

MeSoigner, spécialiste des logiciels e-santé à destination des pharmaciens, teste l'e-ordonnance à grande échelle à Bergerac (Dordogne).

Dans un futur proche, l'ordonnance papier sera remplacée par une prescription électronique, totalement sécurisée entre le médecin et le pharmacien. La start-up MeSoigner, spécialiste de l'édition d'outils digitaux à destination des pharmaciens et de leurs patients, anticipe cette évolution en menant une vaste étude sur l'e-ordonnance au sein du pôle santé de Bergerac, en partenariat avec la région Nouvelle-Aquitaine. Une première en *circuit ouvert*, c'est-à-dire applicable sur les différents logiciels métiers des pharmaciens et médecins. Forte de cette enquête locale, la start-up définit les premiers contours des opportunités et freins de la généralisation de l'e-ordonnance sur tout le territoire. Des ajustements au niveau du logiciel sont à mener mais, aujourd'hui, MeSoigner est convaincu qu'une transition réussie vers cet outil passera obligatoirement par le pharmacien et les établissements de santé.

L'E-ORDONNANCE, UN OBJECTIF GOUVERNEMENTAL PRIORITAIRE

Dans son discours du 9 mars 2018, la Ministre des Solidarités et de la Santé Mme Agnès Buzyn, a fait de la « transformation numérique du système de santé » l'un des cinq « chantiers » de son action dont les objectifs sont les suivants : « *l'accès pour tout patient en ligne à l'ensemble de ses données médicales, la dématérialisation de l'intégralité des prescriptions et enfin la simplification du partage de l'information entre tous les professionnels de santé.* »

Pour se faire, des expérimentations de l'e-ordonnance sont en cours par l'Assurance Maladie via le projet de DMP (Dossier Médical Partagé) ou la carte vitale. De son côté, l'ambition de MeSoigner est de pouvoir s'adapter à toutes les contraintes des différents logiciels métiers des médecins, praticiens et pharmaciens en proposant un logiciel spécifique avec sa solution Medifeed. Ils sont les seuls à proposer des tests en circuit ouvert.

RÉSULTATS DES PREMIERS TESTS À GRANDE ÉCHELLE, EN CIRCUIT OUVERT

De septembre 2017 à janvier 2018, MeSoigner a mobilisé une centaine de personnes au sein du pôle santé de Bergerac. Pour la première fois, le projet a pu être proposé à des professionnels utilisant différents logiciels métiers.

➤ Des patients prêts à dématérialiser leurs ordonnances s'ils y sont guidés*

Les patients interrogés ont pu être classés en 3 groupes selon leur intérêt pour l'e-ordonnance :

▶ **33 % « d'indifférents »**¹ veulent conserver le principe de l'ordonnance papier et font un amalgame avec la suppression du moment de consultation chez le médecin.

¹Autant d'hommes que de femmes, 65 ans et +, PCS employé ou ouvrier, tous équipés d'un matériel informatique et dotés d'un accès Internet

▶ **40% de « mesurés »**² préfèrent l'ordonnance papier mais accueillent favorablement la possibilité du choix de support de l'ordonnance. Si le médecin les y oblige, ils utiliseront une e-ordonnance. Ils s'interrogent toutefois sur la fiabilité et la sécurité du dispositif.

²Autant d'hommes que de femmes, entre 45 et 65 ans, PCS plus élevé que les Indifférents, tous équipés d'un smartphone

▶ **27% « d'affranchis »**³ enthousiasmés par l'e-ordonnance et son usage via leurs smartphones. Ils se sentent concernés par la dématérialisation des supports papiers et sont au courant des enjeux numériques de la sphère médicale.

³Principalement des femmes, 25-45 ans, PCS cadre à employé, tous équipés d'un smartphone.

