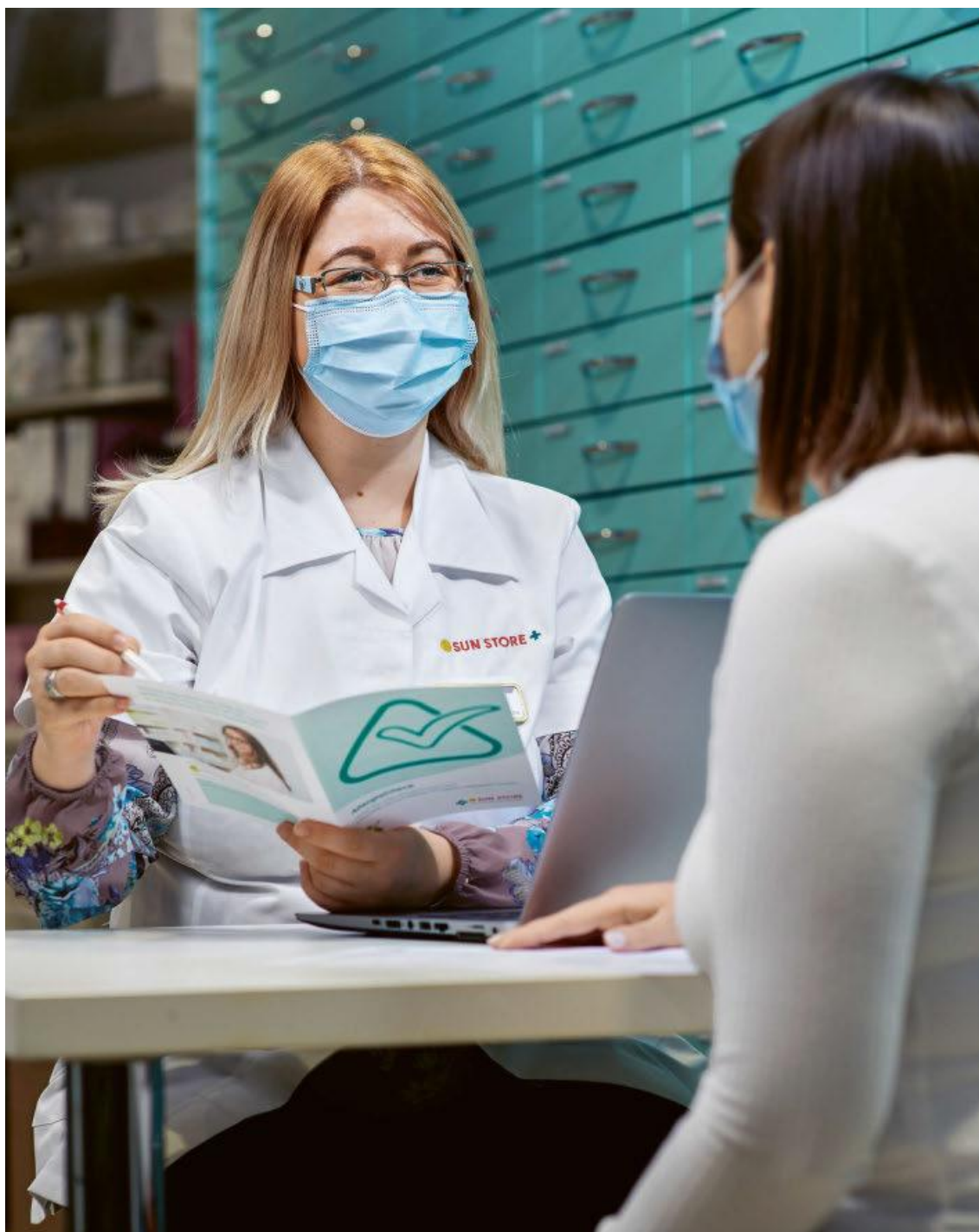


# Solutions rapides et compétentes pour les patients



Depuis début 2019 et sous certaines conditions, les pharmacies sont autorisées à remettre directement certains médicaments soumis à ordonnance même sans prescription médicale. Pour beaucoup de patients, il s'agit d'une solution rapide, sûre et simple en cas de

symptômes aigus. Les pharmacies de Galenica contribuent ainsi de manière significative à la santé et à la sécurité des patients. De plus en plus, des algorithmes spécialement développés à cet effet soutiennent les pharmaciens.

