapies, le suivi du respect des traitements, la prestation de soins pharmaceutiques et la gestion des rappels de médicaments et des alertes de sécurité.

### Soins pharmaceutiques (SP)

Par « soins pharmaceutiques », on entend la contribution des pharmaciens aux soins des patients afin d'optimiser l'utilisation des médicaments et d'améliorer les résultats de santé.

### Compétences numériques

Par « compétences numériques », on entend la capacité d'un pharmacien à comprendre, utiliser et mettre en œuvre efficacement les outils de santé en ligne, par exemple dans le cadre d'engagements existants à participer à des activités de formation continue.

<sup>2</sup> Inspirées de la déclaration politique du syndicat irlandais des pharmaciens (*Irish Pharmaceutical Union, IPU*) sur la santé en ligne en 2016, des dossiers pharmaceutiques belge et français, du dossier médical abrégé britannique (*Summary Care Record*) et de l'association Pharmaceutical Care Network Europe  
[http://www.pcne.org//upload/files/3\\_PCNE\\_Definition\\_Position\\_Paper\\_final.pdf](http://www.pcne.org//upload/files/3_PCNE_Definition_Position_Paper_final.pdf)



# 1. Introduction

## L'évolution numérique des pharmacies européennes (et leur investissement dans ce domaine)

En tant qu'experts des médicaments établis au plus près des populations qu'ils servent, les pharmaciens ont un rôle unique à jouer dans les systèmes de santé européens. 98% de la population européenne ont accès à un professionnel de la santé qui a derrière lui cinq ans d'études et de formation et qui leur donne des conseils, leur suggère un traitement ou les oriente vers un spécialiste, et ce sans rendez-vous, en 30 minutes tout au plus<sup>3</sup>, y compris à des horaires d'ouverture élargis et pendant les heures de garde.

La télésanté est pratiquée depuis que le premier professionnel de la santé a décidé de communiquer avec ses patients par téléphone. Les consultations vidéo sont par la suite venues s'ajouter. Cela fait presque 20 ans que les pharmaciens utilisent des dossiers électroniques récapitulant les traitements. Ainsi, la Belgique les a introduits à la fin des années 1990 afin d'améliorer les soins dispensés aux patients après avoir informatisé les données concernées à des fins logistiques et de remboursement. L'informatisation et l'internet sont depuis longtemps des outils essentiels pour les pharmaciens. Ils fournissent des informations sur les médicaments et les dispositifs médicaux, sur les prescriptions électroniques, sur la facturation, sur les services de suivi des patients, sur la traçabilité, sur les services d'authentification et sur les services pharmaceutiques. Avec l'évolution des technologies, le concept de santé en ligne s'est développé et, ces dernières années, un nouveau paradigme a émergé : celui de la santé mobile. Santé mobile, santé en ligne et télésanté sont désignées ci-après sous le terme générique de « solutions de santé en ligne ».

Aujourd'hui, en Europe, 100% des pharmacies sont informatisées et disposent d'une connexion à l'internet (à haut débit dans 95,8% des cas), et nombreuses sont celles qui utilisent des logiciels de délivrance électronique. La profession a ainsi investi des milliards d'euros en équipements, en systèmes et en maintenance informatiques ainsi qu'en formation aux TIC. Les pharmacies de 17 pays européens délivrent des prescriptions électroniques et sept pays supplémentaires prévoient la mise en œuvre de tels systèmes dans un avenir proche. Sur ces 17 pays, la moitié dispose d'un système de prescription électronique d'envergure nationale<sup>4</sup>. Entre 2013 et 2015, la mise en place et l'utilisation de ces systèmes de prescription électronique ont connu une nette augmentation en Europe<sup>5</sup>. Au Danemark, en Grèce, en Estonie, en Ancienne République yougoslave de Macédoine, en Espagne, en Suède et en Turquie, plus

<sup>3</sup> Rapport annuel du GPUE 2015

<sup>4</sup> PGEU Facts and Figures 2014-2015

<sup>5</sup> PGEU Facts and Figures 2014-15 : Danemark (+ 22 %), Espagne (+ 27 %), Finlande (+ 62 %), Italie (+ 64 %), Portugal (+ 78 %), Norvège (+ 80 %) et Slovénie (+ 96,3 %).



de 90% des prescriptions délivrées dans les pharmacies d'officine sont électroniques, et la Slovénie atteint presque 100%<sup>6</sup>. Les pharmacies européennes sont bien équipées pour traiter les prescriptions électroniques, qui sont de plus en plus nombreuses.

