

Un service Internet de téléconsultation offert par des pharmaciens : l'influence sur les représentations et les intentions comportementales des patients

Alexandre Chagnon^{1,2}, B.Pharm., Audrey Vanderasier³, M.Sc., MA

¹Pharmacien, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie—Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, site Hôpital de Granby, Granby (Québec) Canada;

²Fondateur, questionpourunpharmacien.com, Granby (Québec) Canada;

³Chercheure indépendante, Montréal (Québec) Canada

Reçu le 11 décembre 2017; Accepté après révision le 3 juin 2018

Résumé

Objectif : Décrire l'influence d'un service Internet de téléconsultation offert par des pharmaciens sur les représentations et les intentions comportementales des patients relatives aux services offerts par ces professionnels de la santé.

Mise en contexte : Avec l'arrivée d'Internet et l'essor des télécommunications, la téléconsultation tend à prendre une place de plus en plus importante dans la prise en charge des patients. Un service de téléconsultation gratuit basé sur l'expertise et le savoir du pharmacien est disponible au Québec depuis 2015. Les patients peuvent y poser une question relative à leur santé et à leur médication et recevoir une réponse écrite d'un pharmacien en moins de 24 heures.

Résultats : Selon les 106 participants au sondage, l'utilisation du service en ligne de téléconsultation a permis de mieux faire connaître les services offerts par les pharmaciens et de modifier les représentations des patients concernant leur état de santé et de leurs médicaments. Une proportion de 90 % des participants sont davantage motivés à utiliser plus fréquemment les services offerts par leur pharmacien et 88 % disent lui faire davantage confiance.

Conclusion : Les téléconsultations offertes par des pharmaciens communautaires présentent un potentiel pour améliorer la prise en charge des patients à l'ère où les technologies numériques sont en plein essor dans tous les domaines de la vie, même celui de la santé, et où les professionnels de la santé doivent y définir leur place.

Mots-clés : Confiance, Internet, relation pharmacien-patient, représentations des patients, santé connectée, soins à distance, téléconsultation, télésanté

Introduction

Avec l'arrivée d'Internet, il y a une vingtaine d'années, et l'essor des télécommunications, les interactions entre professionnels de la santé et patients se sont diversifiées. Notamment, la téléconsultation, qui « permet à un professionnel de santé de réaliser une consultation à distance avec un patient, grâce à l'utilisation d'un moyen de transmission d'informations », tend à prendre une place de plus en plus importante dans la prise en charge des patients¹. Aux États-Unis, des hôpitaux ont même vu récemment le nombre de consultations effectuées à distance (52 %) dépasser le nombre de consultations réalisées en personne². Deux sondages montrent que neuf Canadiens sur dix consultent Internet pour s'informer sur leur santé et que trois patients sur quatre se sentent à l'aise de communiquer avec un professionnel de la santé par l'entremise d'une messagerie en ligne^{3,4}.

Selon le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), 51 % des Québécois disent posséder

les compétences nécessaires pour communiquer par Internet, courriel, clavardage ou vidéoconférence⁵. Cependant, peu de services sont disponibles à ce jour au Canada pour permettre aux patients de bénéficier de la téléconsultation en ligne avec un professionnel de la santé, y compris avec le pharmacien. Jusqu'en 2015, il n'existait aucun service de téléconsultation en ligne basé sur l'expertise et le savoir du pharmacien au Canada. Pourtant, une enquête réalisée par le CEFRIO et le Conseil interprofessionnel du Québec a mis en évidence le fait que près de 95 % des pharmaciens communautaires avaient déjà effectué une intervention professionnelle à distance par téléphone, alors qu'ils étaient respectivement 33 % et 18 % à l'avoir fait par courriel et message texte (G. Bertrand, communication personnelle, 28 février 2017).

C'est dans le but de rendre accessibles les conseils des pharmaciens sur Internet que Question pour un pharmacien (QPUP) a été créé⁶. Ce service de téléconsultation en ligne réunit une équipe de 16 pharmaciens hospitaliers et de 139 pharmaciens communautaires québécois bénévoles,

dont l'objectif est d'offrir sur Internet une information fiable et de qualité sur des questions qui relèvent de leur expertise. En ligne depuis octobre 2015, QPUP utilise un algorithme de localisation afin d'assurer une proximité géographique entre le patient qui pose une question et le pharmacien qui prodigue le conseil. Le service est gratuit et offert à tous les patients québécois qui reçoivent une réponse écrite en moins de 24 heures.

