



LA DIGITALISATION À L'OFFICINE : OUTILS ET PLATEFORMES ABOUTIES

Abderrahim DERRAJI, Docteur en pharmacie
Fondateur des sites web pharmacie.ma & medicament.ma
6 Novembre 2021

Plan

Introduction : Constat

- LGO
- Qu'appelle-t-on la digitalisation de l'officine ?
- Que peut-on digitaliser en officine ?

Conclusion

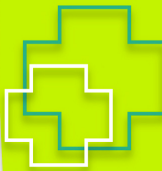


Introduction : constat

Les réseaux de grande distribution qui ont fini par imposer leurs règles à plusieurs secteurs d'activité s'intéressent de plus en plus aux médicaments.

Les patients de plus en plus connectés et particulièrement les 18-35 ans sont en quête de nouvelles expériences de consommation.

Dans de nombreux pays, la digitalisation des pharmacies est en marche ce qui permet aux pharmaciens d'améliorer leurs pratiques et de proposer de nouveaux services à leurs patients.



La pandémie actuelle et le confinement imposé à la population ont révélé au grand jour l'apport de la digitalisation dans le maintien de certains services.

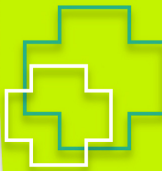
Durant la période de confinement, l'absence du DMP (Dossier médical partagé) et de l'ordonnance dématérialisée (e-prescription) au Maroc ont perturbé l'observance aux traitements chez les malades chroniques et particulièrement chez les sujets traités par des psychotropes.



Exemples :

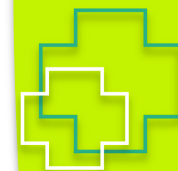
Des médecins, croyant bien faire, ont adressé à leurs patients des ordonnances de psychotropes par e-mail ou par WhatsApp.

Hélas, le cadre juridique en vigueur ne permet pas au pharmacien de renouveler une ordonnance en recourant à des copies d'ordonnances transférées par ces technologies.



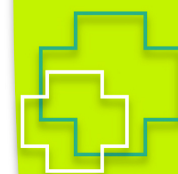
Certains patients incapables de se rendre chez leur pharmacien auraient pu également profiter d'une délivrance sécurisée de médicaments à domicile.

Mais là aussi, le cadre légal actuel ne s'y prête pas!



Le Maroc projette de généraliser la couverture médicale à court terme.

Pour garantir une maîtrise des dépenses de santé et une prise en charge optimale des patients, les caisses d'assurance maladie doivent mettre en place un système d'information performant et permettant une interopérabilité avec les LGO (Logiciels de gestion des officine) et les logiciels utilisés par les autres fournisseurs de soins.

