



AUTOMÉDICATION DES PATIENTS ?

# UNE CONDUITE ACCOMPAGNÉE PAR LES PHARMACIENS

**Près de deux Français sur trois jugent « normal » et même « citoyen »** de se soigner eux-mêmes pour des pathologies qu'ils estiment bénignes, en prenant conseil auprès d'un pharmacien d'officine. Officinaux, vous avez donc un rôle clé à jouer dans la médication officinale, du conseil jusqu'au suivi de la pharmacovigilance.





**V**os compétences, votre vigilance et les outils dont vous disposez vous permettent d'assurer une dispensation de qualité des médicaments non soumis à prescription. Soyez le copilote de vos patients dans leur comportement d'automédication ! Isabelle Adenot, président du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens (CNOF), déclare : « Les pharmaciens le disent tous à l'envi : le médicament n'est pas un bien de consommation ordinaire et la sécurité du patient doit rester la priorité. Dès lors, par notre comportement, ne banalisons pas nous-mêmes le médicament. À chacun de joindre les actes à la parole et de respecter ses obligations déontologiques, qui demandent un devoir particulier lors des dispensations qui ne requièrent pas une prescription médicale. C'est la condition sine qua non pour que tous, public comme autorités, continuent de reconnaître la nécessité de garder la délivrance du médicament dans le circuit officinal. »

### Médication officinale : un paysage européen contrasté

Dans 48 % des pays de l'Union européenne (UE), soit 13 sur 27, les médicaments non soumis à prescription obligatoire sont vendus uniquement en pharmacie. Cela représente 48 % de la population européenne et 56 % des officines du territoire de l'Union<sup>1</sup>.

La France fait partie de ces pays. Elle est dans son plein droit. La Cour de justice de l'UE, admettant le caractère très particulier des médicaments, a décidé qu'il convient de reconnaître aux États membres une marge d'appréciation pour fixer les conditions de délivrance des médicaments au public sur leur territoire. Pour la Cour, les États membres peuvent donc réserver la vente de médicaments au détail aux seuls pharmaciens.

**Ainsi, de fait, les pharmaciens français font effectivement et concrètement partie intégrante de l'offre de soins de premier recours et de proximité, qui garantit à tous les usagers et malades la continuité des soins<sup>2</sup>.**

### Le comportement des Français change

Dans un sondage réalisé par Deloitte et Harris Interactive en février 2013, 68 % des personnes questionnées disent qu'elles sont favorables au recours à l'automédication<sup>3</sup>. Dans le même ordre d'idées, le collectif interassociatif Familles rurales, dans son dernier observatoire des prix des médicaments, indiquait que l'automédication devient une pratique courante, qu'il convient d'examiner de près. En effet, selon ce collectif, si la plupart des personnes interrogées (42 %) dans le cadre de cette enquête se rendent en premier lieu dans les officines munies d'une prescription, elles sont quand même 28 % à se déplacer principalement pour de l'automédication. L'achat de médicaments accessibles sans ordonnance et non remboursables est un acte régulier pour 57 % d'entre elles.

Preuve s'il en est que les Français, qui, de manière générale, souhaitent devenir plus autonomes dans la prise en charge de leur santé, n'hésitent pas à se rendre directement dans les pharmacies pour les maux qu'ils ressentent comme mineurs. Les difficultés croissantes par endroits pour obtenir des rendez-vous chez les médecins, la proximité des pharmacies, le déremboursement de certains médicaments sont probablement autant de raisons supplémentaires de cette fréquentation des officines. Reflet de ce nouveau comportement, le marché de la médication officinale a connu une croissance de 3,2 % en 2012<sup>4</sup>.

### Réussir l'accompagnement de ce changement de comportement

**Pour les Français, le pharmacien d'officine garde un rôle central lors de l'achat du médicament, puisque, au-delà des conseils qu'il dispense, il est perçu comme le garant de la qualité des médicaments qu'il délivre<sup>5</sup>.**

Pourtant, il ne faut pas ignorer certaines critiques qui ont été relayées à la suite d'une récente enquête effectuée par l'UFC-Que choisir, et reprises dans un courrier de la ministre de la Santé (cf. *Le journal de l'Ordre* n° 23). L'amélioration continue de la délivrance des médicaments de médication officinale est donc la meilleure réponse possible de la profession à ces critiques. Et ce autant dans l'officine que via un site de commerce électronique. Car, comme le rappelait Alain Delgutte, président du conseil central de la section A, dans un récent éditorial, « la confiance qui nous est accordée par le public est un bien périssable. Mobilisons-nous et ne la perdons pas ».