Bien que ce service soit en ligne depuis deux ans, son impact sur la relation patient-pharmacien est encore méconnu. Cet article vise à décrire l'influence de QPUP, un service Internet de téléconsultation offert par un groupe de pharmaciens hospitaliers et communautaires, sur les représentations et les intentions comportementales des patients relatives aux services offerts par ces professionnels de la santé.

Méthode

Un sondage en ligne a été créé sur Survey Monkey^{MD} afin de joindre un grand nombre de participants à moindre coût. Le sondage a été envoyé automatiquement à tous les patients qui avaient posé au moins une question sur le site de QPUP, quatre à dix jours après avoir reçu un conseil émis par un pharmacien. Chaque participant ne pouvait répondre qu'une seule fois au sondage, peu importe le nombre de conseils reçus par l'entremise du service durant la période étudiée. Leur participation au sondage était volontaire et entièrement anonyme.

Le consentement des participants a été obtenu de manière indirecte par l'acceptation des conditions d'utilisation de QPUP au moment de poser leur première question. Dans les conditions d'utilisation, QPUP se réserve le droit d'utiliser de manière anonymisée les données agglomérées sur les utilisateurs afin de décrire l'intérêt suscité par le service.

Un test préalable du sondage a eu lieu du 3 mars au 21 avril 2017 pour, d'une part, juger de la fonctionnalité en ligne du sondage et, d'autre part, affiner la formulation des questions à poser et dégager une première tendance des résultats.

La période de collecte des données présentées dans cet article s'est étendue du 25 avril au 25 juillet 2017. Le sondage comprenait neuf questions, dont deux matrices de sous-questions. Les résultats présentés dans cet article proviennent de l'une de ces matrices. Dans celle-ci, chaque proposition commençait par «Grâce au service de téléconsultation en ligne... ». Le participant devait ensuite cocher pour chaque affirmation s'il était «tout à fait d'accord», «d'accord», «peu d'accord», «pas du tout d'accord» ou «je ne sais pas». La liste des questions posées est présentée dans la figure 1.

Les participants ont répondu aux neuf questions du sondage. L'analyse statistique descriptive portait sur la mesure de la fréquence d'apparition de chaque variable composant la matrice de questions.

Résultats

Sur les 237 patients ayant reçu l'invitation à participer au sondage en ligne, 106 l'ont rempli, ce qui correspond à un taux de participation de 44,7 % (étant donné que le nombre de participants avoisine 100, les résultats qui paraissent dans

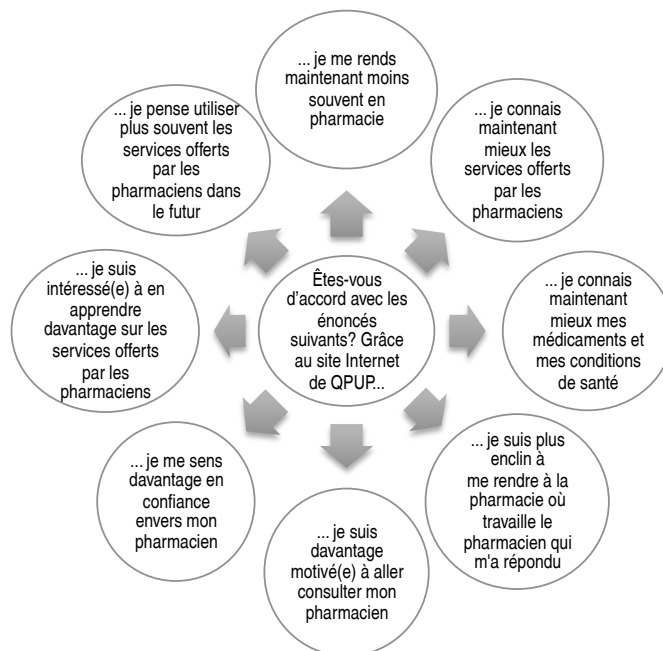


Figure 1. Questions posées aux participants
Abréviation : QPUP : Question pour un pharmacien

cet article sont uniquement exprimés en pourcentages). La proportion des femmes participantes était de 80 % et toutes les tranches d'âge étaient représentées: 1 % avait entre 14 et 17 ans, 12 % entre 18 et 24 ans, 27 % entre 25 et 34 ans, 11 % entre 35 et 44 ans, 11 % entre 45 et 54 ans, 30 % entre 55 et 64 ans et 8 % avaient 65 ans et plus. Plus du quart (28 %) des participants n'en étaient pas à leur première expérience avec le service Internet de téléconsultation, alors que 72 % en étaient à leur première question posée sur le site Internet au moment où ils ont répondu au questionnaire.

