



# La parole aux Pharmaciens

DÉBAT

30 mars 2017



## Débat : « La parole aux pharmaciens »

**Que pensent les prestataires de soins des défis auxquels est confronté le secteur de la santé ? Quelles sont les réformes prévues pour eux ? Comment envisagent-ils l'avenir de leur métier ? Les Mutualités Libres donnent la parole aux différentes professions des soins de santé lors d'une nouvelle série de débats. Après le succès de la première édition consacrée aux sages-femmes, c'était au tour des pharmaciens de s'exprimer et de partager leurs aspirations avec les autres acteurs de la santé.**

Le pharmacien d'aujourd'hui n'est plus un simple fournisseur de médicaments, mais un prestataire de soins à part entière et le premier point de contact en cas de problèmes de santé. Le rôle des pharmaciens évolue de plus en plus vers une mission de "soin pharmaceutique", mais qu'est-ce que cela signifie concrètement dans l'exercice de la profession ? Quel est le rôle qu'ils veulent jouer et quelle est la valeur ajoutée qu'ils apportent au patient ? Comment sont-ils rémunérés pour des services tels que la sensibilisation et la prévention, l'échange de données et la collaboration avec d'autres prestataires de soins ? Enfin, comment se positionnent-ils face aux pharmacies actives sur internet ?

## Participants au débat:

- Lieven Zwaenepoel, Président – Association Pharmaceutique Belge (APB)
- Marc-Henry Cornély, Secrétaire général – OPHACO (Office des Pharmacies Coopératives de Belgique)
- Hilde Deneyer, Directrice générale Vlaams Apothekers Netwerk (VAN)
- Alain Chaspierre, AUP et Vice-président APB - Association Pharmaceutique Belge (APB)



## Le pacte entre les pharmaciens et la ministre de la Santé

Un cadre pluriannuel a été signé entre les pharmaciens, l'Association Pharmaceutique Belge et l'Office des Pharmacies Coopératives de Belgique, et la ministre Maggie De Block. Pour les pharmaciens, c'est un pas important pour être reconnus en tant que dispensateurs de soins.



"Ce cadre pluriannuel est clairement orienté vers le patient, explique **Lieven Zwaenepoel (photo)**. Il donne aussi plus accès à des soins pharmaceutiques durables, payables pour l'assurance maladie et qui respectent les évolutions sociétales. Il permet aussi aux pharmaciens d'avoir une vision et un cadre plus clairs pour exercer un de leurs nouveaux rôles, comme la prévention."

Pour **Marc-Henry Cornély**, ce cadre permet aux pharmaciens d'être dans la continuité de leurs tâches, tout en donnant une ouverture aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, en permettant un usage rationnel des soins pharmaceutiques, et des économies dans le secteur des soins. "EHealth est central, c'est ça qui installera le lien entre le patient et le pharmacien", ajoute le secrétaire général d'OPHACO.

## Pharmacien de référence

---

Un **nouveau concept a été introduit** dans le cadre pluriannuel : celui de « **pharmacien de référence** ». Le pharmacien de référence peut suivre de près un patient souffrant d'une maladie chronique, par exemple en tenant à jour les informations sur sa consommation de médicaments dans son dossier ou en le renvoyant vers un autre prestataire en cas de besoin.

**Alain Chaspierre** définit les nouvelles tâches liées à cette vision évolutive du métier. "En fait, le plan



pluriannuel est vraiment construit sur les besoins du patient. Il décrit 3 axes de développement de la profession. D'abord la *prévention* : le pharmacien est l'acteur de santé le plus proche du citoyen, il a une relation de confiance avec celui-ci. Ensuite *l'orientation* : deux tiers des patients viennent chez le pharmacien avec une plainte de santé, ce dernier l'orientera vers un médecin."

Enfin, le *suivi pharmaceutique*, un aspect du métier qui sera renforcé, selon **Alain Chaspierre**. "Le suivi pharmaceutique, c'est une vision sur l'ensemble de la thérapie du patient. Ce qui permet de pouvoir détecter un déficit de la médication ou une polymédication. C'est un rôle important pour le pharmacien qui est rendu possible par la relation de confiance avec le patient."

Pour **Alain Chaspierre**, ce passage vers le rôle de "pharmacien de référence" contribue à l'accompagnement notamment des malades chroniques et participe dès lors au renforcement de la première ligne de soins.

## Des entretiens d'accompagnement

---

Le pacte présente de nouveaux types d'entretien d'accompagnement, comme les entretiens sur la polymédication, le bon usage des médicaments ou l'observance thérapeutique. De tels entretiens représentent-ils une plus-value pour le patient ?

"Plusieurs études ont démontré cette efficacité, affirme **Lieven Zwaenepoel**. On a prouvé que ces entretiens amélioraient le bon usage et étaient coût efficaces. Mais l'application sur le terrain est lente, c'est une mission des pharmaciens peu connue des patients. Ils ne savent pas encore qu'il est possible de prendre RDV avec son pharmacien pour parler de son plan de traitement. Il faudra avancer pas à pas sur de nouvelles recherches qui montreront ce qui fonctionne le mieux (publics cibles, maladies chroniques)."

## Impact sur le travail

---

Les modifications introduites ont un impact important sur la façon de travailler. Il ne sera probablement pas aussi facile pour tout le monde de s'adapter. Certains pharmaciens pensent aussi qu'ils devront investir beaucoup plus de temps dans leur fonction.

**Comment faire pour motiver les pharmaciens à ce changement nécessaire de mentalité ?** "En tant qu'organisation professionnelle, nous optons pour une avancée pas après pas, explique **Hilde Deneyer (photo)**.