En Europe, les gouvernements ont compris les avantages potentiels de d'une utilisation plus intensive des TIC au sein de leurs systèmes de santé. Les TIC contribuent notamment à améliorer l'organisation et la fourniture des services, à mieux utiliser les ressources, à renforcer la productivité des services de santé, à satisfaire davantage les patients et à dispenser des soins de meilleure qualité.<sup>7</sup>

Le présent document fournit un état des lieux des solutions de santé en ligne proposées par les pharmacies d'officine européennes. Il souligne leurs principaux avantages ainsi que les obstacles rencontrés par les pharmaciens, les patients et les services de santé, avant de formuler des conclusions et des recommandations pour l'avenir.

---

<sup>6</sup> PGEU Facts and Figures 2014-15

<sup>7</sup> Petrakaki, D., Barber, N., et Waring, J., « The possibilities of technology in shaping healthcare professionals: (Re/De-) Professionalisation of pharmacists in England », Soc. Sci. Med. 2012; 75 : 429-437.



## 2. Pratiques pharmaceutiques et santé en ligne

### Santé en ligne et gouvernance

En leur qualité de professionnels de la santé, les pharmaciens, exercent leur métier dans un cadre réglementaire légal et adhèrent à un code de déontologie. À ce titre, ils s'engagent à faire preuve du plus grand professionnalisme dans l'exercice de leurs fonctions. Les préoccupations premières d'un pharmacien sont la sécurité et le bien-être de ses patients et de la population en général, ainsi que le respect de la confidentialité de leurs données.

Face au développement rapide des innovations en matière de santé en ligne en Europe, les pharmaciens réagissent pour garantir que la confidentialité des données des patients et les règles de protection de ces données soient respectées. En Allemagne, par exemple, les pharmaciens adhèrent à un code d'éthique en 10 points<sup>8</sup> concernant les innovations en matière de santé en ligne. Dans ce code, les questions de confidentialité, de protection des données, de rentabilité et d'efficacité sont définies comme des facteurs importants dans l'utilisation des services de santé en ligne. De même, en France, les pharmaciens adhèrent à un code de conduite spécial concernant le stockage, le traitement et l'utilisation des données relatives aux patients dans les systèmes informatiques<sup>9</sup>.

Outre les cadres légaux et éthiques dans lesquels ils exercent leurs activités, les pharmaciens ont recours à des bonnes pratiques pharmaceutiques et à des procédures de fonctionnement normalisées pour soutenir la prise de décisions professionnelles autonomes. Par exemple, le Conseil général pharmaceutique d'Espagne a défini un certain nombre de bonnes pratiques pharmaceutiques prévoyant des procédures de fonctionnement normalisées et fournissant des orientations et des organigrammes pour divers domaines d'activités. En outre, le syndicat irlandais des pharmaciens (*Irish Pharmacy Union*) a élaboré un cadre de politiques et de principes pour le transfert électronique de prescriptions et la prescription électronique afin de développer les services de prescription électronique.

La clé du succès des innovations en matière de santé en ligne en Europe est l'adhésion, le soutien et l'implication des associations professionnelles du secteur de la pharmacie. Hier, aujourd'hui et demain, cet aspect demeure essentiel pour le développement des services de santé en ligne. Par exemple, en Espagne, les systèmes de prescription électronique sont organisés par des serveurs informatiques hébergés par les chambres régionales des pharmaciens, qui servent d'intermédiaires entre les services de santé et les pharmacies d'officine.

<sup>8</sup> [http://www.abda.de/uploads/tx\\_news/E\\_Health\\_Ethische\\_Grundsaeetze\\_ABDA\\_2015.pdf](http://www.abda.de/uploads/tx_news/E_Health_Ethische_Grundsaeetze_ABDA_2015.pdf)

<sup>9</sup> <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Publications-ordinales/Respect-de-la-confidentialite-des-donnees-de-patients>



## Santé et compétences numériques

Comme indiqué plus haut, les pharmaciens sont des professionnels hautement qualifiés non seulement en ce qui concerne l'utilisation des médicaments, mais aussi pour ce qui est de l'application des nouvelles technologies utilisées sur le terrain. Les pharmaciens ont plus de vingt ans d'expérience de l'évolution des TIC et continuent à parfaire leurs compétences dans ce domaine en prévision de l'avenir.