L'étude de l'influence du service de téléconsultation en ligne offert par les pharmaciens porte sur différents aspects : les représentations des patients, leurs intentions comportementales et leur confiance envers les pharmaciens.

Influence sur les représentations des patients

Parmi les participants ayant répondu au questionnaire, 27 % sont «tout à fait d'accord» et 50 % sont «d'accord» avec le fait que l'outil leur a permis de mieux connaître les services offerts par les pharmaciens, alors que 90 % des patients disent vouloir en apprendre davantage sur les services offerts par les pharmaciens. Par ailleurs, plus de 70 % des patients ayant utilisé le service de téléconsultation au cours de la période de collecte de données affirment mieux connaître leurs médicaments et leur état de santé après avoir consulté un pharmacien par Internet.

Influence sur les intentions comportementales des patients

L'influence du service de téléconsultation en ligne s'observe sur les intentions comportementales des patients relatives à l'utilisation des services du pharmacien, comme le montre la figure 3.

Une proportion de 92 % des participants disent penser à avoir plus souvent recours aux services offerts par les pharmaciens à la suite de l'utilisation de QPUP. Quant à l'influence de l'algorithme de localisation qui assure la proximité géographique du pharmacien répondant à la question du patient, les résultats ne révèlent pas de tendance des participants à vouloir se rendre à la pharmacie du professionnel ayant répondu à leur question : seulement le tiers des participants considèrent qu'ils seraient plus enclins à le faire (14 % tout à fait d'accord, 19 % d'accord). Par ailleurs, 60 % des participants (24 % tout à fait d'accord, 36 % d'accord) disent que, maintenant, ils se rendent moins souvent à la pharmacie du fait de l'existence du service de téléconsultation en ligne, tandis que plus du quart (27 %) sont en désaccord avec cette affirmation.

Influence sur la relation patient-pharmacien

Il semblerait que l'obtention d'un conseil en ligne émis par un pharmacien influence positivement la relation qu'entretient le patient utilisateur avec son propre pharmacien, tel que le montre la figure 4.

Selon les résultats, 89 % des participants ont dit être « d'accord » (48 %) ou « tout à fait d'accord » (41 %) avec le fait d'être plus motivés à aller consulter leur pharmacien. De plus, 88 % des participants ont dit être « d'accord » (45 %) ou « tout à fait d'accord » (43 %) avec le fait qu'ils faisaient davantage confiance à leur pharmacien.

Discussion

Le service en ligne de téléconsultation QPUP, le premier du genre au Canada, a permis de mieux faire connaître aux participants les services offerts par les pharmaciens et de modifier les représentations des patients relatives à leur état de santé et à leurs médicaments. Les participants ne semblaient pas enclins à aller consulter directement le pharmacien qui leur avait répondu par l'entremise de QPUP. Cependant, ils se sont dits plus motivés à utiliser davantage les services offerts par leur pharmacien et à lui accorder une plus grande confiance. Ainsi, si le but premier de QPUP est de fournir de l'information fiable et de qualité aux patients sur Internet, il semblerait toutefois que l'influence du service en ligne sur les patients dépasse la quête d'information.



Figure 2. Influence sur les représentations des patients
Abréviation : QPUP : Question pour un pharmacien