Nous organisons des séances de travail pour accompagner les pharmaciens dans ce changement, leur expliquer les différents thèmes du cadre pluriannuel pour le rendre digeste. Voir aussi avec eux ce qui est possible dans le champ d'action de la profession. L'objectif est vraiment de les aider au changement, vers plus de dialogue avec le patient." Il ne faut pas juste adapter les choses sur le plan réglementaire mais aussi en pratique.



"Pour soutenir au mieux les pharmaciens sur le terrain, il faut prévoir de bons outils informatiques mais aussi du coaching ou du soutien online", ajoute **Lieven Zwaenepoel**. Pour le président de l'APB, il faut aussi voir le pharmacien de référence comme un acteur de santé spécialiste des médicaments et qui renseigne le patient, en collaboration avec le médecin généraliste.

## La question des autotests

---

A propos des **autotests** en pharmacie, la question de la synergie entre pharmacien et médecin se pose de manière évidente.

"Rappelons que le pharmacien ne pose pas de diagnostic, insiste **Lieven Zwaenepoel**. Il accompagne le patient pour lui expliquer comment bien utiliser l'autotest, comment l'interpréter et incite le patient à s'adresser à son médecin.

" Il est aussi question de préparer les pharmaciens, souligne **Hilde Deneyer** : "Il faut bien former les pharmaciens sur la question des autotests. Ils doivent endosser un rôle nouveau qui est de rassurer le patient et de l'orienter vers son médecin traitant".

"Il faut aussi préciser qu'évidemment, suite au résultat d'un autotest, le pharmacien ne prendra jamais d'initiative sur la médication!", rassure **Marc-Henry Cornély**. De plus, tous les autotests ne sont pas applicables à tous les publics.

"Actuellement, nous formons tous les pharmaciens belges, explique **Alain Chaspierre**, afin qu'ils apprennent à quels groupes cibles correspond chaque autotest. On a une collaboration avec les médecins généralistes sur cette question".

## Le pharmacien comme coach santé

---

On entend parler du pharmacien comme 'coach de santé'. Bien sûr, le pharmacien a les compétences scientifiques nécessaires, mais on sait tous que pour être un bon coach, cela nécessite d'autres compétences, comme les techniques de communication et de motivation du patient.

"Nous constatons que les étudiants en cours de cursus apprennent bien à communiquer et à dialoguer avec le patient, explique **Hilde Deneyer**. Pour les pharmaciens expérimentés, les associations professionnelles prévoient des formations sur le dialogue motivationnel et sur la manière de donner de l'info aux patients." Un coach de santé accompagne aussi le patient pour qu'il s'y retrouve dans les méandres des soins de santé.



"En effet, le patient et le pharmacien entrent dans une véritable relation thérapeutique, explique **Marc-Henry Cornély**. Le pharmacien tient compte aussi du vécu du patient. Ce qui l'amène aussi à une relation de 'coach' vis-à-vis des autres professionnels de la santé, sur la question non seulement des médicaments mais aussi des autres dispositifs médicaux."

## L'aspect commercial du métier

---

Le pharmacien exerce en premier lieu une profession liée aux soins de santé. Dans l'intérêt de la santé publique et afin de ne pas porter préjudice à la confiance du patient, il doit éviter tout excès commercial dans son activité professionnelle. Pourtant, le pharmacien a aussi un commerce à tenir. Comment concilier ces deux missions ?

"En termes de chiffres de vente, on constate que 20% des ventes en pharmacie concernent des médicaments contre 80% de non médicaments, dévoile **Alain Chaspierre**.

Mais on note que dans la réalité des faits, le pharmacien occupe 80% de son temps à une activité "pharmaceutique", qui est la dispensation de médicaments et les explications au patient qui y sont liées. Avec le cadre pluriannuel, on réaffecte une partie du budget des honoraires pour justement favoriser le conseil pharmaceutique. En fait, le pharmacien est déjà un coach santé mais ce rôle n'est pas souvent reconnu! Ce cadre le permet enfin.", ajoute-t-il.

## Le web et les nouvelles technologies

---

Dans le contexte de l'évolution des pharmacies en ligne, l'APB a réagi en attirant l'attention sur l'importance des soins pharmaceutiques, d'une délivrance responsable des médicaments et de la relation thérapeutique avec le patient. Tous les patients ne peuvent néanmoins pas toujours se rendre eux-mêmes à la pharmacie. De quelle façon les techniques modernes de communication pourraient-elles être implémentées dans la pharmacie ?

« Les nouvelles technologies peuvent contribuer à la qualité des soins, affirme **Alain Chaspierre**. Ces outils sont très bien mais à condition d'être choisis par le patient. C'est important d'identifier quels outils peuvent l'aider dans la prise de ses médicaments par exemple. Ces questions devront être développées en concertation.

N'oublions pas que les soins pharmaceutiques doivent toujours primer sur l'innovation ! », ajoute **Alain Chaspierre**.

« Le problème n'est évidemment pas internet mais ce qu'on y fait, renchérit **Lieven Zwaenepoel**. En matière de médicaments, on ne fait pas ce qu'on veut. Il faut des garde-fous. »

Une opinion largement partagée par **Hilde Deneyer** : « Il s'agit évidemment d'une évolution sociétale à laquelle se joindre mais il ne faut pas perdre de vue que certains patients sont vulnérables : la relation interpersonnelle reste importante, c'est elle qui permet un suivi personnalisé indispensable. »