* Étude menée le 16/01/18 auprès de plus de 50 patients dans une salle d'attente du centre médical du 7 rue Jules Michelet à Bergerac – Mehari Conseil & Laboratoire MICA/MSHA

➤ **Des médecins qui manquent de temps et considèrent l'obligation de la dématérialisation comme la seule solution***

La journée d'un médecin est rythmée par des consultations toutes les 15 minutes environ. Dans ce court laps de temps, celui-ci juge impossible l'ajout d'une information sur la possibilité d'une e-ordonnance plutôt que d'une ordonnance papier. De plus, ils souhaitent tous voir le logiciel d'e-ordonnance associé à leur logiciel métier et pensent qu'une obligation de dématérialisation (voire une rémunération en contrepartie) est la seule solution pour développer son usage. Enfin, les avantages de l'e-ordonnance au quotidien se manifestent plus pour le patient lors de son passage chez le pharmacien, que chez le médecin. Celui-ci en tire donc moins de bénéfices directs.

On notera tout de même concernant Medifeed, qu'ils apprécient notamment de pouvoir s'assurer de la disponibilité des spécialités en pharmacies pour élaborer, en direct, leur ordonnance en conséquence.

➤ **Des pharmaciens qui prennent conscience de leur nouveau rôle de prescripteur de services***

Conscients de leur besoin de s'adapter rapidement aux mutations numériques de leur métier, ils regrettent en majorité que le médecin ne prenne pas son rôle de prescripteur plus à cœur. Les pharmaciens comprennent donc qu'ils vont devoir faire ce travail de pédagogie auprès du patient. Dans l'ensemble, ils sont favorables à l'e-ordonnance et à Medifeed qu'ils considèrent comme un outil clair, précis et fiable. Le principal atout de l'ordonnance dématérialisée est de leur permettre de préparer les commandes en avance et donc de mieux gérer leur stock.

**Propos recueillis lors d'entretiens individuels avec 3 médecins du panel et 6 pharmaciens, tous dotés du logiciel Medifeed – Mehari Conseil & Laboratoire MICA/MSHA*

LA TRANSITION PASSERA DONC PAR LE PHARMACIEN ET LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Au cours du test, MeSoigner a pu prendre conscience de contraintes liées au fonctionnement du dispositif, et ainsi apporter des améliorations attendues par les praticiens, les patients et les pharmaciens. Notamment au niveau des fonctionnalités : choix de la pharmacie laissé au patient, possibilité de délivrer un duplicata... Mais aussi et surtout des contraintes liées à la pédagogie nécessaire autour de l'utilisation de l'outil :

« Ce test nous fait tirer les conclusions suivantes : les médecins ne sont pas réticents à l'e-ordonnance car ils en captent l'intérêt, en terme de sécurité notamment. Ils déclarent cependant ne pas avoir le temps de la proposer. Ce n'est pourtant pas l'outil qui est chronophage, mais bien la pédagogie qui doit aller avec, puisqu'il nécessite une explication de son fonctionnement aux patients. Ces derniers ne sont pas réfractaires au changement, surtout les plus jeunes, mais ils ont besoin d'être sensibilisé et guidé dans l'usage de ce nouvel outil. Ainsi, ils pourraient même devenir prescripteurs auprès de leur médecin. Nous pensons donc que cette transition numérique passera inévitablement par le pharmacien et les établissements de santé. Ce sont d'ailleurs ces 2 acteurs qui ont le plus à gagner dans la généralisation de cet outil qui leur permettra de poursuivre leur transition digitale. »



Xavier Mosnier Thoumas, pharmacien associé conseil à MeSoigner.fr

L'ORDONNANCE NUMÉRIQUE, UN OUTIL ATTENDU DES PHARMACIENS

« Le pharmacien a 3 intérêts majeurs à voir l'e-ordonnance se déployer en France. Le premier est son souci de sécurisation du circuit de la prescription. Il y a de plus en plus de vol de carnet à souche de médecins afin de d'obtenir des médicaments détournés. La falsification d'ordonnance est aussi de plus en plus facile avec les outils modernes, l'EHSEP recense près de 38 000 ordonnances falsifiées par an

(source : *La falsification des ordonnances par les usagers – Anne-Cécile Pons – 2014*). Un chiffre certainement sous-évalué selon moi.