**Pour vous accompagner dans cette démarche de qualité continue, l'Ordre a élaboré, en 2011, des recommandations sur l'accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance.** Ce document comprend des clés de dialogue pour vous aider à optimiser la prise en charge du patient, et

## ACROPOLE : les huit commandements de l'accueil du patient à l'officine



### ACCUEILLIR

- disposer de postes d'accueil adaptés permettant un échange ouvert ;
- porter un badge ;
- privilégier le sourire pour une prise en charge chaleureuse et professionnelle ;
- se rendre disponible.



### COLLECTER

- écouter : laisser le temps au demandeur de s'exprimer ;
- échanger avec empathie, tact, neutralité et compassion.



### RECHERCHER

- en privilégiant les questions ouvertes (ex. : « que vous arrive-t-il ? comment l'expliquez-vous ? ») ;
- en utilisant des questions fermées : pour compléter (ex. : « est-ce bien pour vous ? êtes-vous allergique ? prenez-vous d'autres médicaments ? ») ;
- en consultant le Dossier Pharmaceutique (DP) du patient, s'il en possède un et avec son accord. Sa consultation vous permet d'analyser l'historique médicamenteux et d'éviter ainsi contre-indications, interactions, surdosages et redondances éventuels.



### OPTIMISER

- expliquer les raisons de la décision prise et de sa bonne compréhension ;
- dispenser les conseils hygiéno-diététiques.



### LIBELLER

développer un plan de prise et rédiger une fiche RePo (résumé écrit des préconisations officielles).



### ENTÉRINER

- s'assurer de la bonne compréhension du patient et de l'absence de questions de sa part (ex. : « mes explications ont-elles été assez claires ? avez-vous d'autres questions ? ») ;
- avant de prendre congé, rappeler que, si les symptômes persistent, il faut consulter un médecin.



### ORDONNER

- par une reformulation concise des propos du patient ;
- en vous assurant de son approbation.



### PRÉCONISER

- En fonction des informations recueillies :
- prise en charge à l'officine (réconfort, réponse médicamenteuse...) ; ou
  - orientation extérieure.



www.ordre.pharmacien.fr

## Près des 2/3 des Français

jugent « normal » et même « citoyen » de se soigner eux-mêmes pour des pathologies bénignes, avec l'aide du pharmacien d'officine\*.

\* Enquête CSA/Cecop pour la Mutualité française, février 2007.

## En savoir plus sur la pharmacovigilance

www.pharmavigilance.fr



la démarche qualité ACROPOLE (Accueillir / Collecter / Rechercher / Ordonner / Préconiser / Optimiser / Libeller / Entériner) vous y aide (voir l'encadré). Au-delà, le respect des futures bonnes pratiques liées au commerce électronique et celui des règles<sup>6</sup> relatives à la présentation des médicaments en accès direct sont primordiaux.

### Comment aménager l'espace en accès direct ?

Seules les spécialités pharmaceutiques faisant partie de la liste disponible sur le site de Meddispar et sur celui de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) peuvent être vendues en accès direct. **Ces médicaments ne doivent en aucun cas être dispersés dans les rayonnages présentant les autres produits situés devant les comptoirs** (compléments alimentaires, produits d'hygiène, etc.). **Il est donc impératif de leur dédier un espace, clairement identifié et situé à proximité immédiate des postes de dispensation. Leurs prix doivent être affichés selon les règles en vigueur.** Par ailleurs, pour raison de dangerosité, ces médicaments ne doivent pas être placés à la portée immédiate des jeunes enfants.

Dans cet espace dédié, **vous devez mettre à la disposition des patients les informations émanant des autorités de santé relatives au bon usage des médicaments de médication officinale** (brochures d'informations générales sur la médication officinale et les différentes pathologies concernées, dépliants sur les antalgiques parmi les plus utilisés en automédication : paracétamol, aspirine et ibuprofène). Ces documents peuvent être commandés gratuitement auprès du Cespharm et sont téléchargeables en ligne<sup>7</sup>.

### Soyez acteur de la pharmacovigilance !

Réduire le risque et favoriser le bon usage des médicaments. Dans le cadre de la médication officinale, vous pouvez être confronté à des retours de la part de vos patients sur des effets indésirables ou inattendus, qu'il vous faut alors signaler aux autorités compétentes. Ces remontées concourent à la sécurité de la prise en charge thérapeutique du patient et à la mission de pharmacovigilance qui est la vôtre. Le site Pharmavigilance.fr simplifie vos démarches. Vous y trouvez les fiches de déclaration, l'adresse du centre de pharmacovigilance dont vous dépendez et celles des correspondants de pharmacovigilance du laboratoire exploitant le médicament. ■

<sup>1</sup> Source : Groupement pharmaceutique de l'Union européenne, Bruxelles.