En 2014, la Commission européenne a publié une étude<sup>10</sup> qui recense les activités de formation continue pour les cinq professions de santé réglementées en Europe. Menée par le GPUE et par les organisations européennes « sœurs » des quatre autres professions de santé, cette étude montre que la formation continue est largement répandue chez les pharmaciens de toute l'Europe. Plusieurs pays utilisent des techniques d'apprentissage en ligne ou mixtes afin de tenir leurs pharmaciens au courant des technologies et des services de santé en ligne nouveaux et émergents. C'est notamment le cas en Angleterre, où les pharmaciens ont accès à une formation pour la prestation de services de prescription électronique.<sup>11</sup>

Avec les médecins, les infirmières, les sages-femmes et les dentistes, les pharmaciens font partie des cinq professions réglementées par la directive relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles [directive 2013/55/UE] (directive RQP). Le GPUE a récemment rédigé une déclaration conjointe avec l'Association européenne des facultés de pharmacie (EAFP) et l'Association européenne des étudiants en pharmacie (EPSA) concernant les futures mises à jour des annexes, en particulier de l'annexe 5.6.1, qui définit le programme d'études pour les pharmaciens, et de l'article 44, paragraphe 3, qui énumère les connaissances et les compétences qui doivent être acquises dans le cadre de la formation de pharmacien. Cette déclaration conjointe propose (entre autres modifications reflétant les pratiques actuelles) que toute révision future inclue une phrase établissant que les pharmaciens doivent disposer de connaissances adéquates en matière de gestion de l'information et de technologies informatiques afin de remplir leurs obligations de conservation d'une documentation et d'utiliser les systèmes de vérification des traitements et des dispositifs médicaux.

En février 2016, les actes délégués de la directive sur les médicaments falsifiés<sup>12</sup> (DMF) ont été publiés, ce qui a déclenché le compte-à-rebours avant la mise en place d'un système européen de vérification des médicaments, dont le but est d'empêcher l'entrée de médicaments « falsifiés » sur la chaîne d'approvisionnement européenne. Les pharmaciens d'officine devront utiliser et appliquer les « dispositifs de sécurité » requis ainsi que les logiciels et le matériel associés ; il s'agit du plus important projet européen concernant la profession de pharmacien et les TIC appliquées aux pharmacies depuis

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/health/workforce/docs/cpd\\_mapping\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/workforce/docs/cpd_mapping_report_en.pdf)

<sup>11</sup> <http://systems.digital.nhs.uk/eps/dispensing/pharmatraining>

<sup>12</sup> Directive 2011/62/UE, article 54 bis, point d).





une génération. De plus, la nouvelle législation de l'Union européenne<sup>13</sup> et plusieurs propositions<sup>14</sup> de l'Union créent des obligations en matière d'enregistrement, notamment électronique, qui peuvent nécessiter l'acquisition de nouvelles connaissances sur les processus technologiques et de gestion de l'information.

## Santé en ligne et politiques européennes

Au nom des pharmaciens d'officine européens, le GPUE participe à plusieurs consultations et initiatives au niveau européen.

En juin 2014, dans sa réponse<sup>15</sup> au « livre vert sur la santé mobile »<sup>16</sup> de la Commission européenne, le GPUE appelait à mieux protéger les données créées par les applications de santé mobile et demandait à la Commission d'élaborer des orientations concernant la distinction entre les applications relatives au mode de vie et les dispositifs médicaux. De plus, le GPUE invitait les développeurs à veiller à ce que les utilisateurs et les facilitateurs des produits de santé en ligne (à savoir les patients et les professionnels de la santé) soient consultés lors des phases de conception, d'évaluation et de mise en œuvre afin de s'assurer que ces produits soient utilisables.

Le GPUE a collaboré à la précédente action conjointe de l'UE pour l'initiative du réseau de gouvernance en matière de santé en ligne (*eHealth Network Governance Initiative*, eHGI). En particulier, le GPUE a contribué à l'élaboration des orientations sur les données des prescriptions électroniques pour l'échange électronique dans le cadre de la directive 2011/24/UE sur les soins de santé transfrontaliers<sup>17</sup>. Ces orientations continuent à être révisées dans le cadre de la nouvelle action conjointe européenne en matière de santé en ligne (*European eHealth Joint Action*, JAesHN)<sup>18</sup> et le GPUE suit ce processus avec intérêt en tant que membre du groupe de parties prenantes de la Commission européenne pour la santé en ligne (*eHealth Stakeholder Group*, eHSG).

---

<sup>13</sup> Directive 2001/83/CE, article 59, point a) ii), paragraphe 2. Modification introduite par la directive 2010/84/UE.

<sup>14</sup> COM(2014) 558 final, proposition de règlement relatif aux médicaments vétérinaires ; COM(2012) 542 final, proposition de règlement relatif aux dispositifs médicaux ; et COM(2012) 541 final, proposition de règlement relatif aux dispositifs médicaux de diagnostic in vitro.

<sup>15</sup> <http://pgeu.eu/fr/documents-politiques.html>

<sup>16</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-consultation-green-paper-mobile-health>

<sup>17</sup> [http://ec.europa.eu/health/ehealth/docs/eprescription\\_guidelines\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ehealth/docs/eprescription_guidelines_en.pdf)

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/health/ehealth/docs/guidelines\\_patient\\_summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ehealth/docs/guidelines_patient_summary_en.pdf)



### Principaux éléments de la réponse du GPUE au livre vert sur la santé mobile publié par la Commission en 2014

La confiance du public dans la protection des données est essentielle au succès du déploiement.