Le deuxième intérêt est dans le parcours du patient. L'interprofessionnalité est une volonté de nos derniers gouvernements depuis la loi HPST de 2009; l'e-prescription en est un des volets. La visite d'un patient peut ainsi être anticipée afin de gagner en accompagnement lorsqu'il se présente à la pharmacie. Moins de facturation et de manutention pour plus d'échange autour de sa santé.

Enfin, le dernier est économique. En effet, une pharmacie qui a pour objectif de sécuriser le parcours de soin du patient et de qualifier l'acte en limitant le temps d'attente, a plus de chances de le fidéliser, au détriment des pharmacies qui peinent à s'adapter à cette transition numérique. »

LA SOLUTION MEDIFEED DE MESOIGNER : ADAPTABILITÉ, SÉCURITÉ ET FACILITÉ D'UTILISATION

Un outil pensé pour s'adapter à toutes les habitudes du triptyque « médecin – patient – pharmacien ». Côté professionnels, Medifeed s'adapte aux logiciels métiers des médecins, praticiens et pharmaciens pour permettre de créer, délivrer et transmettre une e-ordonnance. Il permet également au médecin d'être informé des ruptures de stock des pharmacies pour élaborer son ordonnance en conséquence. Côté patient, l'e-ordonnance est ensuite accessible via son smartphone sur l'application MeSoigner. Il peut également demander un duplicata à code unique à son médecin, qui pourra ainsi être récupéré en version dématérialisée par son pharmacien. En matière de sécurité, toutes les données sont chiffrées et hébergées par des serveurs GRITA (Claranet), qui sont spécialisés dans les données de santé.

Rappels sur le fonctionnement de l'e-ordonnance avec Medifeed

L'ordonnance dématérialisée est éditée, signée et cryptée par le médecin via le logiciel Medifeed, connecté à son logiciel métier, dans l'intérêt du patient. Un duplicata est remis au patient s'il n'est pas équipé de l'application MeSoigner. Le pharmacien peut, après le passage du patient, préciser dans la base de données sécurisée le statut de l'ordonnance : totalement délivrée, partiellement, à renouveler...

L'e-ordonnance permet un échange sécurisé qui réduit les erreurs de prescriptions et devient désormais impossible à perdre pour le patient. La messagerie sécurisée entre le pharmacien et le médecin leur permet également un meilleur échange, dans l'intérêt du patient. Et dans un usage régulier, la pharmacie choisie (ou traitante) peut préparer ses médicaments dès la création de l'e-ordonnance, entraînant un gain de temps pour le pharmacien et le patient tout en améliorant la qualité de la dispensation.

À propos de MeSoigner.fr

MeSoigner.fr est née en 2013 du souhait de deux pharmaciens d'officine, Xavier et Christine Mosnier-Thoumas et d'un spécialiste marketing, Amaury de Chalain d'offrir aux patients des services digitaux innovants afin d'améliorer leur santé au quotidien. Agréées par l'Ordre National des Pharmaciens et autorisées par le Ministère de la Santé à exercer la vente en ligne de médicaments sans ordonnance, les pharmacies adhérant à la charte MeSoigner.fr s'engagent à assurer aux patients un service de qualité et à respecter la confidentialité de leurs données personnelles. L'entreprise a atteint son seuil de rentabilité en 2017, elle compte aujourd'hui 11 employés. www.mesoigner.fr

- **Le réseau MeSoigner.fr**

Au 1er janvier 2016, MeSoigner.fr recensait le plus grand nombre de pharmacies autorisées à la vente en ligne de médicaments en France et représentait près de **75% des pharmacies autorisées en Aquitaine**. Leur réseau comporte aujourd'hui environ **400 pharmacies** partout en France, dont une dizaine de groupements. **Objectifs 2019** : 2000 pharmaciens connectés, soit 10% du marché.

- **La pharmacie, un secteur à haut potentiel dans l'e-santé**

Il existe **22 000 pharmacies en France**, chaque pharmacien a environ **250 clients par jour** et un CA moyen de **1,6 million d'euros** (données KPMG 2016). Il existe environ **une pharmacie pour 2 900 habitants** et les patients français se rendent régulièrement, en moyenne, dans **2,8 pharmacies**. Une fidélisation par de nouveaux outils est donc un atout différenciant nécessaire.