WeLL
Wallonia e-health Living Lab

Projet Pharmily

Animateurs :
Alessandro Acconcia
Lara Vigneron

Phase exploratoire

14 juillet 2015, Liège

Patients et pharmaciens

Connecter le patient et son pharmacien à l'ère de la santé numérique en encourageant le dialogue et la transmission d'informations.
Les pharmaciens et leur patientèle ont un ensemble de besoins auxquels la technologie pourrait apporter une réponse. Citons par exemple une plus grande observance thérapeutique, une meilleure gestion des stocks de médicaments chez les particuliers et une pharmacovigilance renforcée.
L'objectif de l'atelier était de réunir des citoyens et des pharmaciens, pour évaluer quelles pourraient être les fonctionnalités d'une application mobile pour rencontrer les défis dans ces trois thématiques.

Méthodologie

WORLD CAFE

- **Partager et co-construire des connaissances**
- **Approfondir certaines thématiques**
- **Stimuler l'appropriation des concepts**

ETAPES

1 — Entrée dans le café
Objectifs, règles et organisation

2 — Dialogue & construction
- 3 tables, 3 rounds, 15 min/round
- 1 question/table
- Rounds évolutifs

3 — Partage
Pitch des résultats de chaque table

Tour 1 CONTRIBUER	Discussion libre, échange d'idées	Pensez à noter, griffonner, etc.	15'
Tour 2 ASSOCIER	Associer les idées, construire	Relier, développer, opposer, etc.	15'
Tour 3 RÉUNIR	Renommer des idées, catégoriser, mettre en évidence	Organiser, conceptualiser, structurer	15'

WeLL
Wallonia e-health Living Lab

Projet Pharmily

Méthodologie

WORLD CAFE

Suite

THEMES

Table 1 — Comment une application peut-elle vous aider dans la pharmacovigilance ?

Table 2 — Comment une application peut-elle vous aider dans l'observance thérapeutique?

Table 3 — Comment une application peut-elle vous aider dans la gestion des stocks ?

WeLL
Wallonia e-health Living Lab

Projet Pharmily

Résultats

Les 3 thématiques ont chacune donné lieu à un schéma d'usages, ainsi qu'à une série de recommandations concernant les fonctionnalités de l'application, l'intérêt du pharmacien et de ses patients, etc.

PHARMACOVIGILANCE

Prend un médicament → Remarque un effet secondaire (peut-être en interaction avec un autre médicament) → Va sur l'application et retrouve son traitement → Clique directement sur le nom du médicament ou le tape si c'est un médicament qu'il ne prend pas habituellement → Arrive à la notice (accès via une base de données) → Reçoit un accusé de réception (« j'ai bien reçu votre feedback, celui-ci sera traité dans les plus brefs délais ») → Envoie directement à l'agence, qui renseigne les laboratoires et les firmes pharmaceutiques → Si non, accède à un formulaire pré-rempli avec son nom, son traitement et son adresse (possibilité de rendre le formulaire anonyme) → Reçoit une question pop-up pour savoir si les effets secondaires sont repris dans la notice → Si oui, merci pour votre feedback!

Fonctionnalités supplémentaires :

- Alertes pour les lots défectueux vers les patients (à l'heure actuelle, seuls les pharmaciens reçoivent ces alertes) et aide à la traçabilité
- Possibilité pour le patient de contacter son pharmacien quand il remarque quelque chose d'anormal
- Raccourci vers les centres d'urgence (centres antipoison, médecins de garde, pharmacies de garde, urgences, etc.)
- Interrogation dynamique après x semaines de traitement ("avez-vous remarqué des effets secondaires, ou cet effet secondaire s'est-il manifesté au bout des x premiers jours?")
- Possibilité de compiler les statistiques des personnes qui ressentent des effets secondaires déjà mentionnés
- Réponse de l'application après avoir rempli un effet secondaire: « Consultez votre médecin ou pharmacien » ou « Il n'y a pas lieu de vous inquiéter » (dépendant de la gravité)
- Accès à des notices simplifiées (cliquer, lire plus) + base de données filtrable
- Ajout d'une suggestion de génériques

Point d'attention: comment faire le tri dans les informations données par le patient?