Cela nécessite à la fois que les données soient limitées et que des stratégies solides soient adoptées en matière de consentement des patients.

La Commission doit approfondir son travail sur des orientations concernant la distinction entre les applications relatives au mode de vie et les dispositifs médicaux.

Il convient d'encourager la mise en place de procédures d'examen des applications.

Plusieurs solutions novatrices de santé mobile sont actuellement élaborées par des pharmaciens d'officine en Europe.

L'efficacité clinique et la rentabilité sont essentielles.

Il faut approfondir le travail afin de mieux comprendre les obstacles à la mise en œuvre et à l'adoption de la santé mobile.

## Santé en ligne et soins pharmaceutiques

Aujourd'hui, de nombreux pharmaciens utilisent quotidiennement des outils de santé en ligne, qu'il s'agisse de délivrer des prescriptions électroniques, de vérifier les interactions entre les médicaments lors de la consultation des dossiers électroniques récapitulant les traitements, d'encourager le respect des traitements grâce à des applications mobiles ou à des appels téléphoniques ou de servir de point d'accès au système de santé. Les outils de santé en ligne utilisés par les pharmacies d'officine concernent les domaines suivants :



Les

services et les systèmes de santé en ligne peuvent inciter à repenser les services traditionnels de santé et faciliter la mise en œuvre et le développement de pratiques de délivrance, de soins pharmaceutiques et de services pharmaceutiques novateurs. Les innovations en matière de santé en ligne sont considérées comme propices au passage de soins de santé traditionnels axés sur les institutions à une approche davantage centrée sur les patients<sup>19</sup>. Ces cinq thèmes sont étudiés dans le chapitre suivant, qui insiste sur les avantages de la santé en ligne pour les pharmaciens, les patients, les autres professionnels de la santé et les prestataires de services de santé.

<sup>19</sup> 3. Kuhn KA, Giuse DA, Lapão L, Wurst SHR, « Expanding the scope of health information systems: From hospitals to regional networks, to national infrastructures, and beyond », *Methods Inf. Med.*, 2007, p. 500-502.



## 3. Avantages de la santé en ligne

*Remarque : Tous les systèmes mentionnés ci-dessous « entre guillemets » sont détaillés en annexe.*

### Accès

Dans plusieurs pays (en Autriche avec « Mobile Pharmacy App », en Belgique avec « pharmacie.be / apotheek.be », en Bulgarie avec « Plateforme électronique à accès ouvert », en République tchèque avec « ékárnú », au Portugal avec « Farmácias Portuguesas » et en Suède avec « FASS »), il existe des applications mobiles mises au point par des associations nationales de pharmacies ou de pharmaciens qui permettent de « géolocaliser » la pharmacie la plus proche. Certaines applications mobiles (Autriche, Portugal et Espagne) fournissent et conservent également des informations relatives à la santé et aux traitements. En Suède, l'application permet même aux utilisateurs de vérifier les stocks locaux du produit dont ils ont besoin. En République tchèque, il est possible de trouver quelles pharmacies participent à diverses campagnes de santé publique spécifiques grâce à l'application. Au Danemark, les pharmacies opèrent un service téléphonique de consultation vocale et vidéo en ligne. Disponible 24h/24 et 7 jours sur 7 il permet aux patients et au grand public d'accéder à des informations sur les traitements et la santé fournies par un pharmacien.

Aux Pays-Bas, une base de données en ligne des médicaments connaissant une pénurie est accessible au public. Appelé « Farmanco », le système, est hébergé et administré par la KNMP, l'association pharmaceutique royale néerlandaise. Les fabricants, les grossistes, les pharmaciens, d'autres professionnels de la santé et les patients peuvent contribuer au système par des rapports. Les contributions proviennent généralement de pharmacies et chacune est vérifiée par le fabricant concerné. Grâce à ce système, les patients et les professionnels peuvent s'informer de la cause des pénuries et de leur durée estimée, ce qui permet de prendre des mesures alternatives afin de garantir que le patient ne voie pas ses soins et son traitement interrompus.

En Suisse, les médecins de famille et les pharmaciens d'officine collaborent afin de dispenser des soins dans les pharmacies grâce au service de télémédecine « netCare ». Cette collaboration peut être utile dans les zones où l'accès à d'autres services de santé est limité, tout en allégeant la charge de travail des services de santé surchargés. La pharmacie est utilisée comme point d'accès au système de santé. Selon le tri d'abord effectué par le pharmacien à la pharmacie, soit le patient reçoit un traitement administré sur place par le pharmacien ou bénéficie d'une consultation vidéo sur place avec un médecin, soit il est orienté vers un médecin pour une consultation en face-à-face ou vers un service de soins spécialisés.