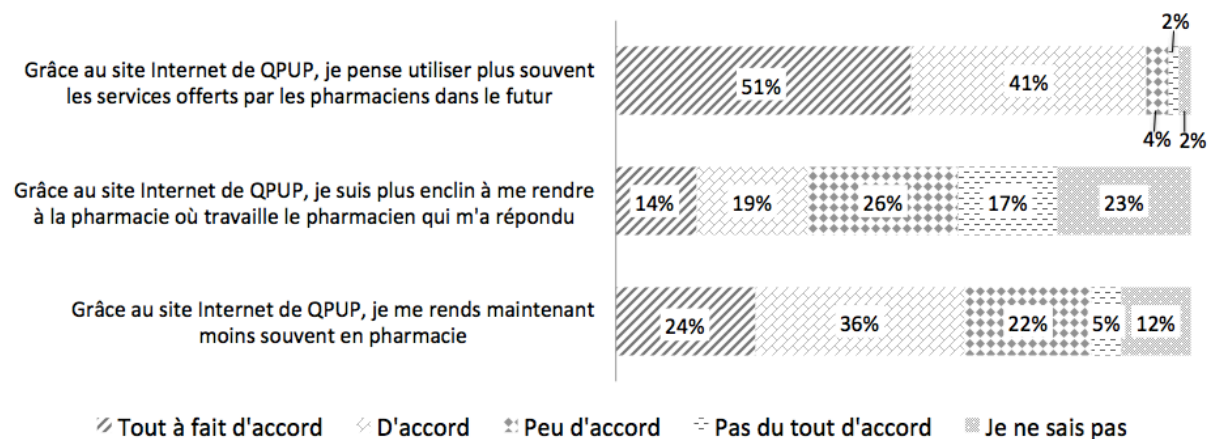


Figure 3. Influence sur les intentions comportementales des patients
Abréviation : QPUP : Question pour un pharmacien

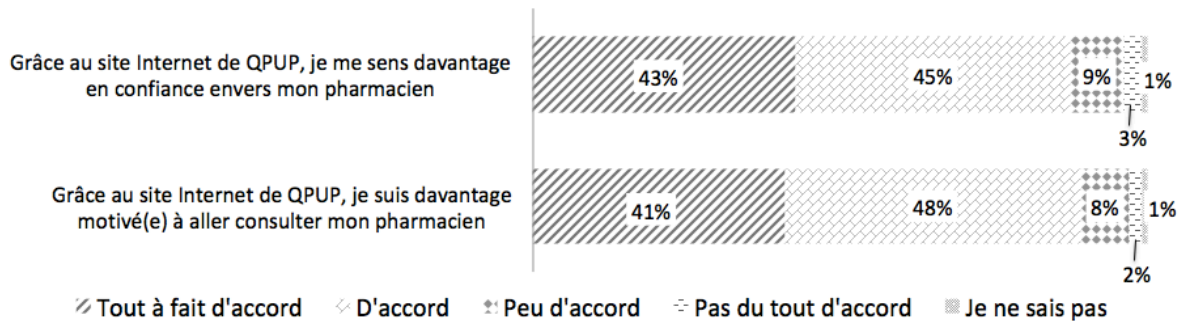


Figure 4. Influence sur la confiance des patients envers leur pharmacien
Abréviations : QPUP : Question pour un pharmacien

Offrir des services pour mieux les faire connaître

Selon la majorité des participants au sondage, QPUP leur aurait permis de prendre conscience des services offerts par le pharmacien, tout en les motivant à en savoir davantage sur les services offerts par ce professionnel. La méconnaissance des patients quant au rôle et aux services offerts par les pharmaciens a été mise en évidence par le passé au Québec ainsi qu'ailleurs au Canada^{7,8}. Il semblerait en effet que plus du tiers des Canadiens ignorent que les pharmaciens peuvent effectuer des rencontres individuelles pour revoir la médication des patients (36 %) et peuvent prescrire un médicament pour une condition ne nécessitant pas de diagnostic (37 %)⁸. Worley et coll. ont par ailleurs montré qu'améliorer les représentations du patient sur le rôle du pharmacien constitue une étape importante vers l'amélioration des soins offerts aux patients⁹. En outre, «plus la gamme de services pouvant être offerts par des pharmaciens s'élargit, plus les Canadiens seront susceptibles de consulter leurs pharmaciens pour les obtenir»⁸. Dès lors, toute initiative pouvant modifier les représentations du public relatives au pharmacien et à ses services ou contribuer à élargir l'offre de services du pharmacien pourrait contribuer à l'amélioration des soins offerts aux patients. En rendant accessible l'expertise des pharmaciens sur Internet, QPUP est donc une façon novatrice d'atteindre cet objectif.

