

# SERVICE INTERNET DE TÉLÉCONSEILS PAR DES PHARMACIENS COMMUNAUTAIRES : UNE ANALYSE PRÉLIMINAIRE DES IMPACTS SUR LA QUÊTE DE SOINS PAR LES PATIENTS QUÉBÉCOIS

Chagnon, Alexandre<sup>1</sup>, B.Pharm, Vandesrasier, Audrey<sup>2</sup>, M.Sc., M.A.

1- CIUSS de l'Estrie – Hôpital de Granby, Granby (Québec) Canada; 2- Chercheure indépendante, Montréal (Québec) Canada.

**Introduction** : Neuf adultes canadiens sur 10 consultent Internet pour s'informer sur leur santé. Un site Internet permettant aux Québécois de plus de 13 ans de poser des questions de façon confidentielle est en ligne depuis octobre 2015. Celui-ci agit à titre de réseau social gratuit et sécurisé en mettant en relation les patients et des pharmaciens bénévoles situés à proximité du lieu de résidence du patient. Tous les patients y reçoivent une réponse en moins de 24 heures.

**Objectif** : Mesurer les impacts préliminaires d'un service Internet de téléconsultation avec un pharmacien sur l'utilisation des ressources en santé par les patients.

**Méthodologie** : Une analyse quantitative a été réalisée. Les données ont été collectées par un sondage systématiquement envoyé par courriel aux patients (n = 116) ayant reçu une réponse par l'entremise du site Internet entre le 3 mars et le 21 avril 2017.

**Résultats** : 54 (47 %) patients ont répondu au sondage. Le service aurait permis d'éviter des consultations à l'urgence (2 %), à la clinique sans rendez-vous (19 %), au service 811 (32 %) et avec le médecin de famille (37 %). Il a aussi permis de mettre en relation avec un pharmacien des patients qui n'auraient autrement pas appelé (91 %) ni consulté en personne (48 %) ce professionnel. Aucun patient ne s'est servi de l'outil comme alternative au 911 (urgence).

**Conclusion** : Un service Internet de téléconseils par des pharmaciens communautaires semble favoriser une meilleure utilisation des services de santé par les patients tout en augmentant l'utilisation des services offerts par les pharmaciens.