

**Modernisation et efficience du système de soins :
la dématérialisation des ordonnances par les pharmaciens est engagée**

Faciliter les relations avec les professionnels de santé, simplifier leurs tâches administratives et gagner en efficience constituent des engagements forts de l'Assurance Maladie, conformément à la volonté du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé dans ce domaine.

Le patient se situe, en effet, au cœur de cette démarche : l'allègement des tâches administratives optimise le temps « médical » et la disponibilité des professionnels de santé tout en améliorant le traitement des dossiers par l'Assurance Maladie.

Avec près de 550 millions d'ordonnances chaque année, la gestion des ordonnances papier par les pharmaciens représente l'un des enjeux prioritaires de cette simplification administrative : elle génère une procédure lourde, consommatrice en temps pour les caisses et les officines, alors même que les flux de facturation des pharmaciens sont télétransmis dans leur quasi-totalité (plus de 99%).

La dématérialisation des ordonnances papier répond ainsi à une attente forte de la profession ; pour les caisses d'assurance maladie, elle est source à la fois d'économies importantes et de gains d'efficience.

L'expérimentation de la numérisation des ordonnances et de leur archivage sur cd-rom a débuté début 2010 dans 7 départements et près d'une centaine d'officines. L'adhésion des participants à ce projet-pilote et les résultats positifs ont encouragé l'Assurance Maladie et les syndicats de pharmaciens à étendre en avril 2011 cette expérimentation à l'ensemble des départements. **Aujourd'hui, près de 900 officines numérisent d'ores et déjà les ordonnances et les transmettent aux CPAM sous forme de cd-rom.**

Conclu le 14 novembre 2011, l'avenant conventionnel n°3 permet aujourd'hui de franchir une étape décisive : **la dématérialisation des ordonnances est généralisée à toutes les pharmacies françaises et l'expérimentation de la télétransmission lancée.**

Plusieurs pharmacies testent actuellement ce nouveau dispositif de télétransmission qui simplifie encore la gestion des ordonnances papier : celles-ci sont en effet envoyées, en quelques instants, vers un serveur sécurisé. Le traitement des dossiers est facilité dans les CPAM grâce à un rapprochement automatique de l'ordonnance et de la feuille de soins électronique.

Une montée en charge progressive de la dématérialisation est prévue au cours de l'année 2012. Elle permettra à terme de diviser par deux le volume d'ordonnances papier.

Le déploiement de la numérisation des ordonnances par les pharmaciens, fruit d'une démarche concertée et graduelle, témoigne de l'efficacité du partenariat conventionnel avec les instances représentatives des pharmaciens.

L'Assurance Maladie souhaite aujourd'hui également développer la numérisation et la télétransmission des ordonnances auprès d'autres professions de santé telles que les biologistes, les infirmiers ou les masseurs-kinésithérapeutes libéraux.

A terme, la dématérialisation totale de la prescription, via la prescription électronique, constitue l'objectif cible de l'Assurance Maladie. Des travaux sont d'ores et déjà engagés dans ce domaine, notamment avec les représentants des transporteurs sanitaires.

I – La gestion des ordonnances papier : un enjeu clé pour l'efficacité et la modernisation du système de soins

▪ Environ 750 millions d'ordonnances papier reçues chaque année par l'Assurance Maladie

Chaque année, de l'ordre de 750 millions d'ordonnances en format papier sont transmises à l'Assurance Maladie. Il s'agit, dans une très large majorité (les trois quarts d'entre elles), d'ordonnances pour la délivrance de médicaments en pharmacies.

Ce chiffre est à rapprocher de celui des feuilles de soins électroniques télétransmises chaque année à l'Assurance Maladie (1,1 milliard) et des feuilles de soins papier (150 millions).

La gestion de ces ordonnances papier (collecte, tri, traitement, archivage...) constitue une étape fondamentale pour le règlement des soins des assurés et leur archivage une obligation réglementaire pour les caisses d'assurance maladie¹.

Cette gestion implique ainsi un investissement important de la part des caisses d'assurance maladie mais aussi des professions prescrites, chargées de transmettre les ordonnances papier aux caisses d'assurance maladie lorsque celles-ci donnent lieu à une facturation électronique.