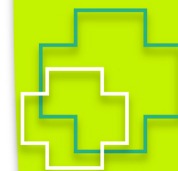


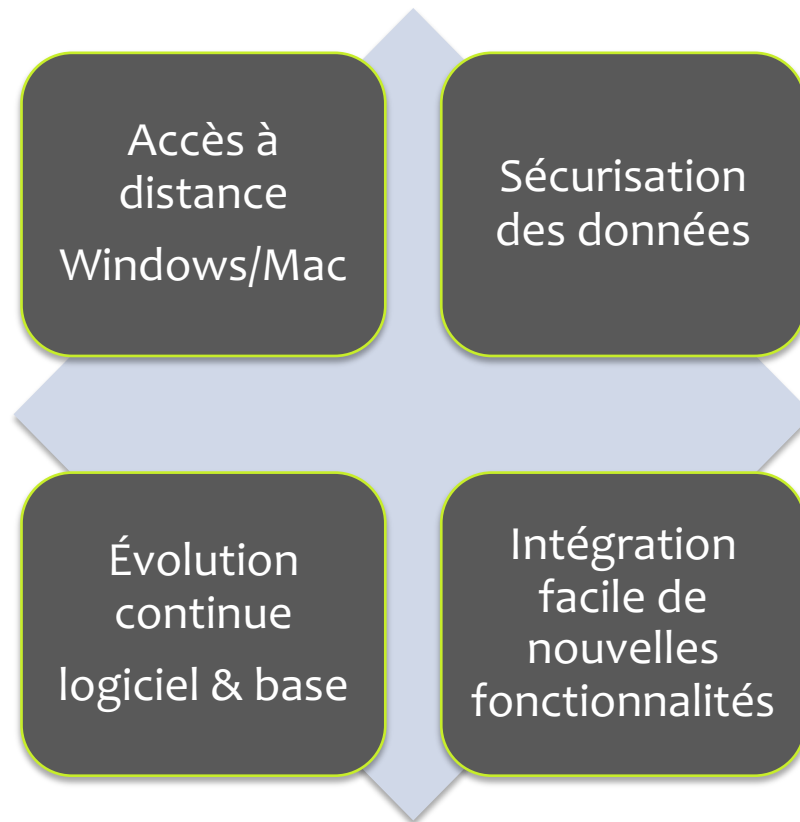
LGO

La majorité des pharmaciens est équipée de matériel informatique et d'un LGO.

Il y a une dizaine de logiciels sur le marché, et depuis quelques années les éditeurs proposent des versions qui exploitent le «cloud».

Ces nouveaux venus tirent profit d'Internet et de l'utilisation d'un espace de stockage de données hors pharmacie. Cela leur permet d'offrir des services difficilement envisageables sans recourir au «cloud».



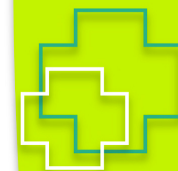


Atouts des LGO cloud



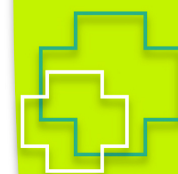
Ces logiciels cloud n'en sont qu'à leurs balbutiements. Ils vont devoir évoluer pour offrir de nouvelles fonctionnalités et accompagner l'évolution de la pharmacie, notamment en mettant en place des système (API) permettant un transfert sécurisé des données entre la pharmacie et les caisses d'assurance maladie et entre la pharmacie et ses fournisseurs.

Exemple : Les commandes automatiques qui ont été mises en place depuis peu par les éditeurs de LGO cloud, permettent au pharmacien de passer autant de commandes qu'il veut et à l'heure qui lui convient.

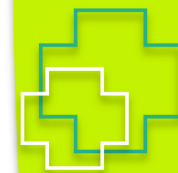


Ils devront également permettre la création d'une communauté de pharmaciens utilisateurs souhaitant partager leurs expériences et optimiser l'utilisation de leur LGO.

Ces logiciels métiers ne peuvent faire l'économie d'un back-office permettant au pharmacien de mieux gérer son officine, de se débarrasser des tâches répétitives et chronophages et d'exploiter facilement les données générées par les outils digitaux.



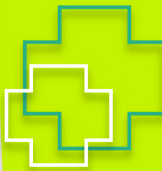
Les datas générées par le LGO couplées à des algorithmes pourraient constituer dans l'avenir une précieuse source d'aide à la décision que le pharmacien pourrait exploiter pour améliorer la prise en charge de ses malades.