Modifier les représentations des patients sur leur propre santé

Soixante-dix pour cent (70 %) des participants ont affirmé mieux connaître leurs médicaments et leur état de santé après avoir consulté un pharmacien au moyen de QPUP. Ce résultat souligne l'efficacité du service, dont le but premier est d'offrir de l'information fiable et de qualité par Internet sur des questions qui relèvent de l'expertise du pharmacien. QPUP n'est pas le seul service qui permette de modifier les représentations des patients sur leurs médicaments et leur santé. En effet, une étude canadienne a déjà démontré l'influence des téléconsultations, et plus généralement de la santé numérique, sur l'impression qu'ont les patients utilisateurs d'avoir une meilleure connaissance de leur santé¹⁰. Une autre étude américaine montre que les utilisateurs d'un service de messagerie sécurisée offert par un professionnel de la santé considèrent avoir amélioré leur santé par l'utilisation de ce type d'initiative¹¹. Par ailleurs, il est important de souligner que le fait de contribuer à améliorer les représentations des patients quant à leur traitement et leur maladie constitue une étape importante

vers une meilleure adhésion thérapeutique et un engagement plus actif dans la gestion de leur santé^{7,12}.

Renforcer la confiance envers le pharmacien

L'usage de services en ligne et de téléconsultation tend à augmenter la confiance des patients envers leur pharmacien. C'est ce qui avait été soulevé dans l'étude d'Inforoute Santé du Canada, où trois patients sur quatre étaient d'accord avec l'affirmation suivante : l'accès à ces services en ligne «m'aide à être plus en confiance au sujet des soins que je reçois»¹⁰. Dans le cas de QPUP, le conseil émis par un pharmacien en ligne semble favoriser la relation du patient-utilisateur avec son propre pharmacien, puisque les participants disent se sentir plus enclins à utiliser ses services.

Vers une plus grande utilisation des services offerts par les pharmaciens

Plusieurs études ont montré que les services offerts en pharmacie communautaire étaient sous-utilisés par les patients^{9,13}. D'après notre sondage, il semblerait qu'une meilleure connaissance des services offerts par le pharmacien modifierait les intentions comportementales des patients en faveur d'une utilisation plus fréquente des services offerts par ce professionnel. En effet, presque tous les participants (92 %) qui se sont servis de QPUP disent penser utiliser plus souvent les services offerts par les pharmaciens. Ce résultat vient étayer les conclusions d'un sondage réalisé pour le compte de l'Association des pharmaciens du Canada, montrant que de plus en plus de patients considèrent probable le fait de consulter le pharmacien au sujet de conseils sur les médicaments (88 %) et de la gestion des maladies courantes, comme le rhume et la grippe (80 %)⁸.

Il semblerait donc qu'en faisant davantage connaître les services offerts par les pharmaciens, QPUP motive indirectement les patients à les utiliser plus fréquemment. Ce résultat semble prometteur pour permettre une meilleure prise en charge des patients par les pharmaciens au Québec. En effet, les services des urgences sont trop souvent saturés et près de 60 % des patients s'y présentent pour des problèmes de santé mineurs qui pourraient être pris en charge par d'autres professionnels de la santé en milieu ambulatoire, tels que le pharmacien¹⁴. Ainsi, si les patients avaient plus souvent et plus spontanément recours aux services offerts par les pharmaciens communautaires, l'impact économique et sanitaire d'un tel comportement pourrait s'avérer positif dans le contexte québécois.

Élargissement du nombre de professionnels consultés par un patient donné

Au cours des dernières années, les initiatives en santé numérique ont contribué à l'élargissement du nombre de professionnels de la santé que les patients canadiens considèrent comme faisant partie de leur « équipe de soins »¹⁰. Une étude réalisée par Inforoute Santé du Canada avait mis en évidence que 86 % des patients britannico-colombiens ayant utilisé un service de téléconsultation l'avaient fait avec un « nouveau professionnel »¹⁵. Il n'est donc pas rare qu'un service de téléconsultation mette en relation un patient avec un professionnel de la santé différent de celui consulté habituellement en personne, ce qui peut résulter en la duplication de dossiers-patients en l'absence de dossier santé électronique universel, comme c'est le cas au Québec au moment de la cueillette de nos données.