C'est notamment le cas des pharmaciens qui utilisent la télétransmission de leurs factures dans la quasi-totalité des cas (plus de 99%) :

- les médecins prescrivent sur des ordonnances dupliquées, l'une destinée au patient, l'autre au pharmacien ;
- les pharmaciens sont chargés de trier les ordonnances traitées, de les regrouper en lots (selon les régimes et les caisses d'affiliation des assurés) et de les mettre à la disposition des caisses d'assurance maladie de manière hebdomadaire ;
- les caisses d'assurance maladie collectent quant à elles les ordonnances papier auprès des pharmacies, les trient et les transmettent aux autres régimes. Elles procèdent au rapprochement des ordonnances avec les feuilles de soins électroniques transmises, les classent puis les archivent.

On estime ainsi que les surfaces liées à l'archivage des pièces justificatives papier dans les caisses d'assurance maladie représentent 424 kilomètres linéaires chaque année. A titre d'exemple, dans la Cnam de Bobigny, ce sont 132 mètres linéaires d'ordonnances papier qui sont archivés chaque mois. A Paris, 6 tonnes d'ordonnances parviennent chaque semaine à la caisse.

Enfin, chaque année, la collecte des ordonnances papier par l'Assurance Maladie auprès des pharmacies représente une dépense de 4 millions d'euros. Le coût de photocopies d'ordonnances non dupliquées s'élève à 3 M€.

¹ Selon la réglementation (article D. 253-44 à lire à l'article L. 332-1 du code de la sécurité sociale), d'un point de vue comptable, les pièces justificatives des factures transmises (prestations réalisées) doivent être conservées durant un délai de 27 mois puis détruites à 33 mois.

▪ **La dématérialisation des ordonnances : une avancée importante en faveur de la simplification des démarches administratives et de l'efficacité du système de soins**

La simplification de la gestion des ordonnances papier constitue un enjeu clé pour l'efficacité et la modernisation du système de soins. En effet :

- le traitement des ordonnances en format papier apparaît en décalage avec les développements technologiques actuels et notamment la généralisation de la télétransmission des feuilles de soins.
- la simplification des démarches dans ce domaine constitue **une attente forte des professionnels de santé, notamment des pharmaciens**, très fortement sollicités.
- au sein des caisses d'assurance maladie, une gestion optimisée des ordonnances papier permettrait **des économies importantes sur les frais de collecte et de stockage** mais également **des gains d'efficacité majeurs en matière de production** : rapidité et qualité du traitement des dossiers, recherche facilitée des pièces. Ce temps « gagné » et les nouvelles fonctionnalités liées à la numérisation des ordonnances favorisent **le développement d'actions de gestion du risque** et ainsi l'investissement sur des activités à plus forte valeur ajoutée.
- enfin, la numérisation des ordonnances s'inscrit dans une démarche de développement durable en diminuant notamment l'utilisation du papier (formulaire). En effet, à l'issue de la montée en charge du dispositif, la duplication des ordonnances deviendra inutile pour toutes les pharmacies qui atteignent les objectifs de qualité de la numérisation (qualité supérieure à 99%).

▪ **Un dispositif conçu en deux étapes**

Dès 2008, l'Assurance Maladie et les syndicats représentatifs des pharmaciens d'officine, en lien avec les éditeurs de logiciels métier, ont coopéré pour simplifier la transmission des pièces justificatives et mettre en œuvre la dématérialisation des ordonnances papier.

Un dispositif en deux étapes a été élaboré afin de progresser de manière concrète sur ce sujet et s'adapter aux contraintes existantes (modalités d'organisation des officines et des caisses, équipements des pharmacies, possibilités techniques des logiciels métier...) :

- dans un 1^{er} temps, les ordonnances papier sont scannées et archivées sur des cd-rom puis collectées par les caisses d'assurance maladie,
- dans un second temps, elles seront directement télétransmises vers un serveur informatique sécurisé de l'Assurance Maladie.

▪ **La mise en perspective de la dématérialisation à la source**

La convention médicale, signée le 26 juillet 2011, prévoit par ailleurs de dématérialiser progressivement les prescriptions, notamment celle des médicaments.