En Italie, la pharmacie est également utilisée comme point d'accès électronique au système de santé avec le projet « plateforme/CUP », en place dans la plupart des régions italiennes. Les patients peuvent se rendre dans la pharmacie la plus proche pour prendre rendez-vous avec un médecin spécialiste du



**PGEU GPUE**

*Pharmaceutical Group of European Union*  
*Groupement Pharmaceutique de l'Union Européenne*

Ref 16.11.02E 003

service national de santé ou prendre rendez-vous pour des analyses dans un laboratoire du service ou un laboratoire agréé.



## Connaissances en matière de santé et autosoin

Plus de 81% des ménages européens ont accès à l'internet<sup>20</sup> et bon nombre d'entre eux l'utilisent pour obtenir des informations sur la santé et les traitements. Les outils et les possibilités qui existent en ligne pour améliorer la santé des patients sont presque illimités, à condition que ceux-ci disposent de connaissances en matière de santé (et que lesdits outils soient clairement validés et approuvés). Il est en effet bien connu que les connaissances en la matière contribuent largement à la santé des patients<sup>21</sup>. En revanche, de maigres connaissances dans ce domaine et les problèmes qui en résultent, tels que la difficulté à suivre les instructions concernant les traitements ou à comprendre les notices, sont souvent associés à une mauvaise santé<sup>22</sup>. De plus, des outils qui ne sont pas dûment validés ou approuvés présentent un risque pour les utilisateurs, qui peuvent avoir du mal à s'y retrouver parmi les innombrables outils inappropriés ou potentiellement dangereux.

Les pharmaciens d'officine contribuent à la disponibilité en ligne de sources d'information fiables en matière de santé, compréhensibles pour les patients et centrées sur ces derniers. Ils ont mis au point plusieurs outils de santé en ligne<sup>23</sup> pour aider les patients, dont le niveau de connaissances en matière de santé est très variable, à faire des choix éclairés. Il a été souligné qu'une approche centrée sur les patients lors de la mise au point de services de santé permet à ces services de répondre aux besoins individuels des patients et les incite à jouer un rôle plus actif dans la gestion de leur maladie<sup>24</sup>.

En France, un service de textos (« Observia ») fournit des informations sur la santé et les traitements concernant la promotion de la santé et la gestion de certaines maladies chroniques. De plus, les innovations en matière de santé en ligne élargissent l'accès aux services de santé et à l'information sur les médicaments pour les utilisateurs malvoyants ou à mobilité réduite (« Mobile Pharmacy App » en Autriche, « Farmácias Portuguesas » au Portugal, application « Medicamento Accesible PLUS » en Espagne). Dans ces cas de figure, les applications sont compatibles avec les lecteurs d'écran intégrés des dispositifs et évitent de devoir ouvrir et parcourir le dépliant d'information destiné au patient en donnant accès aux informations pertinentes en prenant simplement une photo du code barre.

Les pharmaciens bénéficient également d'applications similaires depuis vingt ans, les logiciels des pharmacies proposant des alertes, des rappels et des informations sur les médicaments au moment de délivrer les traitements. Ainsi, depuis plus de trente ans, « Bot PLUS 2.0 » propose des informations à jour et de qualité sur l'ensemble des médicaments autorisés et commercialisés en Espagne.

---

<sup>20</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals#Internet\\_access](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals#Internet_access)

<sup>21</sup> Bopp M, Minder CE (2003), « Mortality by education in German speaking Switzerland, 1990-1997: results from the Swiss National Cohort », *International Journal of Epidemiology*, 32, 346-354.

<sup>22</sup> Berkman ND et al. (2004), *Literacy and Health Outcomes*, Agence for Healthcare Research and Quality (AHRQ), Rockville (Maryland).

<sup>23</sup> R-U <http://www.treatyourselfbetter.co.uk/> ; PT <http://www.usoresponsaveldomedicamento.com/>

<sup>24</sup> Armstrong, N., et Powell, J., « Preliminary test of an Internet-based diabetes self management tool », *J. Telemed. Telecare*, 2008, 14, 114-116.



## Respect des traitements et gestion des maladies chroniques

Les chercheurs de l'Institut néerlandais de recherche sur les services de santé ont démontré que les rappels électroniques (tels que les textos, les téléavertissements et les solutions audiovisuelles) améliorent de 14% le respect des traitements.<sup>25</sup> Les rappels électroniques sont largement utilisés dans les pharmacies européennes (« Mobile Pharmacy App » en Autriche, « Online Prescription Overview App » au Danemark, « Observia » et « DO-Pill » en France).