L'algorithme de localisation de QPUP a été développé dans le but de réduire le phénomène de duplication de dossiers et de favoriser la prise en charge des patients par des pharmaciens œuvrant à proximité du lieu de résidence des patients. Cette proximité pourrait faire en sorte que le pharmacien répondant soit le pharmacien habituel du patient, ce qui éliminerait les conséquences négatives sur les coûts et la qualité des soins reçus associées à ce phénomène¹⁶. En assurant une proximité entre les intervenants, l'algorithme pourrait aussi permettre au pharmacien répondant de posséder une bonne connaissance des particularités locales et des services offerts dans la région du patient, en plus de se rendre disponible dans le cas où son intervention en ligne doit être accompagnée d'une consultation en personne.

Nos résultats montrent que les participants ne semblent pas être plus enclins à se rendre au lieu de travail du pharmacien qui leur a répondu par l'entremise du service de téléconsultation. Comme nous ignorons le nombre de participants qui ont effectivement été pris en charge par leur pharmacien habituel à la suite de la question qu'ils ont posée sur Internet, il est difficile de savoir si la démarche faite en ligne a pour conséquence une augmentation du nombre de professionnels consultés. Il aurait été intéressant de connaître le nombre de participants dont la téléconsultation a été prise en charge par leur propre pharmacien, bien qu'on puisse avancer l'hypothèse que leur nombre devait être très restreint. Cette supposition repose sur le fait que moins de 2 % des pharmaciens communautaires étaient inscrits à la plateforme QPUP au moment de la collecte de données. Par ailleurs, ces résultats ne signifient pas que l'algorithme permette au pharmacien œuvrant bénévolement sur la plateforme de consultation en ligne d'obtenir une rétribution indirecte par l'adjonction d'une nouvelle clientèle.

Il faut noter toutefois que la distance médiane géographique réelle séparant chaque pharmacien et patient ayant communiqué par l'entremise du service n'est pas connue. Bien que le pharmacien qui a répondu soit le plus près possible du lieu de résidence du patient, ce dernier peut se trouver à plusieurs dizaines, voire à plusieurs centaines de kilomètres du lieu de travail du pharmacien. Ceci pourrait expliquer pourquoi les patients ne sont pas enclins à rencontrer le pharmacien qui leur a répondu. De plus, un nombre de pharmaciens ($n = 124$) relativement faible par rapport à la superficie du Québec étaient engagés dans QPUP au moment de la collecte des données. La

distance géographique médiane séparant chaque patient et pharmacien pourrait être réduite en augmentant le nombre de pharmaciens participant à la plateforme en ligne. Il serait alors intéressant d'étudier l'influence que cela aurait sur les intentions des patients utilisateurs à aller rencontrer le pharmacien qui leur a répondu.

L'achalandage en pharmacie communautaire à l'ère de la télésanté

Un service de téléconsultation semble avoir des répercussions variées sur le nombre de visites chez un professionnel donné. Dans une étude américaine publiée en 2015, environ 36 % des utilisateurs d'un service de messagerie sécurisée mentionnent que ce dernier avait réduit le nombre de visites en personne chez leur professionnel de la santé, alors que 62 % disaient que le service n'avait eu aucun impact sur ce point¹¹. Une autre étude dans laquelle la variation du nombre de consultations a été mesurée à la suite de la mise en service d'un système de téléconsultation avec des médecins a plutôt montré une augmentation globale du nombre d'interventions entre les patients et les professionnels offrant le service de téléconsultation¹⁷. Alors, bien que 60 % des participants disent qu'ils se rendront moins souvent en pharmacie du fait de l'existence du service de téléconsultation, il reste à démontrer si cela se reflète réellement sur l'achalandage en pharmacie.

Ce sondage présente des biais et limites. Tout d'abord, l'échantillon sélectionné de participants n'est pas représentatif de l'ensemble de la population québécoise, mais bien des utilisateurs de QPUP, c'est pourquoi les résultats de notre sondage ne peuvent être généralisés et ne peuvent s'appliquer à d'autres contextes que celui de QPUP. Les questions débutent par « Grâce au service... ». N'étant pas neutre, cette formulation a pu influencer les répondants au sondage. Par ailleurs, le faible taux de participation (44,7 %) constitue également une limite. En outre, il est probable que les participants au sondage soient plus motivés que d'autres par leur état de santé, ce qui constituerait un biais de sélection des participants.