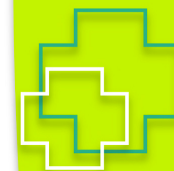
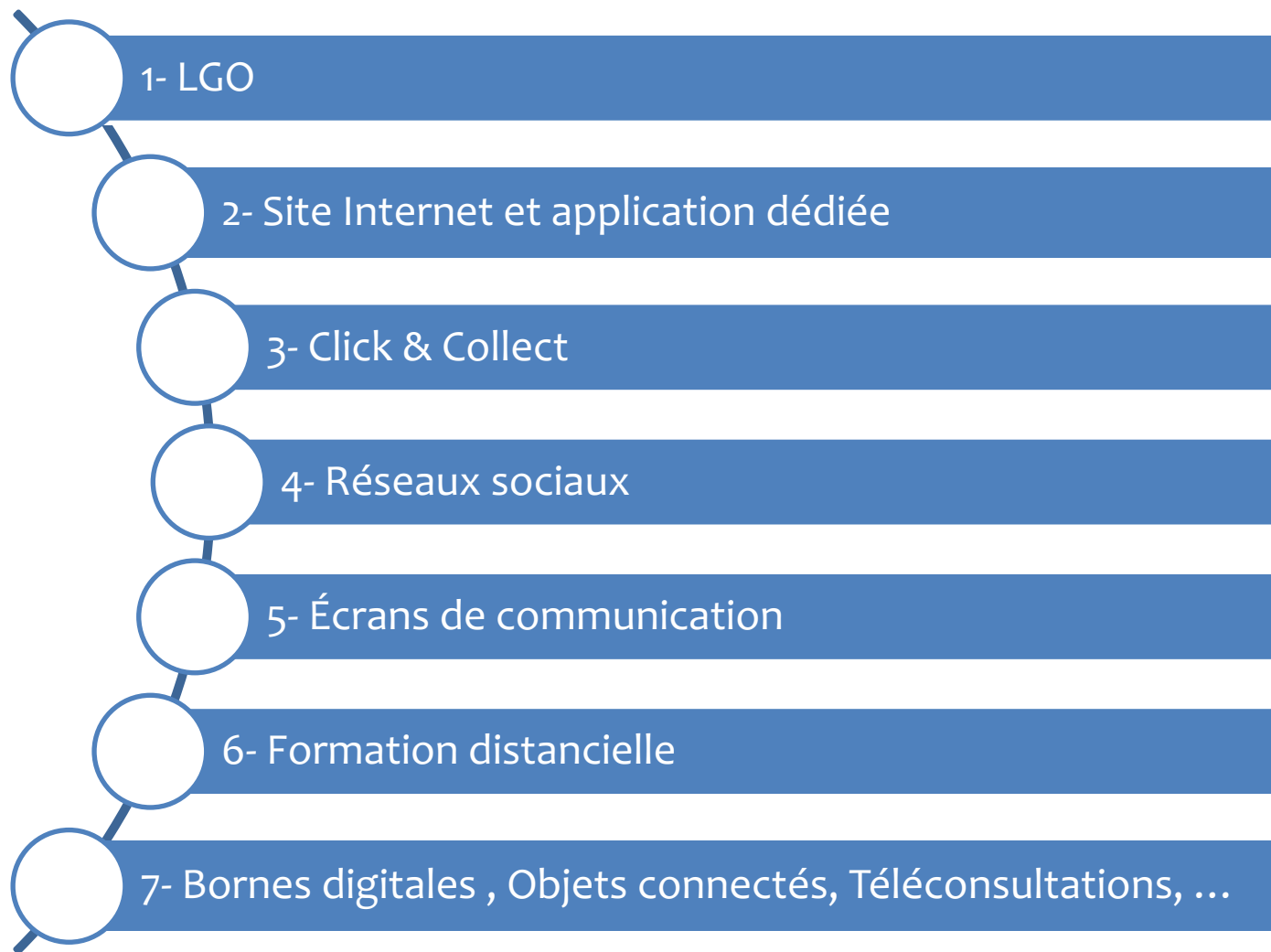
Qu'appelle-t-on la digitalisation de l'officine ?

«C'est un exercice qui permet d'inclure tous les aspects numériques de l'activité officinale.»

Remarque : La transformation numérique en officine doit être pensée d'une manière globale et intégrer tous les aspects de la digitalisation.



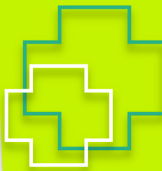
Digitalisation et pharmacie d'officine



Que peut-on digitaliser en officine?

1- LGO

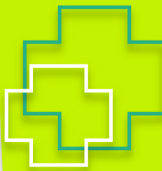
Constitue une vraie plaque tournante et va devoir évoluer et offrir au pharmacien une interface lui permettant d'exploiter tous les outils innovants qu'il adopte.



