



# LE TÉLÉSOIN PHARMACEUTIQUE LES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

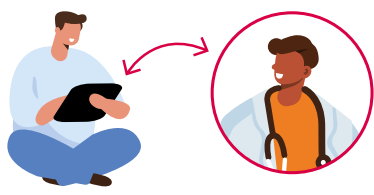
# La télésanté

Le Code de la santé publique intègre progressivement les nouvelles pratiques de télésanté.

La télésanté est composée de 2 domaines d'activités :

## La télémédecine

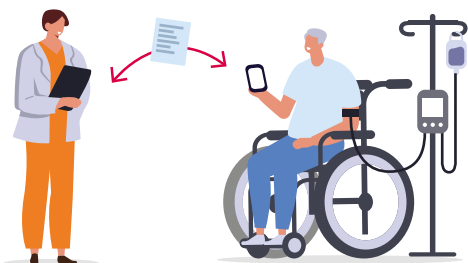
La télémédecine pour les activités réalisées à distance par un professionnel médical (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste) [Article L6316-1 du Code de la santé publique](#) comprend 5 types d'actes.



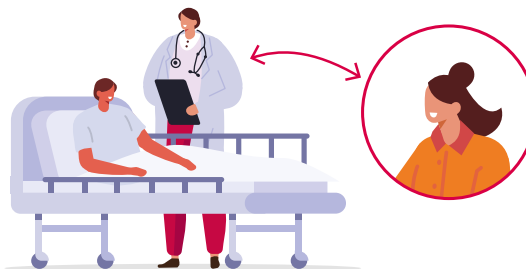
**La téléconsultation** permet à un patient de consulter à distance son médecin (généraliste ou spécialiste) par vidéotransmission. Si le patient le souhaite, un pharmacien ou un infirmier peut l'assister dans la consultation médicale (téléconsultation accompagnée)<sup>1</sup>.



**La téléexpertise** permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs autres confrères grâce au numérique. La question posée et la réponse apportée n'interviennent pas forcément de manière simultanée.



**La télésurveillance** permet à un professionnel médical d'interpréter à distance des données recueillies sur le lieu de vie du patient.



**La téléassistance** permet à un professionnel médical d'assister à distance un confrère dans la réalisation d'un acte.



**La régulation médicale** réalisée par les SAMU-centres 15 permet d'apporter à distance une réponse médicale et d'orienter le patient dans son parcours de soins.

## Le télésoin

Le télésoin permet à 18 professionnels de santé, dont les pharmaciens, d'accompagner un patient et de le suivre à distance grâce au numérique ([décret n° 2021-707](#) et [arrêté du 3 juin 2021](#)).



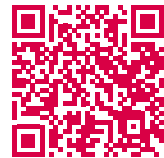
1. Avenant n°15 à la convention nationale du 4 avril 2012 organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires et l'assurance maladie. [Internet]; 2018 (Disponible sur : [https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/633103/document/avenant15\\_convention\\_nationale\\_pharmacien.pdf](https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/633103/document/avenant15_convention_nationale_pharmacien.pdf))

# Le télésoin pharmaceutique : De quoi parle-t-on ?

## Le réglementaire



**En 2020, des mesures exceptionnelles ont été prises dans le cadre de la crise sanitaire, permettant aux pharmaciens d'officine de réaliser des actes de télésoin (arrêté paru au JORF N°0122 du 18 mai 2020).**



Depuis 2021, les pharmaciens officinaux sont autorisés à réaliser les entretiens pharmaceutiques anticoagulants, asthme et les bilans partagés de médication en télésoin, après un premier entretien en présentiel au titre de l'[arrêté du 1<sup>er</sup> juin 2021](#) modifié prescrivant les

mesures générales nécessaires à la gestion de la sortie de crise sanitaire.

Un [décret](#) et un [arrêté du 3 juin 2021](#) ont officialisé les conditions de réalisation et de prise en charge du télésoin.

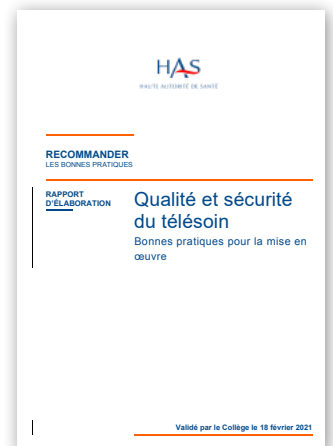
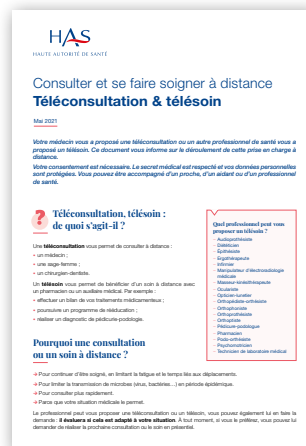
03

## L'avis de la HAS

Selon la HAS (2020), le télésoin est une forme de pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences. La HAS a notamment élaboré des recommandations sur le bon usage et la qualité des pratiques relatives au télésoin.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



## Le point de vue des organisations



Selon la SFSD (Société Française de Santé Digitale), le télésoin « n'est pas un choix de prise en charge par défaut, un palliatif, ou un exercice dégradé du soin. Il s'inscrit aujourd'hui dans un parcours coordonné entre les acteurs, personnalisé à chaque usager du système de santé, alterné entre présentiel et distanciel, selon la pertinence pour atteindre l'objectif de soin ».