Conclusion

L'objectif de cet article était de décrire l'influence de QPUP sur les représentations et les intentions comportementales des patients relatives aux services offerts par ces professionnels de la santé. L'influence qu'exerce le service de téléconsultation en ligne offert par les pharmaciens porte sur différents aspects : les représentations des patients quant aux services offerts par les pharmaciens et quant à leurs médicaments et leur état de santé. En effet, 77 % des participants disent que QPUP leur a permis de mieux connaître les services offerts par les pharmaciens, 90 % disent vouloir en apprendre davantage sur les services offerts par les pharmaciens et plus de 70 % affirment être mieux informés sur leurs médicaments et leur état de santé. QPUP pourrait également modifier les intentions comportementales des participants, puisque 92 % d'entre eux disent penser utiliser plus souvent les services offerts par les pharmaciens. De plus, 89 % des participants ont dit être plus motivés à aller consulter leur pharmacien et 88 % des participants ont dit faire davantage confiance à leur pharmacien.

Puisque plusieurs recherches ont montré la méconnaissance des services offerts par les pharmaciens et que nos résultats viennent corroborer les conclusions d'un sondage canadien portant sur l'intention des patients d'aller consulter plus souvent leur pharmacien, il semble pertinent de poursuivre la recherche en vue de mieux cerner la place des téléconsultations dans la pratique du pharmacien^{7,8}. En outre, pour les pharmaciens communautaires utilisant largement les télécommunications et ayant démontré une volonté de modifier leur mode de rémunération, l'avenir du téléconseil dans leur pratique s'avère prometteur^{14,18}.

Enfin, nous aimerions souligner que, si le pharmacien peut offrir un service de téléconsultation en ligne, comme c'est déjà le cas au Québec et au Danemark, d'autres groupes de professionnels de la santé (diététistes, physiothérapeutes, inhalothérapeutes, orthésistes, stomothérapeutes, etc.) pourraient également se mobiliser pour offrir de tels services aux patients¹⁹. Cela permettrait peut-être de développer des réseaux de collaborations interprofessionnelles autour du patient et de faire progresser la connaissance que ce dernier a des différentes expertises des professionnels de la santé, dans le but ultime d'améliorer la santé de tous nos patients.

Financement

Aucun financement en relation avec le présent article n'a été déclaré par les auteurs.

Conflits d'intérêts

Tous les auteurs ont rempli et soumis le formulaire de l'ICMJE pour la divulgation des conflits d'intérêts potentiels. Au moment d'écrire cet article, Alexandre Chagnon était actionnaire unique de l'entreprise qui possède QPUP. Cette entreprise a reçu des subventions à visées éducatives de la part des compagnies pharmaceutiques Celgene, Léo-Pharma, Mantra Pharma, Pedia-Pharm, Pfizer, Pharmapar et Ranbaxy pour l'élaboration de son service Internet de téléconsultations.

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier les pharmaciens qui étaient accessibles aux patients sur Internet au moment de la cueillette des données présentées dans cette étude. Ils sont trop nombreux pour les remercier individuellement.