2- Sites internet et application dédiée

Un site internet ou une application permettent :

- d'améliorer la visibilité de la pharmacie,
- de mieux communiquer avec les patients,
- de retrouver facilement la pharmacie,
- de se renseigner sur les différents services,
- de connaître les horaires de la pharmacie,
- Et éventuellement de passer des commandes en ligne avant de passer les récupérer.



Le pharmacien peut également aider ses patients à choisir des applications médicales de santé utiles.

Des laboratoires proposent des applications dont certaines sont adaptées aux patients marocains.

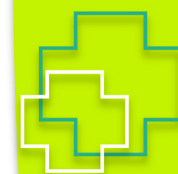
Exemples : TakeCare, Smartpack, SmartpackLantus, etc.



3- Click & collect en pharmacie

Désigne le mode d'achat par lequel un patient commande un médicament ou un autre produit de santé en ligne avant de passer à la pharmacie pour récupérer sa commande.

La dispensation des médicaments commandés doit se faire en respectant scrupuleusement les règles de délivrance des produits de santé au Royaume.



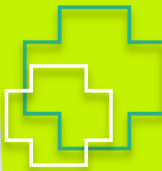
4- Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux, s'ils sont utilisés d'une manière professionnelle et maîtrisée, peuvent permettre de mieux communiquer avec les patients et de cerner leurs attentes.

En pratique, le pharmacien peut créer des listes de diffusion de patients ou des pages Facebook pour pouvoir communiquer avec eux.

Remarques : le pharmacien doit avoir l'accord préalable des personnes ciblées par ses campagnes et se conformer à loi n°09-08*.

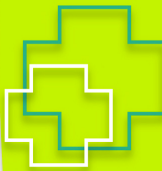
** Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.*



5- Écrans de communication

De plus en plus de pharmaciens équiper leur pharmacie d'écrans pour diffuser divers messages :

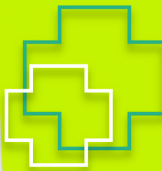
- Sensibilisation,
- Offres promotionnelles
- Services, etc.



6- Formations distancielles

Ces formations à distance ont été révélées et boostées pendant la pandémie. Plusieurs plateformes permettent aujourd'hui aux professionnels de santé de se former, de participer à des conférences et à des débats.

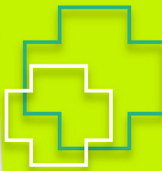
Les formations en ligne seront de plus en plus exploitées pour assurer la formation continue des pharmaciens qui constitue un élément déterminant pour faire évoluer leurs pratiques.



7- Bornes digitales , Objets connectés, Téléconsultations, ...

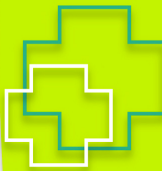
L'espace pharmacie peut abriter une zone dédiée à la télémédecine et permettant aux habitants des zones enclavées du Royaume de bénéficier de téléconsultations et aux pharmaciens de ces zones de maintenir ou d'améliorer leurs activités.

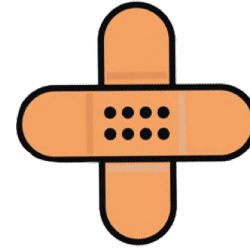
Le maillage exceptionnel des officines fait du pharmacien un allié de choix pour réussir la mise en place de la téléconsultation dans les zones peu accessibles.



Conclusion

- Le pharmacien doit tirer profit de la digitalisation et proposer de nouveaux services à ses patients.
- Il doit le faire en adoptant une approche *globale*, et *elle doit intégrer tous les aspects de la digitalisation*.
- La mutualisation des moyens des pharmaciens pourrait contribuer à accélérer la digitalisation.
- Les instances professionnelles doivent encourager la digitalisation et mettre en place des mécanismes à même de la réguler sans la freiner pour autant.





« Face au monde qui change, il vaut mieux
penser le changement que changer le
pansement. »

Francis Blanche

derraji@gmail.com

