

Retour d'expérience sur la Télémédecine :

8 mois après l'installation d'une borne de télémédecine dans ma Pharmacie j'ai suffisamment de recul pour partager quelques informations avec les confrères qui pourraient être intéressés par ce service ;

Le 1^{er} point qui est le plus important est le choix du type de borne, il faut absolument choisir un système qui soit le plus simple possible afin de pouvoir laisser le patient en autonomie face à la borne de télémédecine sinon le service devient extrêmement chronophage et la rentabilité en est fortement diminuée ; pour cela il est intéressant de choisir un système de borne dans lequel tout est intégré et avec écran tactile plutôt qu'un service avec ordinateur portable sur lequel l'interface est difficilement utilisable par le patient sans assistance d'une préparatrice ou d'un Pharmacien. Pour l'instant à ma connaissance sur le marché les solutions les mieux finies sont celles de TESSAN et de MEDADOM.

Equipé de ce type de borne, j'estime que 90% du temps le patient réalise seul la consultation médicale sans assistance d'un membre de l'équipe, cependant 10% du temps il peut y avoir une sollicitation de la part du patient (souvent par les plus âgés pour un problème technique lié à l'utilisation des objets connectés) ou de la part du médecin directement pour l'aider à comprendre et à préciser la demande du patient, ou pour lui décrire une lésion dermatologique difficile à voir au dermatoscope ou encore pour aider le patient à diriger l'otoscope afin que le médecin voit bien le tympan dans le cas de suspicion d'otite par exemple .

Le cout moyen de location de ces bornes tourne autour de 200^e /mois HT auquel il faut soustraire les aides forfaitaires versées au Pharmaciens qui proposent la télémédecine dans leurs Pharmacies ;

Ces aides sont les suivantes :

-1225^e versés la 1^{ère} année puis 350^e les autres années (le versement de cette rémunération est conditionné les 3 premières années à une déclaration en ligne sur Amelipro et les années suivantes à la réalisation d'au moins une téléconsultation par an)

-un Versement annuel qui dépend du nombre de téléconsultations réalisées annuellement, cela peut atteindre 400^e pour ceux qui font plus de 30 téléconsultations par an.

-Lors de la facturation d'une ordonnance émise lors d'une téléconsultation le Pharmacien doit ajouter aux médicaments prescrits une ligne en plus « accompagnement télémédecine » qui rapporte 1^e supplémentaire à chaque ordonnance, cette ligne dispose du code acte TLM qui permet de tracer les prescriptions liées à la télémédecine et ainsi les comptabiliser pour le déblocage de l'aide citée ci dessus.

Le montant moyen des ordonnances sur un échantillon de 200 téléconsultations tourne autour de 25^e par ordonnance, donc le Pharmacien gagne environ 7^e de marge + 1^e T.I.M = 8^e par téléconsultation environ ; compte tenu de cette rentabilité et des aides la 1^{ère} année il faut faire aux alentours de 8 téléconsultations mensuelles pour couvrir le coût de la location et 17 téléconsultations mensuelles les autres années.

Il faut savoir que ce service ne compensera jamais un médecin généraliste qui part à la retraite (argument parfois mis en avant par les sociétés qui proposent ce service), car les patients vont toujours chercher un médecin traitant et se déplacer pour le consulter, la télémédecine viendra s'y

ajouter pour le dépannage occasionnel et sera complémentaire du médecin traitant pour les patients habituels de la Pharmacie ; il faudra donc bien réfléchir avant de souscrire à une location de borne car la typologie de la Pharmacie influencera fortement le nombre de téléconsultations réalisées, il faut avoir idéalement une officine avec une clientèle de passage, avec des touristes ou des gens qui viennent travailler dans la zone...car comme vu plus haut le nombre de téléconsultations à effectuer pour couvrir le coût de la location mensuelle n'est pas négligeable .

Un paramètre également très important pour assurer le « succès » de la borne est l'adhésion de toute l'équipe de l'officine à ce service, chacun doit pouvoir le proposer à un patient dès qu'il estime qu'une consultation médicale est nécessaire ; la formation de tous est donc fondamentale et ce service est très valorisant pour le personnel qui apporte un service de qualité aux patients.

Pour l'instant la téléconsultation est entièrement remboursée par la Sécurité Sociale, le patient ne paie rien du tout, cette mesure a été mise en place pour développer la télémédecine et a été prolongée pendant la crise du Covid, personne ne sait combien de temps cela va encore durer, néanmoins quand ça s'arrêtera il y aura la part mutuelle à régler par le patient qui lui sera remboursée ultérieurement ; cela sera t il un frein ? c'est un paramètre à prendre en compte en fonction de sa typologie de clientèle. Certaines sociétés proposeront assurément des services 100% remboursés avec gestion du tiers payant afin que le service reste « gratuit » pour les patients mais cela aura certainement un prix et viendra majorer les mensualités.

Après cette brève présentation il est aisé de comprendre que la « fortune » ne viendra pas grâce à ces bornes, cependant celui qui pense avoir l'environnement adapté qui lui permettrait d'effectuer le nombre suffisant de téléconsultations et ainsi de couvrir le coût de la location mensuelle alors il faut FONCER car c'est un service formidable apporté aux patients, cela permet de gérer les pathologies dites « mineures » et les urgences « relatives » sur demande du patient directement ou sur proposition du Pharmacien ou d'un des membres de l'équipe sans aller faire la queue dans une salle d'attente ; les patients sont extrêmement satisfaits par le service et c'est un moyen de fidélisation majeur qui permet de se différencier de ses confrères les plus proches.

L'accueil de la borne dans mon quartier fut très favorable, les médecins qui n'y ont pas vu une concurrence mais plutôt un moyen alternatif de les aider car comme nous le savons tous ils sont de moins en moins nombreux et les cabinets sont surchargés, de plus le service est disponible de 8h à 20h 7j/7 ce qui rend la téléconsultation disponible les WE et lors des gardes ce que nos généralistes ne font habituellement pas et je peux vous assurer qu'un patient à qui vous évitez d'aller faire la queue dans une permanence médicale ou aux urgences pour un abcès dentaire douloureux un samedi à 19H vous en sera « éternellement » reconnaissant .

NB : l'accès à un médecin via la borne se fait généralement entre 5 et 15 minutes d'attente, il y a eu des situations très exceptionnelles avec 45 minutes d'attente mais le service était surchargé au début du COVID.

Rodossio Marc
Pharmacie de la Corniche
132 Corniche JF Kennedy 13007 Marseille
04 91 52 01 09