

# **Téléconsultation en pharmacie : et si vous renforciez votre offre de soins ?**

Suite au boom de la télémédecine lié à la crise sanitaire, les Français réclament le déploiement de la téléconsultation en pharmacie. Mesure phare du plan numérique Ma santé 2022<sup>(1)</sup>, la feuille de route est claire : replacer le patient au cœur des soins et lutter contre les déserts médicaux, partout en France. Quels en sont les avantages ? Renforcer votre offre de soins, miser sur l'écoute et la proximité pour optimiser le suivi des malades... Le vrai bénéfice attendu : c'est un levier de rentabilité pour l'avenir de votre pharmacie. On vous donne ici des clés de compréhension et des outils pratiques pour occuper le terrain de la communication. Découvrez aussi les conseils avisés de Maxime Leneylé, Directeur Général de Tesson.

## **Quels sont les facteurs qui participent à la croissance des téléconsultations ?**

Les chiffres témoignent de la récente accélération de la e-santé depuis 2019, en grande partie liée à l'augmentation du nombre des téléconsultations lors de la crise sanitaire :

### **La téléconsultation en pharmacie se démocratise en France**

Plus de 60 000 médecins y ont eu recours pendant la crise sanitaire, alors qu'elle ne représentait que 0,04 % des consultations des médecins en 2019, contre 4,4 % en 2020. Côté patient, toutes les tranches d'âge en ont bénéficié : 1 sur 5

a plus de 70 ans<sup>(2)</sup>. Mieux encore, la téléconsultation est aujourd'hui plébiscitée par 74% des Français, favorables à son développement(3).

### **Les bornes de téléconsultations apparaissent en pharmacie**

<https://www.leblogdupharmacien.fr/wp-content/uploads/2022/05/teleconsultation.mp4>

*En Normandie, 58 bornes à disposition des pharmacies(4)*

## **Le rôle central du pharmacien dans la coordination des soins**

Développer l'offre de soins représente bien plus qu'un simple service, cela pourrait vous permettre de devenir une pharmacie référente pour votre clientèle. Autre bénéfice indirect apporté par le développement des services en pharmacie, vous pourriez toucher une nouvelle clientèle ou même fidéliser vos patients, et voici pourquoi :

- Vous renforcez **votre rôle de conseil et de soignant de proximité** en vous mettant en capacité de répondre aux besoins de consultations courantes ;
- en facilitant **l'accès rapide à un généraliste** (15 minutes en moyenne) ou un spécialiste (dans la semaine), vous faites preuve d'efficacité ;
- vous optimisez **l'accompagnement des malades chroniques**, des personnes isolées et âgées en gardant le contact entre le médecin et le patient.
- vous participez à l'amélioration de **la coordination des organisations** médicales au travers du partage des dossiers médicaux entre professionnels de santé.

## **Une formation, gratuite et**

# accessible à tous en ligne !

## L'enjeu de la désertification médicale et des hôpitaux sous tension

L'engagement des pharmacies en faveur du déploiement de ces nouvelles pratiques est impactant à plus d'un titre :

- Un relais nécessaire dans les zones de désertification médicale où les patients demandent à bénéficier d'un service de proximité dans leur propre pharmacie ;
- Une bouffée d'oxygène pour le secteur hospitalier en tension : ainsi, pour les soins qui ne nécessitent pas de plateau technique, la téléconsultation permet de désengorger les urgences ;
- Une solution pour des actes simples (allergies saisonnières, infections urinaires, renouvellement des ordonnances...), de même lorsque le médecin ou le patient a des difficultés à se déplacer.

## Quels sont les leviers pour développer la téléconsultation en pharmacie ?

D'après nos observations sur le terrain, le principal frein au développement est **le manque de visibilité des services** aux patients. Plutôt qu'un investissement pour l'avenir, la télémédecine est parfois perçue comme contraignante et coûteuse à mettre en place.

## Des outils de communication pour donner de la visibilité à vos services

La téléconsultation est une nouvelle façon de prendre en charge les patients, une pratique émergente en officine. Elle

reste donc à découvrir. Il est essentiel de faire savoir au plus grand nombre que vous proposez ce service. Vous voulez prendre l'avantage et valoriser votre savoir-faire en pharmacie ?