Un patient a le nez qui coule et qui est enflé, les yeux qui pleurent, des démangeaisons et il éternue sans arrêt. Il a tout de suite compris, le printemps est de retour et avec lui la saison du pollen. Afin de soulager ces symptômes, il a rapidement besoin du bon médicament. Il se rend dans une pharmacie Amavita où la pharmacienne veut d'abord savoir de quoi il souffre et clarifier d'éventuels facteurs à risque comme des difficultés respiratoires sévères. Lors de la consultation ciblée, elle est aidée par le module Primary Care Algorithms Documedis® de HCI Solutions. Dans ce système, la pharmacienne saisit toutes les réponses et informations du patient. Il s'avère qu'il n'a pas de difficultés respiratoires sévères, mais qu'il souffre de troubles du sommeil causés par les symptômes et qu'il se sent amoindri dans ses activités quotidiennes. La pharmacienne exclut toute urgence et demande au patient de la suivre dans la salle de consultation pour un examen approfondi. Le patient confirme avoir les mêmes symptômes au printemps depuis des années et que son médecin lui prescrivait habituellement un médicament. Sur la base des déclarations du patient, la pharmacienne conclut que le patient souffre d'une rhinite allergique saisonnière, familièrement appelée rhume des foins, et qu'au vu des symptômes importants, il a besoin d'un agent antiallergique soumis à ordonnance. Vu le caractère saisonnier des symptômes, elle exclut d'autres allergies aux effets similaires comme l'allergie aux acariens. Le module de Documedis® conseille également une thérapie avec un antihistaminique sur la base des informations du patient saisies. La pharmacienne explique au patient l'utilisation du médicament et le lui remet.

”

LA PHARMACIE COMME  
PREMIER POINT DE  
CONTACT N'EST PAS  
SEULEMENT PRATIQUE  
POUR LES PATIENTS,  
ELLE DÉCHARGE AUSSI  
LE SYSTÈME DE SANTÉ.

#### Accès facilité aux produits thérapeutiques et aux prestations médicales

Depuis début 2019 et sous certaines conditions, les pharmacies en Suisse sont autorisées à remettre directement certains médicaments soumis à ordonnance, même sans prescription médicale. Les patients bénéficient ainsi d'un accès rapide, sûr et simple à des médicaments et à des prestations médicales.

L'évolution démographique en Suisse place le système de santé devant d'importants défis. La hausse de l'espérance de vie accroît les besoins en prestations de santé et simultanément, les maladies chroniques et celles liées au mode de vie sont en progression. Pour que tout le monde ait accès aux soins médicaux de base de haute qualité à l'avenir également, il va falloir de nouveaux modèles de soins, ainsi qu'une collaboration entre tous les prestataires de services. Les soins médicaux de base incluent notamment toutes les prestations auxquelles recourt une grande partie de la population. Les pharmacies revêtent à cet égard un rôle important.

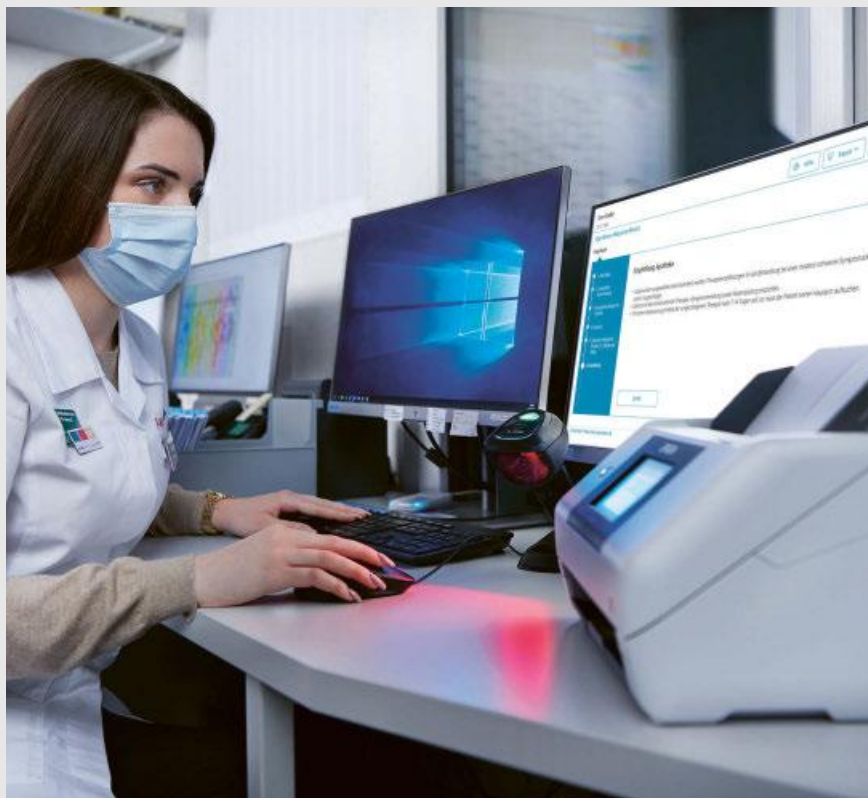
Dans ce contexte, la révision ordinaire de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. La nouvelle LPT porte, entre autres, sur une reclassification de certains médicaments au sein des différentes catégories de remise. Désormais, pour les indications définies dans l'annexe 2 de l'ordonnance sur les médicaments (OMéd), certains médicaments soumis à ordonnance peuvent être remis sans prescription médicale par un pharmacien dans des cas justifiés. Ces remises doivent cependant être documentées (pour plus de détails, voir encadré sur les catégories de remise à la page 39).