<sup>2</sup> Article L. 5125-1-1 A du code de la santé publique (CSP).

<sup>3</sup> Deloitte et Harris Interactive, baromètre santé 2013 : « Les Français et le système de santé : prise de conscience d'un changement inévitable », étude réalisée auprès de 2 000 Français.

<sup>4</sup> Afipa/Celtipharm : baromètre Afipa 2012 de l'automédication, étude réalisée auprès de 3 004 pharmaciens, janvier 2013.

<sup>5</sup> IFOP : « Les Français et le système de santé : qu'attend l'utilisateur du système ? », étude pour le Groupe de pharmaciens d'officine (PHR), septembre 2012.

<sup>6</sup> Articles R. 4235-55, R. 5121-202, R. 5125-9 du CSP.

<sup>7</sup> www.cespharm.fr

## INTERVIEW

● ● Assurer un conseil de qualité et la sécurité de la dispensation, c'est une question de santé pour le patient et de légitimité pour la profession ● ●

L'avis de **Xavier Desmas**, membre du CNOP et président de la commission d'exercice professionnel de l'Ordre national des pharmaciens



### Quels devoirs s'imposent au pharmacien lors d'une dispensation sans prescription ?

**X. D. :** Le pharmacien a un devoir particulier de conseil lors de ce type de dispensation. L'écoute et le dialogue avec le patient sont essentiels, tout comme la consultation du Dossier Pharmaceutique (DP), lorsqu'il est créé. La prise de décision - conseil, dispensation, orientation vers un autre professionnel de santé... ou refus de la dispensation - doit être clairement explicitée.

### Qualité du conseil envers les patients, sécurité lors de la délivrance... En quoi constituent-elles aujourd'hui des enjeux majeurs pour la profession ?

**X. D. :** Pour le patient, le principal enjeu est la préservation de sa santé. Pour la profession, il en va aussi de la pérennité du modèle officinal. Les pharmaciens disposent de l'exclusivité de la dispensation des médicaments. Celle-ci s'accompagne d'une contrepartie : fournir un service global au patient et garantir un exercice collectif irréprochable.

### Pourquoi est-il important que le pharmacien respecte ses obligations en matière d'affichage des prix ? Comment doit-il procéder ?

**X. D. :** En tant que professionnel de santé, le pharmacien doit respecter le code de la santé publique (CSP), qui stipule que « tous les prix doivent être portés à la connaissance du public »\*.

D'un point de vue commercial, il doit répondre à des obligations légales, que la DGCCRF\*\* peut contrôler, et doit donc bien connaître les textes en vigueur.

Ainsi, depuis 2003\*\*\*, **pour les médicaments non remboursables qui ne sont pas exposés à la vue du public**, le prix doit apparaître par voie d'étiquetage sur le conditionnement.

**Pour les médicaments non remboursables** qui sont exposés à la vue du public, cette indication doit être mentionnée par un affichage visible et lisible par le patient. Rappelons également que le pharmacien est tenu de mettre à la disposition du public un catalogue répertoriant les prix des **médicaments non remboursables soumis à prescription médicale obligatoire**, actualisé mensuellement.

Enfin, **l'information suivante doit être apposée sur un support visible et lisible par le consommateur se trouvant dans l'officine** : « Le prix des médicaments non remboursables est libre. Vous êtes informés des prix pratiqués dans l'officine pour ces médicaments par affichage ou étiquetage et, pour les médicaments non remboursables soumis à prescription médicale obligatoire, par un catalogue librement accessible dans l'officine. »

\* Article R. 4235-65 du CSP.

\*\* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

\*\*\* Arrêté du 26 mars 2003 relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables dans les officines de pharmacie.



## FORMEZ-VOUS EN CONTINU !

De nombreux programmes de développement professionnel continu (DPC)\* porteront sur la médication officinale. Parmi les six orientations nationales du DPC pour 2013, les objectifs suivants sont en effet inscrits : « une information et une autonomie du patient renforcées, une meilleure prise en compte des priorités de santé publique et la maîtrise des dépenses de santé »\*\*. N'hésitez pas à suivre ces programmes. Ils vous permettront de remplir vos obligations.

\* Arrêté du 26 février 2013 fixant la liste des orientations nationales du DPC pour l'année 2013.

\*\* Article 59 de la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (loi HPST).