Cette dématérialisation est d'ores et déjà opérationnelle pour les arrêts de travail et le choix du médecin traitant. Elle s'intégrera progressivement dans les logiciels métiers des professionnels de santé.

II – La dématérialisation des ordonnances par les pharmacies : une expérimentation réussie, une généralisation en marche

▪ Un bilan positif de l'expérimentation menée dès début 2010

Le protocole d'accord signé le 27 avril 2009 par les partenaires conventionnels a permis dans un premier temps l'expérimentation de la dématérialisation des ordonnances sur cd-rom dans 7 caisses et auprès d'une centaine de pharmacies volontaires.

L'expérimentation en pratique

Concrètement, au moment où il établit la feuille de soins électronique et où il délivre le médicament, le pharmacien scanne en quelques secondes l'ordonnance du patient via son logiciel métier. Celle-ci est ensuite automatiquement classée et archivée en lots, de manière sécurisée par son logiciel.

Tous les 15 jours, le pharmacien grave les lots de documents numérisés sur un cd-rom unique pour l'ensemble des régimes. L'Assurance Maladie collecte et archive ces pièces numériques.

Une indemnité est versée au professionnel de santé volontaire pour son équipement informatique (scanner et logiciel métier) et sa contribution à l'évaluation du dispositif.

Des premiers résultats encourageants

Les pharmaciens concernés se sont déclarés satisfaits de cette expérimentation qui a reçu une forte adhésion.

En effet, ce dispositif génère un gain de temps important : **le tri, le classement et la mise sous pli des ordonnances ne sont plus nécessaires, libérant du temps pour l'information et le conseil aux patients, missions premières du pharmacien.**

A titre d'exemple, pour une pharmacie moyenne, le gain de temps estimé est de 2 heures par jour.

S'appuyant sur le succès de ce projet pilote et les fortes attentes exprimées par la profession, un second protocole d'accord est conclu en avril 2011 : **l'expérimentation a été étendue à tous les départements français** avec un objectif de 2 à 3 officines volontaires par département.

A fin novembre 2011, près de 900 pharmacies volontaires participaient à cette expérimentation, dépassant l'objectif cible du protocole d'accord et permettant d'anticiper sur le déploiement à l'ensemble des officines de la numérisation des ordonnances.

▪ Une généralisation en marche : l'avenant conventionnel du 14 novembre 2011

Le 14 novembre 2011, conformément au protocole d'accord d'avril 2011, l'Assurance Maladie et les syndicats représentatifs des pharmaciens (Fédération des Syndicats Pharmaceutiques de France, l'Union des Syndicats de Pharmaciens d'Officine, l'Union Nationale des Pharmacies de France) ont signé un avenant à la convention pharmaceutique².

Cet accord généralise la numérisation des ordonnances à toutes les officines françaises et initie la télétransmission intégrale des ordonnances vers un serveur sécurisé (dénommé Point d'accueil inter-régimes).

Il témoigne de la mobilisation forte de l'ensemble des partenaires conventionnels et de leur volonté commune de progresser dans cette démarche de simplification administrative.

Désormais, l'ensemble de la profession franchit une étape clé et s'engage dans la dématérialisation des ordonnances. Au total, ce sont 23 000 officines françaises qui sont concernées.

Parallèlement, l'avenant initie la télétransmission des ordonnances qui optimise les échanges administratifs avec les caisses :

- grâce à ce processus, les ordonnances scannées sont directement envoyées vers la caisse, supprimant les opérations d'archivage sur cd-rom et de collecte, dans une démarche de dématérialisation totale (« zéro papier »).
- elles sont hébergées pour la durée légale de conservation (33 mois) dans les centres informatiques de l'Assurance Maladie, permettant à chaque régime ou à chaque caisse d'accéder directement à ses pièces justificatives (notamment lorsque la délivrance des médicaments a été faite en dehors de la caisse d'affiliation de l'assuré).
- l'indexation des ordonnances (par pharmacie, par assuré, n° de facture...) facilite la recherche, notamment pour les opérations de gestion du risque.
- le traitement des dossiers est optimisé, avec un rapprochement automatique de l'index de l'ordonnance et de la feuille de soins électronique.