### Soins médicaux de base renforcés

«Ce changement renforce le rôle des pharmaciens dans le système de santé. Il exige cependant de nos pharmaciens non seulement des compétences et des tâches supplémentaires, mais aussi plus de responsabilités», explique Carine De Mesmaeker, Responsable Caisses-maladies et coopérations chez Galenicare. Ces dernières années, le métier de pharmacien a fortement évolué du fabricant et distributeur de médicaments au conseiller et prestataire de services supplémentaires. «Ces compétences supplémentaires me permettent, en tant que pharmacienne, de proposer aux clients directement en pharmacie une première prise en charge lorsque le médecin est absent ou que le patient ne souhaite pas se rendre aux urgences», précise Nicole Jonin, pharmacienne gérante d'Amavita Domdidier. La pharmacie comme premier point de contact n'est pas seulement pratique pour les patients, elle décharge aussi le système de santé. Des cas sans gravité ne nécessitent pas toujours un médecin, voire un service d'urgences, mais ils peuvent être pris en charge en pharmacie.

### Primary Care Algorithms (PCA.CE) de Documedis®

Le module *Primary Care Algorithms* (PCA.CE) de Documedis® englobe une palette d'algorithmes pour des problèmes fréquents tels que la rhinite allergique, la dyspepsie, les maladies liées au reflux gastrique ou les infections urinaires. PCA.CE Documedis a été validé par Swissmedic, l'Institut suisse des produits thérapeutiques, comme dispositif médical de classe I, conformément à l'art. 6 de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim). Cela signifie que les processus développés par HCI Solutions sont certifiés. Les pharmaciens sont guidés à travers la consultation à l'aide d'algorithmes et reçoivent une recommandation sur la marche à suivre, ainsi que des propositions de médication. Simultanément, ils peuvent documenter la consultation. Les informations du patient ne sont cependant pas enregistrées dans Documedis®. La décision et la responsabilité de la remise de médicaments et leur dosage incombent toutefois toujours au pharmacien. Les algorithmes sont essentiellement des moyens auxiliaires.



Grâce à un réseau dense de pharmacies, les médicaments et les prestations de conseil sont facilement accessibles à toute la population suisse, sans préavis et sans temps d'attente à rallonge. Selon Nicole Jonin, les clients apprécient un conseil rapide et compétent sans rendez-vous, et ils sont également disposés à payer pour des prestations de conseil supplémentaires. Les patients peuvent choisir s'ils souhaitent prendre rendez-vous chez le médecin ou se rendre en pharmacie. «Cela renforce également les compétences du patient en matière de santé et d'autodétermination», ajoute Carine De Mesmaeker en faisant allusion à une orientation des soins de santé centrée davantage sur le patient. Cette orientation veut se concentrer sur les besoins du patient et son aptitude à prendre en main et à gérer correctement sa propre santé.

«Ces dernières années, nous avons mis en œuvre différentes mesures chez Galenicare, afin d'habiliter nos pharmacies et de les soutenir dans ce nouveau rôle. Elles comprennent des formations, des offres de perfectionnement, des adaptations de processus dans le système de gestion de la qualité, mais aussi le développement d'outils numériques comme le module Primary Care Algorithms de Documedis®», expose Andrea Brügger, Spécialiste caisses-maladie et coopérations chez Galenicare.

### Priorité numéro un pour la qualité

Des soins médicaux de base facilement accessibles exigent un niveau de qualité équivalent, centré sur la sécurité et la santé des patients. La formation et le perfectionnement des spécialistes jouent donc un rôle important. «Nous proposons à nos pharmacies des formations en ligne pour l'apprentissage des processus, des compétences et des applications du nouveau module de Documedis®. Tous les pharmaciens et assistants en pharmacies sont tenus de suivre ces formations», relève Andrea Brügger. Les pharmaciens ont en outre la possibilité d'acquérir le certificat d'aptitude Anamnèse en soins primaires, afin de renforcer leurs nouvelles compétences. Par anamnèse, on entend le questionnement systématique du patient dans le but de saisir les maux dont il souffre actuellement et ses antécédents médicaux. Ce perfectionnement qualifie le pharmacien pour tenir des consultations de patients compétentes et ciblées sur place, reconnaître rapidement les cas d'urgence et pouvoir procéder à une première évaluation de symptômes fréquents. En 2019 et 2020, 60 pharmaciens de Galenica ont suivi cette formation. Quelque 200 autres pharmaciens sont en cours de formation.

