

ENTRETIENS DE POLYMÉDICATION EN PHARMACIE, SERVICE DE GARDE ET RÉSEAU DE SOINS INTÉGRÉS

Pour l'Ordre Neuchâtelois des Pharmaciens, **J.-L. Monnier**, pharm. FPH

Trois sujets animent en ce début d'année les échanges entre médecins et pharmaciens de notre canton. Deux d'entre eux touchent de près ou de loin au traitement des urgences en officine. C'est l'occasion de les évoquer ou d'en rappeler les grandes lignes dans ces colonnes.

ENTRETIENS DE POLYMÉDICATION

Mentionnés à deux reprises déjà dans ces colonnes (*SNM News 66 & 68*), les entretiens de polymédication font partie, depuis l'entrée en vigueur de la RBP IV il y a trois ans, de la palette de services des pharmaciens.

Proposée au maximum deux fois l'an à des patients chroniques polymédiqués, cette prestation se présente sous la forme d'un entretien individuel avec le pharmacien qui prendra le temps, mieux qu'au comptoir, de passer en revue la médication en cours dans le but, notamment, de répondre à d'éventuelles questions relatives à l'automédication ou en relation avec les traitements prescrits, mais aussi d'éviter la prise à double de génériques avec des originaux, de prévenir de toujours possibles surdosages avec des spécialités OTC (*paracétamol!*) et d'éviter des interactions ou doublons entre les traitements prescrits par les différents intervenants: médecin traitant, spécialiste, dentiste, hôpital et/ou thérapeutes divers.

L'entretien suit un protocole et fait l'objet d'un procès-verbal écrit. Il se déroule dans un cadre discret et respectant la confidentialité sous la forme d'un entretien motivationnel, auquel chaque pharmacien participant s'est dûment formé et vise à atteindre une meilleure compliance. Si nécessaire, on proposera la modification d'une forme galénique ou procédera à la correction d'un mode d'emploi fautif. En cas de besoin (*difficultés mnésiques, confusion, souhait du patient ou de son entourage*), le pharmacien sera amené à conseiller l'utilisation d'un semainier ou d'autres aides au traitement.

SERVICE DE GARDE

Comme le prévoit le Règlement cantonal de 2006, les pharmacies sont à la disposition du public 24 heures sur 24 pour les médicaments dont l'emploi est nécessaire immédiatement.

Elles sont actuellement organisées en sept cercles régionaux, l'ONP et les services du pharmacien cantonal n'intervenant subsidiairement qu'en cas

de divergences sur l'organisation du tournus dans un cercle. Au chef-lieu, depuis qu'une pharmacie s'est ouverte sur le domaine fédéral de la gare CFF, les officines de la ville sont déchargées du service du dimanche et des jours fériés, mais continuent, par contre, d'assurer par tournus le service de nuit. Le public, tout comme le médecin de garde ou l'hôpital, s'y retrouvent plus aisément et savent en permanence à qui s'adresser jusqu'à 20h30, heure où le pharmacien de garde pour la nuit prend le relais. Les autres cercles s'organisent en fonction des besoins et des usages locaux. Les changements annoncés par voie de presse début décembre 2011 engendreront certainement une refonte complète du système dans le sens d'une harmonisation des pratiques locales et une meilleure coordination avec la future centrale.

RÉSEAU NETCARE

Ce projet de réseau entre pharmaciens et médecins a été conçu par *pharmaSuisse*, la société suisse des pharmaciens, en collaboration avec la société *Medgate* de Bâle et l'assureur *Helsana*. Né du constat de l'impossibilité de collaborer, dans les régions où sévit la dispensation médicale, avec des cabinets de médecins propharmaciens, ce projet recense deux cents pharmacies essentiellement regroupées dans le Nord-Est de la Suisse. Il fait également suite à l'échec d'un projet de collaboration entre sociétés cantonales de médecins et de pharmaciens tel que présenté conjointement par *pharmaSuisse* et la SMSR aux présidents cantonaux à Lausanne en novembre 2007.

Même si des voix se sont élevées du côté des pharmaciens neuchâtelois pour s'interroger récemment sur l'absence d'invitation au dialogue au moment de la création d'un réseau neuchâtelois de santé, on aurait tort de considérer le concept *netCare*, déjà annoncé dans ces colonnes au printemps 2011, comme une réponse du berger à la bergère. La mise sur pied de ce projet n'a pas reçu le soutien actif de l'ONP qui, à l'instar des autres cantons romands, prône la collaboration avec les cabinets médicaux locaux chaque fois que cela est possible et a refusé de s'associer à la promotion de ce concept au niveau des directeurs cantonaux de la santé.

Néanmoins, trois officines sur les cinquante-sept du canton ont choisi, en vertu de leur liberté et politique d'entreprise, d'entrer en matière. Cela vaut donc la peine de se pencher sur le contenu du concept *netCare*.

Le pharmacien, à qui un des plus de dix mille

clients franchissant chaque jour le seuil de nos officines s'adresse pour un problème de santé, s'entretient tout d'abord avec lui pour une rapide anamnèse. Selon la nature suspectée du problème, il lui conseillera un médicament sans ordonnance ou lui suggérera de prendre contact dans un délai convenu avec son médecin traitant. En cas d'indisponibilité de celui-ci ou d'absence pure et simple de médecin traitant, le pharmacien *netCare* aura à sa disposition l'option supplémentaire de convenir d'un rendez-vous pour une conférence vidéo avec un médecin de *Medgate* alors que les autres pharmacies renverront le patient aux structures d'urgence, hôpital ou médecin de garde. On relèvera que, dans un cas comme dans l'autre, il n'est jamais question de faire poser un diagnostic par le pharmacien, comme cela a été interprété à tort.

Il ne faut pas non plus se laisser impressionner par l'aspect télévisuel du projet. Quand on sait que 99% des milliers de consultations quotidiennes de *MedGate* se déroulent sans recours à cet outil mais par le seul moyen d'un entretien téléphonique, on comprend que les imposants moyens vidéo mis en jeu ne constituent que la vitrine du projet. L'important est ailleurs, dans tout le travail en amont et dans la formation des équipes de pharmacie.

Tout en respectant les motivations des officines concernées, et confiant qu'elles sauront faire de cet outil un usage respectueux des partenaires de la santé dans ce canton, l'ONP réaffirme sa position telle qu'énoncée dans ces colonnes il y a une année: **La règle est d'adresser le patient à son médecin de famille lorsque celui-ci est en mesure de répondre à la demande.** Lorsque cela n'est pas possible, il incombe au pharmacien de prendre les mesures qui s'imposent dans l'intérêt premier du patient et le respect des partenaires de la santé.

En conclusion, si l'utilisation de la vingtaine actuelle d'algorithmes validés ne peut, objectivement, qu'améliorer la prise en charge des urgences en officine, la qualité du conseil ainsi que celle du pré-triage effectué quotidiennement par le pharmacien neuchâtelois, le recours en cas d'inaccessibilité du médecin traitant à un acteur hors canton, même d'expérience et jugé "très fiable" par les instances de la FMH, ne représente pas une option à privilégier dans le cadre actuel des bonnes relations entre médecins et pharmaciens de ce canton. Plus que jamais, les propos de ce confrère du Haut, tels que rapportés par la presse en janvier dernier, n'en sont que plus actuels: **Les rapports entre médecins et pharmaciens de ce canton doivent être renforcés. Sera-t-il entendu?**