Différents actes pharmaceutiques peuvent être réalisés par télésoin et notamment les entretiens pharmaceutiques. La réalisation de télésoins nécessite des pratiques pharmaceutiques adaptées au mode distanciel.<sup>2</sup>



« Le pharmacien peut être au cœur d'une pratique pharmaceutique à distance : la télépharmacie. Ce terme doit être compris comme la pratique de nouvelles missions de santé dévolues aux pharmaciens et tirant parti des technologies de communication ».<sup>3</sup>



CPOPH  
Conseil national  
professionnel Pharmacie  
d'Officine et Pharmacie Hospitalière

« Le télésoin peut être intégré dans la pratique du pharmacien en prenant en compte les différents modes d'exercice possibles (ville, établissement de santé, établissement médicosocial). Il est adapté à l'entretien pharmaceutique, au bilan partagé de médication, à l'accompagnement de pathologies chroniques, à l'éducation à la santé, à la conciliation médicamenteuse, la consultation d'observance, l'éducation thérapeutique. Le télésoin peut également faciliter la transition hôpital-ville en permettant d'organiser la continuité des activités initiées à l'hôpital comme des entretiens ciblés en ville, en présence du pharmacien hospitalier (en oncologie par exemple) ».

04

## À qui s'adresse le télésoin pharmaceutique ?

Le télésoin pharmaceutique s'adresse à toutes les équipes pharmaceutiques (officinales et hospitalières) souhaitant organiser des entretiens à distance avec leurs **patients** ou interdisciplinaires avec les **équipes médico-soignantes**.

Le patient peut être **accompagné** lors de la réalisation du soin à distance, par un professionnel de santé, un proche, un aidant, ou un interprète par exemple.



**« Le (bon) ciblage des patients est très important car nous n'avons pas vocation à proposer du télésoin à tout le monde. Nous l'avons destiné aux sorties d'hôpital, aux changements de traitements. [...] Il se révèle même particulièrement utile pour les "petits suivis", ces prises de contact de réassurance, qui ne nécessitent pas forcément de passer à l'Officine. »**

Extrait du Télésoin au cœur de l'innovation des parcours, SFSD



2. SFPC. *Lexique de la Pharmacie Clinique. Le pharmacien hospitalier et clinicien*. Juin 2021; 56 : 119-123.

3. <http://www.ordre.pharmacien.fr/content/download/429898/2024784/version/5/file/Livre+vert+-+Pharmacie+connect%C3%A9e+&+t%C3%A9l%C3%A9pharmacie.pdf>

# Pourquoi réaliser des actes de télésoin pharmaceutique ?

Le télésoin pharmaceutique permet d'éviter une rupture de soins et de toucher un public plus large ne pouvant pas forcément se déplacer sur site. Il constitue également un moyen de comprendre le contexte du patient dans son propre environnement.

Il n'a pas vocation à remplacer les séances d'échange en présentiel, mais il peut venir en complément pour assurer un meilleur suivi.

Il s'agit de trouver **l'équilibre en alternant présentiel/distanciel** pour proposer une offre au plus près des besoins du patient. Au regard des différentes limites et potentialités soulevées, il est préférable de laisser l'appréciation aux équipes pour identifier les temps qui peuvent s'y prêter.

Ainsi, le télésoin permet de **renforcer les prises en charge pharmaceutiques personnalisées** et de **pallier l'enclavement géographique**.



# Quels sont les actes en télésoin pharmaceutique ?

Le télésoin pharmaceutique est défini dans les textes concernant la ville, mais il est aussi réalisé à l'hôpital. D'autres usages peuvent émerger, non prévus dans les textes mais réalisables par télésanté<sup>4</sup>.

## À titre d'exemple :

- **L'accompagnement pharmaceutique** des patients chroniques :
  - patients sous traitements chroniques par anti-coagulants oraux ;
  - patients sous traitements chroniques par corticoïdes inhalés pour l'asthme ;
  - patients âgés polymédiqués pour le bilan partagé de médication ;
  - patients sous traitements anticancéreux par voie orale<sup>5</sup>.
- **Les suivis d'observance** ou d'adhésion aux traitements.
- **Les entretiens associés** à une délivrance à domicile dans le cadre hospitalier (rétrocession) et officinal.
- **Les entretiens** spécifiques (sevrage tabagique, sevrage benzodiazépine...).