Les pharmaciens sont tenus de documenter la remise de médicaments soumis à ordonnance sans prescription médicale. «Dans le cadre de notre gestion de la qualité, nous avons introduit deux nouveaux processus ainsi que des formulaires papier pour toutes les remises de médicaments devant être documentées», souligne Christa Strahm, Spécialiste qualité chez Galenicare. «Ils contiennent toutes les exigences légales au sujet de l'état de santé du patient à documenter par le pharmacien, ainsi que des informations importantes sur l'utilisation du médicament. Les formulaires aident le pharmacien dans son travail et garantissent une qualité élevée et une sécurité pour nos patients.» En outre, HCI Solutions a développé au sein de Documedis®, des applications numériques supplémentaires pour les maladies les plus fréquentes. Le pharmacien décide lui-même si, dans de tels cas, il souhaite documenter la consultation au format numérique ou papier.

”

LA PRIORITÉ EST  
DONNÉE AUX BESOINS  
DES PATIENTS.



### Sécurité accrue pour le patient grâce aux algorithmes

«Le nouveau module de Documedis® guide le pharmacien tout au long de la consultation au moyen de questions ciblées et fournit des recommandations sur la base des algorithmes enregistrés et des informations saisies sur le patient», commente Regina Andenmatten, Responsable Medical Data chez HCI Solutions. Les recommandations aident le pharmacien dans sa décision. Regina Andenmatten ajoute que la documentation de médicaments soumis à ordonnance de la catégorie B est ainsi assurée. De manière générale, les algorithmes sont des procédés programmés dans une application pour résoudre un problème fréquent. Dans le cas des algorithmes du module de Documedis®, le système élabore des solutions, soit une thérapie ou une recommandation de médication en se reposant sur les réponses saisies lors de la consultation. De tels systèmes intelligents ont un potentiel important pour augmenter la qualité et l'efficacité des soins médicaux en soutenant le diagnostic et les décisions thérapeutiques. (Pour plus de détails, voir encadré sur les algorithmes).

«Pour nous pharmaciens, les algorithmes sont une aide très précieuse pour l'anamnèse et les décisions thérapeutiques. Elle sont en outre faciles à manipuler», explique la pharmacienne Nicole Jonin. HCI Solutions a également développé des algorithmes pour différents médicaments non soumis à ordonnances pour des problèmes fréquents, pour lesquels le pharmacien souhaite avoir un soutien, par exemple, la piqûre de tique.

En 2019 et 2020, onze algorithmes ont été mis en service, pour des problèmes, entre autres, de rhinite allergique, de conjonctivite et d'infections urinaires. Documedis PCA.CE est un dispositif médical de classe I. «HCI Solutions développe les algorithmes en se basant sur le contenu de données certifiées ISO 9001», commente Regina Andenmatten. D'autres algorithmes sont prévus pour 2021, par exemple pour les lombalgies, les otites et les sinusites.

”

DES SYSTÈMES  
INTELLIGENTS ONT UN  
POTENTIEL IMPORTANT  
POUR AUGMENTER  
LA QUALITÉ ET L'EFFI-  
CIENCE DES SOINS  
MÉDICAUX.

## Modification de catégories de remise de médicaments en Suisse

La remise de médicaments autorisés en Suisse est strictement réglementée par la loi. Afin de garantir la sécurité des patients, les médicaments sont classés dans différentes catégories de remise, en fonction desquelles ils peuvent être remis par des pharmacies, des drogueries ou le commerce de détail. Dans les grandes lignes, on distingue les médicaments soumis à ordonnance (nécessitant une prescription), des médicaments non soumis à ordonnance remis sur conseil spécialisé et de ceux en vente libre.

Jusqu'à fin 2018, les médicaments des catégories de remise A et B étaient essentiellement délivrés sur prescription médicale, alors que les médicaments de la catégorie C l'étaient sur conseil spécialisé et contrôle d'un pharmacien. Dans le cadre de la révision de la loi sur les

produits thérapeutiques, le législateur a décidé de supprimer la catégorie de remise C et de reclasser les médicaments concernés dans les catégories B ou D.

Dans la catégorie de remise B, on a reclassé les médicaments à risque élevé d'utilisation abusive ou entraînant des interactions graves avec d'autres médicaments.

En outre, le Conseil fédéral a désigné les médicaments de catégorie de remise B pour le traitement de maladies fréquentes qui peuvent être remis par le pharmacien sans prescription médicale après une consultation de santé détaillée.

La remise de médicaments de catégorie B doit se faire par le pharmacien en personne et doit être documentée.

