

# Question pour un pharmacien: un service de téléconsultation offert par des pharmaciens pour prodiguer des soins de santé de qualité au Québec

Line Guénette<sup>1-4</sup>, Alexandre Chagnon<sup>5</sup>, Véronique Turcotte<sup>1</sup>, Richi Dossa<sup>1</sup>

1. Centre de Recherche du CHU de Québec, Axe Santé des Populations et Pratiques Optimales en Santé, Québec, Québec. 2. Faculté de Pharmacie, Université Laval, Québec, Québec. 3. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, Québec, Québec. 4. Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval, Québec, Québec. 5. CIUSSS de l'Estrie, Sherbrooke, Québec.

## INTRODUCTION

- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont de plus en plus utilisées par la population pour rechercher de l'information thérapeutique
- L'information obtenue par les TIC n'est pas toujours fiable



- «Question pour un pharmacien – QPUP» est une plateforme d'information fiable, rapide, personnalisée et confidentielle
- Développé par A. Chagnon, pharmacien
- >160 pharmaciens disponibles pour des consultations en ligne
- Des questions courantes et leurs réponses sont également publiées de manière anonyme

## OBJECTIFS

- Évaluer le site web «Question pour un pharmacien» en recueillant:
  1. l'expérience et l'appréciation des utilisateurs (patients et pharmaciens),
  2. le point de vue de différents professionnels de la santé et des services sociaux offrant des services de 1ère ligne.

## MÉTHODOLOGIE

Devis de l'étude: approche mixte

### Sondage en ligne (N=80)

Patients ayant utilisé QPUP (N=53)

Pharmaciens ayant prodigué des consultations sur QPUP (N=27)

3 vagues de collecte (été, automne, hiver 2018)

Analyses descriptives

### Entrevues téléphoniques semi-dirigées (N=29)

Différents professionnels de la santé (N=21) et patients (N=8)

Pharmaciens (N=3) ne s'impliquant pas sur QPUP

11-2018 à 04-2019

Transcription intégrale

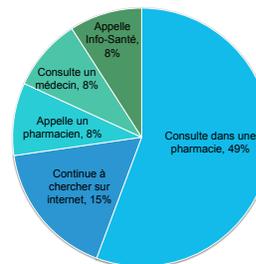
Analyse de contenu thématique

## RÉSULTATS PATIENTS

### PRINCIPAUX RÉSULTATS DU SONDAGE

- 60 % n'avait pas consulté un professionnel de la santé au sujet de la situation discutée avec le pharmacien sur QPUP
- 89 % ont dit que la réponse avait tout à fait répondu à leur besoin
- 75 % sont tout à fait d'accord qu'ils n'auront pas à consulter de nouveau
- 94 % a trouvé le délai de réponse raisonnable ou très raisonnable et qu'il y avait juste assez d'informations dans la réponse fournie
- 100 % a trouvé la réponse fournie facile ou très facile à comprendre

### Si QPUP n'existait pas..



### PRINCIPAUX RÉSULTATS DES ENTREVUES

#### Utilité perçue

Informations/conseils sur la prise de médicaments, les effets indésirables  
 Problématiques moins ou non urgentes  
 Situations simples, générales  
 Enseignement (auto-soins)  
 Obtention d'un autre avis, confrontation de points de vue

#### Retombées perçues

Réassurance, normalisation face aux questionnements  
 Orientation vers le bon professionnel, référence vers d'autres services  
 Enrichissement d'une réflexion, prise de décision plus éclairée  
 Développement de liens avec le pharmacien, réponses personnalisées  
 Obtention de réponses précises, détaillées  
 Utilisation plus sécuritaire de mes médicaments  
 Meilleure connaissance de mon dossier et de mes médicaments

#### Avantages perçus

Simple d'utilisation et de compréhension  
 Grande accessibilité, disponibilité  
 Fiabilité des informations, professionnalisme  
 Réponse rapide, en temps voulu  
 Évite les déplacements  
 Moins de gêne, plus grande aisance face à l'anonymat ou la distance  
 Évite l'attente en personne ou au téléphone

## RÉSULTATS PROFESSIONNELS

### UTILITÉ PERÇUE

#### Pour les pharmaciens

Outil complémentaire pour les patients, permet de consacrer plus de temps aux questions  
 Augmente le lien de confiance avec les patients  
 Permet d'optimiser le temps, de diminuer le nombre de consultations en pharmacie  
 Moyen de se rapprocher des patients  
 Permet mise à jour et approfondissement des connaissances

#### Pour les autres professionnels

Valorisation, gratification, sentiment d'utilité ou d'accomplissement  
 Diminution de la lourdeur des tâches des infirmières (auto-soins)  
 Diminution du nombre d'appels aux infirmières praticiennes ou aux médecins

#### Pour le système de santé

Augmentation du sentiment d'efficacité des patients  
 Diminution du recours aux services d'urgence, des visites médicales  
 Complément aux services d'Info-Santé  
 Diminution des hospitalisations  
 Amélioration de l'accessibilité aux soins

### Difficultés, limites ou préoccupations

- Niveau d'urgence, situations plus complexes ou personnalisées, informations diffusées non valables pour tout le monde
- Manque d'information sur le patient
- Accessibilité restreinte aux clientèles habiles avec l'informatique
- Non perception de certaines facettes, comportements non-verbaux ou signaux d'alarme visibles du patient
- Usage limité aux pharmaciens inscrits, peu de pharmaciens inscrits
- Délai entre les questions et les réponses
- Difficulté de savoir quand il est pertinent de se référer au pharmacien
- Impossibilité de poser une question de manière anonyme
- Réticence à l'égard de la responsabilité professionnelle

## CONCLUSION

- Globalement, les utilisateurs semblent satisfaits de leur usage de QPUP
- QPUP est utile pour fournir des informations fiables et crédibles aux patients et des conseils concernant les médicaments en utilisant l'expertise des pharmaciens
- QPUP pourrait aussi être utile pour les différents professionnels de la santé en termes d'outil à offrir aux patients ou comme source d'informations pour améliorer les services offerts ou pour l'obtention d'un avis pharmaceutique
- QPUP semble prometteur, notamment pour diminuer le recours aux services médicaux pour des problématiques simples et non urgentes
- Les résultats ont permis de dresser des pistes pour QPUP et faire en sorte que celui-ci réponde davantage aux besoins des utilisateurs.

Contact: Line Guénette: [line.guennette@pha.ulaval.ca](mailto:line.guennette@pha.ulaval.ca) Site internet QPUP: [www.askyourpharmacist.ca/fr](http://www.askyourpharmacist.ca/fr)

Avec le soutien financier de Réseau-1 Québec