- **La conciliation médicamenteuse** (et prébilans médicamenteux).
- **Le suivi** antibiotique, d'anticancéreux oraux, des biothérapies ou des traitements aux corticoïdes.
- Le suivi pharmaceutique du patient *via* la **télésurveillance**.
- La consultation régulière de pharmaciens experts (**télé-expertise**) pour obtenir un avis simple ou présenter un cas plus complexe en vue d'établir un plan de soins.
- **La tenue de RCP** ou revues de médicaments pluriprofessionnelles.
- **L'éducation thérapeutique du patient** ou **ETP**.

4. Ferrera Bibas F, et al. Retour d'expérience de télésanté à l'officine: réflexions pour l'amélioration et l'adaptation des pratiques professionnelles pharmaceutiques. Le Pharmacien Hospitalier et Clinicien (2021), <https://doi.org/10.1016/j.phclin.2021.06.002>.

5. Voir publication de l'Anap [Dispositifs e-santé pour le télé-suivi des patients sous anticancéreux oraux - Bonnes pratiques, préconisations](#).

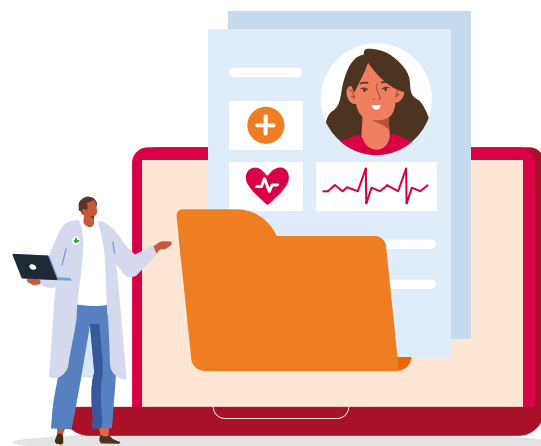
06

## Focus sur un parcours patient

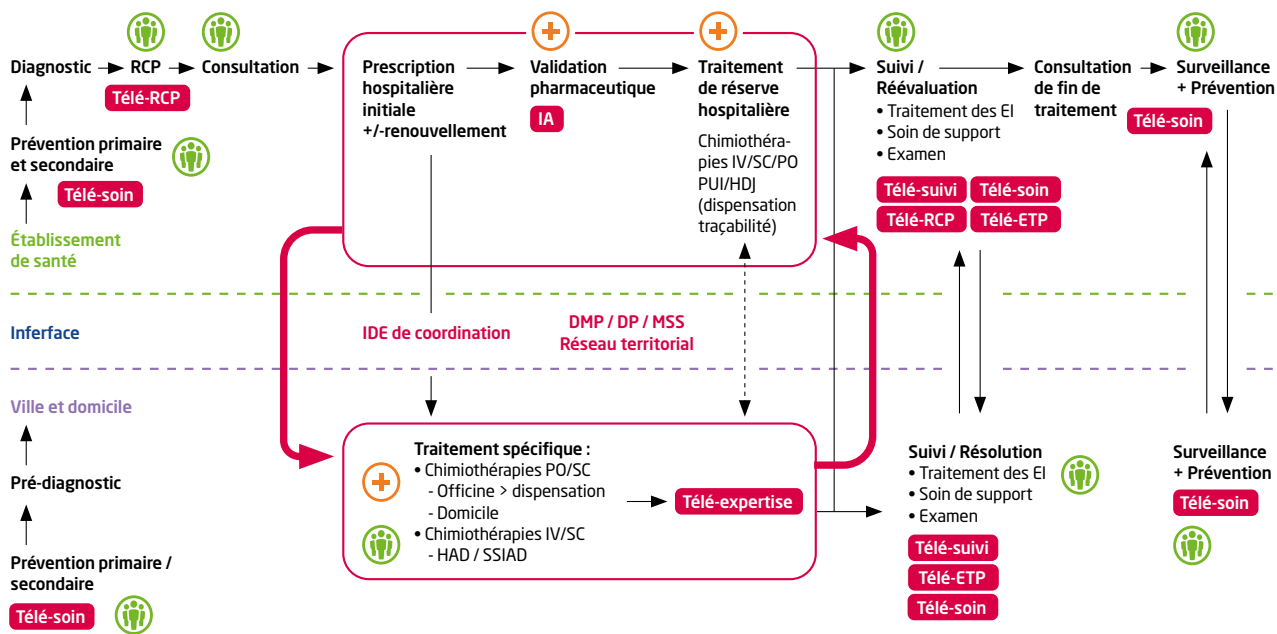
À l'entrée des patients, l'équipe pharmaceutique peut interroger à distance pour compléter la collecte de données médicamenteuses.