## Occuper le terrain de la communication

Pour vous aider à développer la visibilité de la **téléconsultation en pharmacie**, nous mettons à votre disposition des outils de communication. Voici comment occuper le terrain :

- Prenez le temps de former vos équipes à bien communiquer et accompagner la patientèle en expliquant l'intérêt et l'usage de la téléconsultation ;
- Annoncez votre activité sur la [vitrine de pharmacie](#), de cette manière vous [améliorez l'attractivité de l'officine](#) ;



***Les vitrophanies à afficher sur votre vitrine***

- Pensez également à relayer l'information sur vos écrans digitaux de pharmacie :



***L'affichage digital pour annoncer la téléconsultation en pharmacie***

- Le sac de pharmacie est aussi un excellent relais d'information pour faire connaître votre activité en pharmacie



Téléconsultation  
dans votre  
**PHARMACIE**

avec  
un **MÉDECIN**  
en ligne !

**NOUVEAU  
SERVICE+**

Une équipe  
formée  
pour vous  
accompagner

Espace  
de  
confidentialité

Données  
sécurisées

Impression  
d'ordonnance

**PHARMACIE  
de l'HOTEL DE VILLE**  
Delphine & Jean Exupéry  
3, avenue des Lilas - 31100 TOULOUSE  
Tél. 05 62 62 03 04  
[phiehotelville-toulouse@orange.fr](mailto:phiehotelville-toulouse@orange.fr)



Ainsi, du simple passant dans la rue exposé à votre vitrine, aux clients en visite dans votre pharmacie, l'ensemble des personnes concernées sera tenu informé de l'existence de la téléconsultation.

## Un levier pour booster le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'officine

Rappelons qu'il s'agit d'un investissement qui doit s'inscrire dans un objectif de rentabilité à la clé. Avantage direct pour le pharmacien, il **favorise naturellement l'achat de médicaments dans votre pharmacie** puisque l'ordonnance est

directement télétransmise par le médecin au pharmacien et au patient à l'issue de la téléconsultation en pharmacie.

Mieux encore, l'assurance-maladie vous soutient financièrement puisqu'elle reverse à la pharmacie une participation forfaitaire de 1 225 euros la première année, puis de 350€ par an. Vous percevrez également une prime annuelle qui s'élève entre 200 euros et 400 euros, calculée selon le volume de consultations effectuées<sup>(3)</sup> par an (avec 25€ par tranche de 5 téléconsultations).

## **Comment calculer la rentabilité de l'opération ?**

Selon une hypothèse réalisée avec les aides de la CPAM lissées sur 12 mois, dégrèvement fiscal fait :

- Une ordonnance générée par une téléconsultation en cabine représente 9,8 euros de marge en moyenne pour le pharmacien (source TESSAN) ;
- avec 0,85 passage par jour, vous serez en mesure de rembourser la mensualité de la cabine ;
- avec 3 passages par jour le pharmacien génère une marge nette (marge nette = marge brute - loyer de la cabine) de 609,42 euros pour 499 euros par mois investis.

## **Comment s'adapter à ses nouveaux usages en pharmacie ?**

De l'acteur historique à la start-up entrante (Qare, Medadom, Tessan, Medeo, Medtech...) les offres se multiplient sur le marché. La plupart comprennent le matériel, un logiciel de téléconsultation, les appareils médicaux connectés. La prise en main s'accompagne d'une formation de l'équipe officinale...

# Organiser la téléconsultation en pharmacie

Afin d'assurer la meilleure qualité et la sécurité des soins, la téléconsultation doit être réalisée dans un local dédié ou une cabine de télémedecine, équipée en visio transmission (son et visio par webcam).



***Une pièce dédiée à la téléconsultation équipée en visio transmission***

Cette dernière sera équipée d'objets connectés destinés à mesurer les constantes vitales basiques : stéthoscope connecté, balance connectée, oxymètre, otoscope et un tensiomètre connecté, dermatoscope et thermomètre font également partie des objets proposés.

## La cabine et la borne connectée Medadom

Voici la borne et la cabine de téléconsultation médicale Medadom, une start up parisienne créée en 2017. Installées dans 1500 pharmacies fin 2021, elles permettent d'affiner le diagnostic du médecin et le patient peut être accompagné si besoin.



*La cabine et la borne connectée Medadom*

## Le cabine de téléconsultation augmentée Tessan

Une [cabine de téléconsultation augmentée](#) à découvrir : les objets connectés de santé sont intégrés au logiciel de téléconsultation. Pilotées par le médecin en direct, les données sont transmises en temps réel au médecin.



*Pharmacienne titulaire de la pharmacie La Cepière à Toulouse ©  
Radio France – Claudia Clamel*

## **Quelles sont les clés pour réussir votre installation ?**

Nous avons interrogé sur le sujet Maxime Leneylé, Directeur Général de Tesson. Créé en 2018, l'entreprise a déjà déployé près de 500 cabines de téléconsultation augmentée. Découvrez ses conseils éclairés pour bien choisir votre opérateur et orienter vos efforts en priorité.