Références

1. Mathieu-Fritz A, Esterle L. Les transformations des pratiques professionnelles lors des téléconsultations médicales. Coopération interprofessionnelle et délégation des tâches. *Revue française de sociologie* 2013;2:303-29.
2. Advisory Board. A milestone: Kaiser now interacts more with patients virtually than in-person. *Daily Briefing*. [en ligne] <https://www.advisory.com/daily-briefing/2016/10/13/kaiser-telehealth> (site visité le 24 novembre 2017).
3. Les associés de recherche EKOS. Parlons large bande – Rapport sur les résultats. [en ligne] <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/crtc/2016/030-15-f/rapport.pdf> (site visité le 24 novembre 2017).
4. Computer discount warehouse (CDW). The 2017 patient engagement perspective study. [en ligne] <http://www.cdwnewsroom.com/patient-engagement2017/> (site visité le 8 octobre 2017).
5. CEFRIQ. NETendances : compétences numériques des adultes québécois. [en ligne] http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/Fascicule_2016-Compencesnumriquesdesadultesqubcois-final-5.pdf (site visité le 24 novembre 2017).
6. Colette pour un pharmacien. [en ligne] <https://app.questionpourunpharmacien.com/> (site visité le 26 avril 2018).
7. Vandesrasier A, Thoër C, Lussier MT. Vers une communication efficace en pharmacie : une approche par contextualisation de l'interaction pharmacien-patient. *Communiquer* 2016;17:25-40.
8. Coletto D. Les pharmaciens au Canada : sondage sur les perceptions et les attitudes des Canadiens à l'égard des pharmaciens. [en ligne] https://www.pharmacists.ca/cpha-ca/assets/File/pharmacy-in-canada/FR_CPhA_National_Report_BRIEFING.pdf (site visité le 24 novembre 2017).
9. Worley M M, Schommer JC, Brown LM, Hadsall RS, Ranelli PL, Stratton TP et coll. Pharmacists' and patients' roles in the pharmacist-patient relationship: are pharmacists and patients reading from the same script? *Res Social Adm Pharm* 2007;3:47-69.
10. Inforoute Santé du Canada. Connecting patients for better health: 2016. [en ligne] <https://www.infoway-inforoute.ca/fr/component/edocman/3152-connecting-patients-for-better-health-2016/view-document?Itemid=0> (site visité le 24 novembre 2017).
11. Reed M, Graetz I, Gordon N, Fung V. Patient-initiated e-mails to providers: associations with out-of-pocket visit costs, and impact on care-seeking and health. *Am J Manag Care* 2015;21:e632-39.
12. Richard C, Thoër C. Comprendre les représentations et les croyances liées à la santé et à la maladie : une première étape vers un dialogue. Dans: C Richard C, Lussier MT, directeurs. *La communication professionnelle en santé*. 2e éd. Saint-Laurent : Éditions du nouveau pédagogique inc.; 2016. p.111-32.
13. Tarn DM, Paterniti DA, Wenger NS, Williams BR, Chewning BA. Older patient, physician and pharmacist perspectives about community pharmacists' roles. *Int J Pharm Pract* 2012;20:285-93.
14. Labrie Y. Accroître le rôle du pharmacien pour améliorer l'accès aux soins. Les notes économiques collection santé. Institut économique de Montréal (IEDM) 2015;1-4.
15. Inforoute Santé du Canada. Les visites virtuelles en Colombie-Britannique. [en ligne] <https://www.infoway-inforoute.ca/fr/component/edocman/3106-les-visites-virtuelles-en-colombie-britannique-analyse-du-sondage-des-patients-et-des-entrevues-realisees-aupres-des-medecins-2015/view-document?Itemid=0> (site visité le 24 novembre 2017).
16. Just BH, Marc D, Munns M, Sandefer R. Why patient matching is a challenge: research on master patient index (MPI) data discrepancies in key identifying fields. *Perspect Health Inf Manag* 2016;13:1e-20.
17. Bavafa H, Hitt LM, Terwiesch C. The impact of e-visits on visit frequencies and patient health: evidence from primary care. [en ligne] https://extranet.sioe.org/uploads/sioe2016/bavafa_hitt_terwiesch.pdf (site visité le 24 novembre 2017).
18. Nielsen. Sondage national 2016 des pharmaciens communautaires : utilisation des technologies de santé numériques au travail. [en ligne] <https://www.infoway-inforoute.ca/fr/component/edocman/3257-sondage-national-des-pharmaciens-communautaires-du-canada-utilisation-des-technologies-de-sante-numeriques/view-document?Itemid=0> (site visité le 24 novembre 2017).
19. Ho I, Nielsen L, Jacobsgaard H, Salmasi H, Pottegard A. Chat-based telepharmacy in Denmark: design and early results. *Int J Pharm Pract* 2015;23:61-6.

Abstract

Objective: To document the influence of an online teleconsultation service offered by community pharmacists on patients' perceptions and behavioural intentions regarding the services offered.

Background: With the advent of Internet and the surge in telecommunications, teleconsultation is tending to play an increasingly important role in patient management. A free teleconsultation service based on pharmacist knowledge and expertise has been available in the province of Quebec since 2015. Patients can ask a question regarding their health and medications and receive a written answer from a pharmacist within 24 hours.

Results: A number of 106 participants participated in a survey. The results indicate that the use of the online teleconsultation service has led to greater awareness of the services offered by pharmacists and changed patients' perceptions of their medical conditions and medications. Ninety percent of the participants were more motivated to use their pharmacist's services more often, and 88 % indicated that they had greater confidence in them.

Conclusion: The teleconsultations offered by community pharmacists have the potential to improve patient management at a time when digital health is experiencing rapid growth and when health professionals need to define their role in it.

Keywords: Confidence, connected health, Internet, patient perceptions, pharmacist-patient relationship, telecare, teleconsultation, telehealth