WeLL
Wallonia e-health Living Lab

Projet Pharmily

Résultats

Suite

OBSERVANCE THÉRAPEUTIQUE

Avant le traitement

Le patient reçoit une prescription d'un médecin ou le conseil d'un pharmacien → Le professionnel de santé encode le traitement dans l'application à partir de l'ordonnance → Le patient encode un mode de rappel personnalisé (bip, rappel téléphonique, sms, notification, mail)

Pendant le traitement

Le patient prend le médicament (après avoir reçu un rappel personnalisé) → La patient confirme sa prise de médicament, soit de manière automatique (par ex. par monitoring) soit de manière manuelle → Les prises sont encodées dans un tableau de bord, créant des statistiques accessibles par tous les administrateurs du compte patient → Les résultats du tableau de bord sont transférés vers un dossier personnel pour le suivi des traitements du patient

Fonctionnalités supplémentaires :

- Lien entre l'application et une base de données générale qui reprend l'information sur les médicaments (la forme (photo), les actions, les indications, les principes actifs du médicament, les effets secondaires, les interactions et les risques de la non-prise)
- Encodage (médicament, posologie, horaire, moment et durée) possible par des administrateurs (patients, médecins, pharmaciens (pour l'impliquer), famille)
- Centrale pour gérer les rappels (et non pas par les professionnels de santé qui n'ont pas forcément le temps)
- Impression du tableau de bord
- Ajout d'informations concernant un médicament (photo, posologie, etc) faisant l'objet d'un rappel
- Possibilité de récompenser la régularité des prises par la gamification

Points d'attention :

- Priorité absolue sur l'aspect protection de la vie privée
- Attention à l'infantilisation et à la déshumanisation (ne pas remplacer le lien avec les professionnels de santé mais le compléter)

Projet Pharmily

Résultats

Suite

GESTION DES STOCKS

Trois usages différents d'une gestion des stocks de médicaments sont ressortis lors de l'atelier.

Pharmacie virtuelle

Fonctionnalités supplémentaires :

• Vérification de la disponibilité d'un médicament ou d'un équivalent (en fonction des dates de péremption et de la quantité restante) dans sa pharmacie en l'encodant dans l'application (via le nom ou un code à barres) • Paramétrage de l'application pour tenir compte de l'adaptation des quantités aux besoins (Préparation de Médication Individuelle)

• Fiches d'informations relatives aux traitements homéopathiques (description des traitements dans lesquels peuvent intervenir les gélules)

• Affichage des conditions de conservation

• Lien avec le dossier pharmaceutique partagé

Points d'attention

• Attention à pouvoir prendre en compte l'automédication

• Vérification et sauvegarde par le patient et les professionnels de santé

Partage

Fonctionnalités supplémentaires :

• Mise en commun de médicaments avec sa famille ou ses proches, grâce à des pharmacies virtuelles partagées

• Dons de médicaments non périmés (exemple: décès ou traitements qui ne conviennent pas) pour des associations de type ONG, ONE

• Campagne pour rappeler aux patients de ramener ou de partager les médicaments

• Information sur le suivi (date de péremption proche) et le bon respect des conditions de conservation du médicament

Recyclage

Points d'attention :

• Actuellement, choix du pharmacien de recycler ou non

• Besoin d'un changement de loi en matière de recyclage pour les pharmaciens

• Besoin d'un changement de mentalité des pharmaciens

• Attention à faciliter le tri pour les patients et les pharmaciens (boîtes et blisters séparés)

WeLL
Wallonia e-health Living Lab

Projet Pharmily

Résultats

Suite

POINTS D'ATTENTION SUPPLÉMENTAIRES

L'application est prévue pour être fournie par les pharmaciens à leur patientèle afin de leur offrir un service de meilleure qualité et de les fidéliser. Il est prévu que l'application soit personnalisable aux couleurs de la pharmacie et que le pharmacien puisse envoyer des informations à sa patientèle, comme les jours de fermeture, etc.

Sur base de ce modèle de diffusion, plusieurs remarques ont été formulées :

• Pour les personnes qui ne sont pas intéressées par la réception d'informations de leur pharmacien, l'application est-elle suffisamment attractive pour fidéliser le patient?

• Il existe différents types de pharmacie: centre urbain de passage et pharmacie de quartier (celle-ci étant a priori plus fidélisée). L'application doit-elle être adaptée en fonction du type de pharmacie?

• Fournir l'application, expliquer son fonctionnement aux patients, … c'est du travail en plus pour le pharmacien. Actuellement, cela ne fait pas partie de ses attributions. Le service supplémentaire est-il trop important par rapport au retour possible pour le pharmacien (fidélisation des patients)?

• Si le pharmacien doit sensibiliser ses patients à l'utilisation de l'application et assurer le suivi (alertes, etc.), n'est-ce pas une trop grande responsabilité ?

• Serait-il possible de fournir l'application via un forfait INAMI?

Photos

Retrouvez plus de photos sur notre groupe Facebook : WeLL Wallonia e-health Living Lab