En Espagne, un service d'examen et de suivi des traitements est proposé grâce au système « Bot PLUS 2.0 », un module de services de soins pharmaceutiques. Ce logiciel permet aux pharmaciens d'officine de gérer tous les traitements des patients, y compris la détection de problèmes liés aux médicaments, tels que les effets secondaires, les interactions, le non-respect du traitement, etc. Ils peuvent ainsi consigner ces informations, ainsi que les mesures prises pour résoudre les problèmes.

Au Royaume-Uni, il a été démontré que le nouveau service de médicaments (*New Medicine Service*) par téléconsultation (une consultation semi-structurée avec un pharmacien pour les patients auxquels ont été prescrits de nouveaux traitements pour des maladies chroniques) améliore de 10% le respect des traitements<sup>26</sup>. Au Danemark, il existe une application de rappel médical pour les patients qui souhaitent qu'on leur rappelle de prendre leurs médicaments. Cette application, programmable par l'utilisateur, permet également d'enregistrer d'autres données de santé telles que le taux de glucose dans le sang, la tension artérielle et le poids. Les informations peuvent être transmises par courriel si le patient le désire.

En France, un service de téléconsultation, appelé « Telemedinov », est proposé par les pharmacies d'officine afin d'assurer un suivi des affections aiguës et chroniques (angine, otite, diabète, insuffisance cardiaque, hypertension et affections dermatologiques). Le succès de ce service repose sur la création de valeur engendrée par de nouveaux systèmes de coopération interprofessionnelle, sur un accès partagé et sécurisé aux informations (dossiers médicaux et pharmaceutiques), sur des prescriptions électroniques sûres et sur la transmission électronique des factures. Une évaluation du service a révélé que ce modèle permettait de réduire nettement les coûts tout en obtenant des résultats cliniques comparables à ceux des services traditionnels<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> Vervloet M, Linn AJ, van Weert JCM, de Bakker DH, Bouvy ML et van Dijk L., « The effectiveness of interventions using electronic reminders to improve adherence to chronic medication: a systematic review of the literature », 2011, J Am Med Inform Assoc doi:10.1136/amiainl-2011-000748.

<sup>26</sup> <http://www.nottingham.ac.uk/~pazmjb/nms/>

<sup>27</sup> <http://www.telemedinov.fr/>



## Sécurité des patients et qualité des soins

L'intervention des pharmaciens lors du processus de délivrance a toujours largement contribué à la sécurité des patients. Les dossiers électroniques récapitulant les traitements médicamenteux des patients existent depuis plus de 20 ans. Toutefois, à moins que ces dossiers ne soient partagés par l'ensemble des pharmacies d'officine et les autres professionnels de la santé impliqués, leur potentiel demeure partiellement irréaliste en ce qui concerne la sécurité des patients et la qualité des soins<sup>28</sup>.

En Belgique et en France, les pharmaciens gèrent un dossier pharmaceutique partagé, qui contient une liste de traitements récents (soumis à prescription ou en vente libre). Ces dossiers sont utilisés pour détecter les éventuelles interactions et contre-indications, ainsi que pour transmettre les informations aux professionnels et aux patients et faciliter les actions de sécurité (telles que les rappels de prises de médicaments ou les alertes de sécurité). En France, ce dossier partagé est également accessible à d'autres professionnels de la santé (médecins hospitaliers) et les pharmaciens d'officine en France et en Belgique peuvent le consulter et le modifier. De même, en Angleterre, les pharmaciens (et d'autres professionnels de la santé) ont accès à un dossier médical abrégé (*Summary Care Record*), qui récapitule les traitements en cours, les allergies connues et les interactions négatives antérieures entre médicaments, en vue, ici encore, d'améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins<sup>29</sup>.

Il a été démontré que ces dossiers médicaux abrégés, informatisés et partagés, permettent de limiter un certain nombre d'erreurs de médication dans le cadre des soins primaires.<sup>30</sup> Étant donné qu'ils sont généralement détenus par le médecin généraliste du patient, il est important que ces dossiers abrégés soient liés au système de prescription électronique et aux dossiers récapitulant les traitements détenus par les pharmacies. Une fois que ce lien est établi, les professionnels de la santé impliqués dans les soins du patient (y compris les pharmaciens) peuvent accéder aux informations pertinentes et apporter des soins sûrs et efficaces sans se limiter aux informations relatives aux prescriptions. En autorisant les pharmaciens à accéder aux antécédents, aux diagnostics et aux traitements des patients et à y contribuer en toute sécurité (avec le consentement des patients et les garde-fous d'usage), on peut réduire les erreurs de médication, les interactions et les doubles emplois de traitements. Malheureusement, trop souvent, les pharmaciens n'ont pas accès aux dossiers de santé et de traitement partagés des patients. Il s'agit d'une occasion manquée d'améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> PGEU Statement on eHEALTH SOLUTIONS IN THE EU COMMUNITY PHARMACIES: helping to realise professional potential <http://www.pgeu.eu/fr/documents-politiques.html>

<sup>29</sup> <http://systems.hscic.gov.uk/scr>

<sup>30</sup> A pharmacist-led information technology intervention for medication errors (PINCER): a multicentre, cluster randomised, controlled trial and cost-effectiveness analysis. Avery A.J., et al. The Lancet, Volume 379, Numéro 9823, Pages 1310 - 1319, 7 avril 2012 doi: 10.1016/S0140-6736(11) 61817-5.