### **1/ La qualité de la solution technique proposée**

« On privilégiera une consultation quasiment autonome, grâce à l'utilisation des objets connectés, la plus qualitative et sécurisée possible, grâce à l'utilisation de données sécurisées, dans le respect du parcours de soins coordonné », tout en sachant que vous devez pouvoir aider le patient quand il n'est pas à l'aise avec les nouvelles technologies. »

### **2/ La fiabilité du matériel et la performance du**

## **service**

« Grâce aux dispositifs médicaux connectés installés à l'intérieur de la cabine, le médecin à distance peut réaliser près de 90 % des actes d'une consultation classique. En moins de 15 minutes, le patient peut désormais téléconsulter un médecin généraliste à proximité de chez lui, sans avancer aucun frais. De plus, vous devez être en mesure d'appliquer le tiers payant intégral, c'est essentiel pour la satisfaction du client. Certains opérateurs ne le pratiquent pas. »

### **3/ La qualité de l'accompagnement du pharmacien**

« Soyez exigeant sur la qualité et la personnalisation de l'accompagnement et des formations proposées tout au long du projet, de même sur le service après-vente (accès au SAV). C'est primordial. »

### **4/ L'accès direct aux spécialistes très demandés**

« Depuis peu, certaines solutions donnent également la possibilité aux patients de téléconsulter des professionnels de santé ayant des spécialités très demandées comme les pédiatres, les dermatologues, les gastro-entérologues, les nutritionnistes, les ORL ou encore les homéopathes... »

□ Bon à savoir

Suite à la signature de l'Avenant 9, les mesures dérogatoires prises durant la crise du Covid-19 (prise en charge à 100% de toutes les téléconsultations) prennent fin d'ici le 31 juillet 2022 au plus tard.

## **Téléconsultation en pharmacie : vous hésitez encore à vous lancer ?**

C'est un choix réfléchi qui doit s'appuyer sur une étude de marché. Quelle est votre problématique locale ? Quelles sont les attentes et les profils de vos clients (personnes âgées,

mobilité réduite, cible active pressée)... Quels sont les besoins réels de médecins généralistes à proximité, de spécialistes dans votre région ? Rencontrer les professionnels de santé locaux est probablement le meilleur moyen de connaître leur intérêt pour la solution.



## **Les zones les plus concernées**

La téléconsultation se révèle plus utile dans les zones en sous-densité médicale ou pour les officines accueillant des personnes de passage (ex. proximité d'un aéroport, d'une gare, grandes agglomérations etc.), sur une population active et digitalisée.

## **Les femmes de plus de 40 ans**

D'après une étude récente<sup>(5)</sup>, la cible est plutôt féminine (40 ans, en Ile-de-France), mère d'au moins un enfant de moins de 18 ans. Ses motivations principales : le gain de temps et la rapidité de la prise de rendez-vous en cas de symptômes ou sur recommandation de son médecin.

## Les pathologies aiguës prioritaires

D'après les chiffres d'usage, les maux les plus courants concernent surtout les pathologies aiguës. En tête de la liste des motifs de téléconsultation :<sup>(6)</sup>

- Parmi les plus courantes l'infection urinaire chez la femme, la dermatologie courante, l'angine, la gastro-entérite ou encore la conjonctivite.
- Face aux multiples questions des futures jeunes mamans, la consultation d'une sage-femme peut s'avérer utile, rassurante, assorties de bons conseils pratiques.
- Les insuffisances cardiaques, ou le suivi cardio-vasculaire en téléconsultation des patients est possible, couplée à l'usage de dispositifs médicaux de suivi cardio-vasculaire connectés.

### Lire aussi :

- [5 pièges à éviter pour réaliser une vitrine de pharmacie attractive](#)
- [Dynamisez votre activité grâce à l'affichage digital](#)
- [La digitalisation de la pharmacie s'accélère avec la crise sanitaire](#)

<sup>(1)</sup> Ministère des solidarités et de la santé. [Ma santé 2022 : un engagement collectif.](#)

<sup>(2)</sup> Blog Medeo. [Évolution de l'e-santé en 2020.](#)

<sup>(3)</sup> Le quotidien du Pharmacien. 18 janvier 2022. [La téléconsultation en officine.](#)

<sup>(4)</sup> Paris Normandie. 21 mai 2021. [Les téléconsultations médicales en Normandie, 58 bornes à disposition dans les pharmacies et mairies.](#)

<sup>(5)</sup> L'usine digitale. 6 octobre 2020. [Quel est le profil-type d'un utilisateur de la téléconsultation ?](#)

<sup>(6)</sup> Hello Care Medecine. 22 septembre 2019. [La téléconsultation pour le suivi cardiovasculaire.](#)