Dans un contexte Ville-Hôpital, l'interaction entre les équipes pharmaceutiques de ville et hospitalières permet de proposer au patient un bilan de médication (conciliation entrée/sortie) et de l'assister à domicile (bilans d'analyses biologiques, prescriptions, médicaments, etc.).

Dans le cadre de la **téléexpertise**, les pharmaciens spécialisés en oncologie peuvent être consultés sur certains traitements spécifiques et leurs effets indésirables par certains pharmaciens n'ayant pas d'expertise particulière en oncologie, le médecin traitant, le patient. Dans le cadre du programme ETAPES (Expérimentations de télémédecine pour l'amélioration du parcours de santé), le pharmacien pourrait être associé au suivi des patients à domicile par **télésurveillance**.



# Télésanté pharmaceutique dans le parcours d'un patient sous traitement anticancéreux



DMP : Dossier Médical Partagé  
 DP : Dossier Pharmaceutique  
 EI : Effets indésirables  
 ETP : Éducation thérapeutique du patient  
 HAD : Hospitalisation à domicile

HDJ : Hôpital de jour  
 IA : Intelligence artificielle  
 IV : Intraveineux  
 IDE : Infirmier diplômé d'État  
 MSS : Messagerie Sécurisée de Santé

PO : Per os  
 PHEV : Prescriptions hospitalières exécutées en ville  
 RCP : Réunion de concertation pluridisciplinaire  
 SC : Sous-cutané  
 SSIAD : Services de soins infirmiers à domicile

Équipe multidisciplinaire dont le pharmacien  
 Équipe pharmaceutique

Extrait du poster présenté par le Dr Mathilde Roche aux congrès :  
 - SFPC/SFPO novembre 2021 : Télésanté pharmaceutique : Quelles opportunités pour les patients sous anticancéreux ?  
 - SFPC mars 2022 : La télésanté pharmaceutique : de nouvelles pratiques et de nouveaux enjeux pour le pharmacien clinicien !

Propositions de pratiques de télésanté existantes appliquées au domaine pharmaceutique						
<p><b>Télé-soin pré-diagnostic</b>                      Accompagnement du patient à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan de médiation</li> <li>Entretien sevrage tabagique, diététique, pharmaceutique</li> </ul>	<p><b>Télé-RCP</b>                      Réunion de concertation pluridisciplinaire à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Télé-RCP Outre-Mer</li> <li>Cancer rare</li> </ul>	<p><b>IA</b>                      Intelligence artificielle pharmaceutique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aide à la validation pharmaceutique</li> <li>Prédiction de l'observance</li> </ul>	<p><b>Télé-expertise</b>                      Sollicitation d'un confrère en raison de sa formation ou compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appui au conseil sur les médicaments rétrocédables, PHEV</li> </ul>	<p><b>Télé-suivi</b>                      Suivi à distance ou à domicile du patient</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien d'accompagnement sous chimiothérapie orale</li> </ul>	<p><b>Télé-ETP</b>                      Éducation thérapeutique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'après cancer du sein</li> <li>Chimiothérapie ambulatoire et/ou par voie orale</li> </ul>	<p><b>Télé-soin post-diagnostic</b>                      Accompagnement du patient à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interactions potentielles phyto-aromathérapie &amp; automédication</li> </ul>

Octobre 2022. La réutilisation des productions de l'Anap est autorisée, sous réserve que les informations qu'elles contiennent ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et date de dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation à des fins commerciales doit faire l'objet d'un échange préalable avec l'Anap.

## Remerciements

Dr Rémy COLLOMP (CHU Nice, SFPC),  
 Dr Félia FERREIRA (Présidente de l'URPS pharmacien PACA),  
 Dr Patrick RAMBOURG (Président section H, CNOP)

## Contributrices

Dr Axèle REBERGA, Pharmacien, l'Anap  
 Dr Mathilde ROCHE interne en pharmacie, l'Anap

La télésanté est l'alliance entre  
les technologies et les usages,  
au service de tous les utilisateurs :  
patients, usagers, professionnels  
de santé et du médico-social,  
organisations.

Pourquoi faire du télésoin pharmaceutique aujourd'hui ?  
Et demain ? Cette publication présente un point  
réglementaire complet et présente de nouveaux  
usages émergents.

Octobre 2022

Retrouvez nos publications  
et nos actualités  
sur [anap.fr](https://anap.fr)

Suivez l'Anap sur  
LinkedIn  et sur  
Twitter  @anap\_sante

23, avenue d'Italie - 75013 Paris  
01 57 27 12 00  
[contact@anap.fr](mailto:contact@anap.fr)

20210730