<sup>31</sup> <http://systems.hscic.gov.uk/scr/benefits>





## Soins primaires et collaboration entre les différentes professions impliquées

Les outils de santé en ligne contribuent à la collaboration au sein des équipes de santé primaire et renforcent cette collaboration avec les professionnels de soins de santé secondaires. Les dossiers pharmaceutiques belge et français, le service suisse « netCare » et l'initiative italienne « plateforme/CUP » sont de bons exemples.

Le poids des maladies chroniques devenant de plus en plus lourd, les systèmes de santé confient un rôle central aux professionnels de la santé tels que les pharmaciens et les infirmières<sup>32</sup>. Il a été souligné que la communication entre les professionnels de la santé et les patients est essentielle afin que ce déploiement soit effectif<sup>33</sup>. Lorsqu'ils sont partagés, les dossiers de santé en ligne permettent aux pharmaciens non seulement d'intervenir en connaissance de cause, mais également d'améliorer nettement la communication au sein de l'équipe et du système de santé<sup>34</sup>. De plus en plus, l'utilisation des TIC et des services de santé en ligne dans le cadre des soins primaires fera partie des futurs systèmes de soins de santé. Une meilleure collaboration transversale nécessitera une proximité plus étroite des services et des infrastructures<sup>35</sup>.

Pendant, à l'heure actuelle, les solutions de santé en ligne sont fragmentées au niveau régional, national et européen. Il existe des entraves à l'interopérabilité entre les différentes solutions, entre les professionnels, entre ces derniers et les autorités, ainsi qu'entre les régions et les pays.

---

<sup>32</sup> Kennie-Kaulbach N, Farrell B, Ward N, Johnston S, Gubbels A, Egale T, et al., « Pharmacist provision of primary health care: a modified Delphi validation of pharmacists' competencies », BMC Fam. Pract. 2012. p. 27.

<sup>33</sup> Santana S., « Tendências na utilização da internet: Para questões de saúde e doença em Portugal 2005-2007 », Acta Med. Port., 2009, 22, 5-14.

<sup>34</sup> <http://www.ordre.pharmacien.fr/Communications/Communiqués-de-presse/Evaluation-du-DP-de-sa-mise-en-oeuvres-Interventions-Pharmaceutiques>

<sup>35</sup> Kreps GL, et Neuhauser L., « New directions in eHealth communication: Opportunities and challenges », Patient Educ. Couns., 2010, 78, 329-336.



## 4. Conclusions et recommandations

### Conclusions : les bonnes nouvelles

Depuis le début de l'informatisation des pharmacies d'officine dans les années 1990, la profession a clairement démontré sa volonté d'adopter des technologies novatrices afin de proposer des services pharmaceutiques de très haut niveau. Aucune autre profession de santé n'a autant investi de fonds propres dans le domaine de la santé en ligne. Les pharmaciens d'officine ont créé les infrastructures et la culture nécessaires à la mise en place de technologies novatrices en matière de santé en ligne, dans le but ultime que celles-ci bénéficient largement au public.

En conclusion :

- Les pharmaciens exercent leur profession dans des cadres juridiques, réglementaires et éthiques. Pour fournir leurs services, ils peuvent également s'appuyer sur le recours à de bonnes pratiques, notamment en matière d'outils de santé en ligne.
- Ces vingt dernières années, les pharmaciens ont largement investi dans les TIC et la santé en ligne. Ils continuent à élargir leurs connaissances, leurs compétences et leur expérience comme il se doit.
- Les décideurs politiques, les développeurs informatiques et les autres professionnels de la santé doivent collaborer avec les pharmaciens, qui sont des utilisateurs expérimentés de la santé en ligne, afin de mettre au point des services de santé en ligne au niveau local, régional ou national, selon les besoins.
- Les pharmaciens, qui ont toujours été des professionnels de la santé très accessibles puisqu'ils sont établis au plus près des populations locales, ont adhéré à l'évolution numérique, et aujourd'hui, ils soutiennent également l'accès électronique aux soins de santé et aux traitements.
- Partisans de longue date de l'autosoin, les pharmaciens contribuent également à améliorer les connaissances en matière de santé de leurs patients et du public. La santé en ligne constitue une nouvelle manière d'échanger avec les patients.
- En leur qualité d'experts en médicaments, les pharmaciens utilisent les TIC et les outils de santé en ligne pour améliorer le respect des traitements et réduire les coûts au sein du système de santé.
- En tant qu'ultimes points de contact avant la prise du médicament, les pharmacies améliorent la sécurité des patients et la qualité des soins en partageant les dossiers pharmaceutiques et en ayant accès aux dossiers médicaux électroniques.