Une montée en charge progressive

- **La numérisation et l'archivage des ordonnances sur support cd-rom se développeront progressivement au cours de l'année 2012 dans les officines françaises.**
- **Concernant la télétransmission des ordonnances scannées, plusieurs officines testent ce nouveau dispositif : 2 dans le département de la Côte d'Opale, 1 en Charente et 2 dans le département de la Seine et Marne.**
L'expérimentation sera déployée auprès de 150 pharmacies dans un 1^{er} temps et fera l'objet d'une évaluation avant sa généralisation.

Des solutions métier spécifiques doivent être développées par les éditeurs de logiciels pour répondre au cahier des charges requis et être agréées. Ce cahier des charges, partagé par tous, est le gage de la sécurité du dispositif et du succès de son déploiement à grande échelle.

² Avenant n°3 à la Convention nationale du 29 mars 2006

Un accompagnement des pharmacies

Un accompagnement personnalisé des pharmacies sera mis en place sur une période de 3 mois environ, pour s'assurer du fonctionnement de la solution de numérisation et faciliter le déploiement : la caisse de rattachement de l'officine doit ainsi lui signaler les éventuels dysfonctionnements et l'aider à mettre en œuvre les ajustements nécessaires.

Une aide forfaitaire annuelle de 418,60 €³ sera versée au pharmacien numérisant les ordonnances et les transmettant (soit sur cd-rom soit par télétransmission) à la caisse d'assurance maladie.

▪ **Quelles perspectives ?**

Les autres professions de santé

La dématérialisation des ordonnances constitue l'une des priorités fortes de l'Assurance Maladie pour simplifier les échanges entre caisses, professionnels de santé et assurés.

Les négociations conventionnelles avec les représentants des professionnels de santé menées témoignent pleinement de cette priorité :

- L'avenant n°6 à la convention des transporteurs sanitaires (conclu le 26 juillet 2011) institue un comité « simplification administrative » et programme la dématérialisation totale de la prescription et de la facturation pour 2012.
- Les derniers avenants conventionnels des infirmiers et masseurs-kinésithérapeutes libéraux⁴ s'engagent également dans la numérisation des ordonnances et leur télétransmission.
- Un avenant mettant en place cette dématérialisation des pièces justificatives est également prévu avec les directeurs de laboratoire d'analyses médicales.

Objectif Zéro papier : vers la prescription électronique

A moyen terme, l'objectif cible de l'Assurance Maladie est de permettre la dématérialisation de la prescription à la source : ainsi, les prescriptions réalisées par les médecins notamment seront accessibles sur le portail des professionnels de santé Votre espace Pro et mises à la disposition des professions prescrites (infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pharmaciens, biologistes) pour la facturation de leurs prestations.

Des développements techniques importants sont nécessaires à la fois pour l'Assurance Maladie et pour les éditeurs de logiciels.

D'ores et déjà, des travaux sont engagés sur la prescription en ligne des transports sanitaires.

³ TTC, sur la base d'une TVA à 19,6%

⁴ Infirmiers libéraux : avenant n°3 à la convention signé le 28 septembre 2011 – Masseurs-kinésithérapeutes : avenant conventionnel n°3 signé le 3/11/2011

**Dématérialisation des ordonnances par les pharmaciens :
Dates et chiffres-clés**

- **Avril 2009 :** Signature d'un **protocole d'accord** permettant l'expérimentation et la numérisation des ordonnances sur cd-rom
- **Début 2010 :** Lancement du projet pilote dans **7 caisses** et progressivement dans **112 officines**
- **Avril 2011 :** Signature d'un **second protocole** étendant l'expérimentation avec un objectif de 2 à 3 pharmacies par département
- **Novembre 2011 :** Signature **de l'avenant conventionnel n°3 généralisant la numérisation des ordonnances et initiant la télétransmission** vers un serveur unique
- **2012 :** **Mise en place progressive de la numérisation dans toutes les pharmacies**
Expérimentation de la télétransmission des ordonnances
Poursuite des travaux préparatoires à la **mise en place d'une prescription électronique**