**PGEU GPUE**

*Pharmaceutical Group of European Union*  
*Groupement Pharmaceutique de l'Union Européenne*

Ref 16.11.02E 003

- De par leur proximité avec le patient, les pharmaciens nouent des relations avec d'autres professionnels de la santé. Les infrastructures existantes de TIC et de santé en ligne peuvent faire le lien entre divers services et organisations de santé.



## Obstacles : les défis à relever

Les progrès et l'expansion de la santé en ligne devraient nettement améliorer les soins apportés aux patients et les performances des systèmes de santé<sup>36</sup>, et le marché mondial de la santé en ligne devrait atteindre 308 milliards d'USD d'ici 2022<sup>37</sup>. Cependant, les solutions dans ce domaine sont fragmentées, tant au niveau national qu'au niveau européen. En dépit des progrès récents, bon nombre de systèmes de prescription électronique d'Europe ne couvrent pas la totalité du territoire national et ne vont pas au-delà. Il existe des entraves à l'interopérabilité entre les différentes solutions, entre les professionnels, entre ces derniers et les autorités, ainsi qu'entre les régions et les pays.

Si des orientations européennes ont été mises au point en matière de santé en ligne, elles sont de nature technique, n'impliquent pas réellement les utilisateurs finaux et ne tiennent pas suffisamment compte des aspects fondamentaux des pratiques de santé. Les institutions de soins de santé et les professionnels de la santé sont confrontés à la nécessité permanente d'actualiser et d'élargir les infrastructures, les technologies et les équipements de santé à grand renfort de moyens.

## Perspectives d'avenir

Comme indiqué plus haut, les organisations professionnelles sont essentielles à la mise en place de services de santé en ligne dans les pharmacies d'officine. Il est fondamental d'encourager l'innovation dans ces pharmacies, de façon à créer un réseau coordonné et collaboratif, fournissant des services de santé efficaces. Ces organisations constituent déjà un réseau d'expertise professionnelle et technique à même de tirer pleinement parti des perspectives offertes par les TIC, en vue d'améliorer sans cesse les pratiques en vigueur dans les pharmacies.

Il convient également de tenir compte de l'importance des preuves de terrain provenant des interventions professionnelles et des différents systèmes d'information. Ces informations peuvent être utilisées afin d'améliorer la santé des citoyens et l'efficacité des systèmes de santé nationaux<sup>38</sup>.

---

<sup>36</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52012DC0736>

<sup>37</sup> <https://globenewswire.com/news-release/2015/11/18/788256/0/en/eHealth-Market-Will-Reach-308-0-Billion-By-2022-Grand-View-Research-Inc.html>

<sup>38</sup> Voir par exemple l'initiative « Nodofarma » du Conseil pharmaceutique général espagnol, en annexe.



## Recommandations

1. Les décideurs politiques, les développeurs informatiques et les autres professionnels de la santé doivent collaborer avec les pharmaciens, qui sont des utilisateurs expérimentés, afin de mettre au point des politiques et des services de santé en ligne au niveau local, régional ou national, selon les besoins.
2. La santé en ligne doit être intégrée aux systèmes de santé en complétant et en soutenant les pratiques existantes, les pharmaciens pouvant faire le lien entre divers services, organisations et infrastructures.
3. Les dossiers médicaux électroniques devraient être liés aux systèmes de prescription électronique, ce qui permettrait aux professionnels de la santé intervenant dans les soins d'accéder aux informations nécessaires sur les patients. Il devrait également exister un fonction permettant de mettre à jour le dossier médical électronique en y intégrant au besoin toute information pertinente, de façon à accroître les chances de détecter les problèmes éventuels liés aux traitement et à la sécurité des patients et d'y remédier.
4. La communication et la collaboration entre les patients, les professionnels de la santé et les développeurs informatiques sont essentielles pour réaliser tout le potentiel des technologies de santé en ligne et pour instaurer un climat de confiance. Lors de l'élaboration des orientations relatives à la santé en ligne, les décideurs sont invités à pleinement impliquer les utilisateurs finaux.
5. Les pharmacies d'officine doivent être reconnues, soutenues et remboursées comme il se doit pour leur investissement permanent dans la santé en ligne, les infrastructures informatiques et les compétences numériques de la main-d'œuvre, ainsi que pour leur contribution à l'amélioration des résultats en matière de santé et à la réduction du coût des soins.