

# Où sont passés les pharmaciens?

*La FRC a testé vingt officines romandes. A une exception près, aucune n'a détecté une interaction fâcheuse entre deux médicaments. Inquiétant.*

Aïe! Rien de sorcier ni de savant dans le test auquel la FRC a soumis 20 pharmacies de Suisse romande: se faire délivrer un antibiotique sur ordonnance et acheter en même temps une boîte de comprimés contre les brûlures d'estomac. Et pourtant: seul un professionnel a eu le réflexe d'avertir notre enquêtrice qu'elle s'exposait à une interaction médicamenteuse fâcheuse si elle ne laissait pas au moins deux heures d'écart entre le remède prescrit par le médecin et les pastilles Rennie qu'elle venait de se procurer simultanément en libre accès.

## Réponses décevantes

Mais ce n'est pas tout. Cette enquête avait aussi pour but de vérifier toutes les prestations qu'un client est en droit d'attendre lorsqu'il s'acquitte des taxes exigées par ces professionnels de la santé: forfaits de «validation» des médicaments et de «traitement», des sommes qui font respectivement grossir la facture de 4fr.30 et de 3fr.25. Elles sont prises en charge par les caisses maladie.

Ce test a été réalisé entre le 31 août et le 7 septembre 2007 dans 20 pharmacies de Suisse romande. Tous les antibiotiques seront offerts à Pharmaciens sans frontières.

Les officines ont toutes été testées selon les mêmes critères: ordonnance vérifiée par le pharmacien, proposition d'un générique, rappel de la posologie et mention que le traitement devait être pris jusqu'au bout. Une fois la prescription obtenue, notre enquêtrice achetait encore une boîte de Rennie et attendait la réaction du personnel. Si ce dernier ne faisait aucune mise en garde spontanée – ce qui a été le cas dans 19 des 20 pharmacies visitées –, elle demandait alors conseil.

Les réponses ont été souvent tout aussi décevantes, allant de «vous pouvez prendre les deux ensemble» à «faites attention de ne pas vous exposer au soleil», sans aucune allusion à l'interaction médicamenteuse. La moitié des personnes qui se trouvaient derrière le comptoir n'ont pas été capables de mentionner qu'il fallait laisser deux heures d'écart entre la prise de l'antibiotique et celle de Rennie.

Pas besoin pourtant d'aller chercher ce renseigne-

ment très loin. Il aurait suffi aux pharmaciens ou à leurs assistantes d'attirer l'attention de notre cliente sur la notice d'emballage des pastilles à sucer: l'effet des tétracyclines (antibiotiques) peut être influencé par l'ingestion simultanée de Rennie, dont les principes actifs sont le carbonate de calcium et le carbonate de magnésium, qui neutralisent l'acidité gastrique.

Un intervalle de deux heures doit donc être respecté entre les deux produits.



✓ Oui ✗ Non	PHARMACIE INTERNATIONALE (QMS)	SUN STORE	PHARMACIE 24	PHARMACIE FREY	PHARMACIE DU CAMUS (QMS)	AMAVITA	PHARMACIE DES FRANCHES-MONTAGNES (QMS)
ADRESSE	Pl. Saint-François 6 Lausanne	Centre commercial des Moulins Lutry	Av. de Montchoisi 3 Lausanne	Grand-Rue 12 Romont	Rue du Camus 2 Estavayer-le-Lac	Av. du Casino 38 Montreux	Pl. du 23 Juin 2 Saignelégier
RÉFLEXE SUR L'INTERACTION (15%)	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
MISE EN GARDE (25%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
VISA DU PHARMACIEN (20%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RAPPEL DE LA POSOLOGIE (10%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
INSISTE POUR FINIR TRAITEMENT (10%)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
OUVERTURE DE DOSSIER (10%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GÉNÉRIQUE PROPOSÉ (10%)	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
PRIX DE L'ANTIBIOTIQUE	9.75	8.85	9.10	9.70	8.75	8.50	9.70
VALIDATION MÉDICAMENT	4.30	0.–	4.30	4.30	4.30	4.30	4.–
VALIDATION TRAITEMENT	0.–	0.–	3.25	3.25	0.–	3.25	3.25
FACTURE TOTALE <sup>1</sup>	14.05	8.85	16.65	17.25	13.05	16.05	17.25
APPRÉCIATION GLOBALE	90%	75%	75%	75%	65%	65%	65%

<sup>1</sup> La facture ne prend pas en compte le prix du Rennie.



**EXCEPTION** La Pharmacie internationale, à Lausanne, sort du lot. Elle est la seule à avoir spontanément mis en garde la cliente sur les risques liés à l'absorption simultanée d'un antibiotique et de pastilles contre les brûlures d'estomac.

COOP VITALITY	PHARMACIE MAGNIN	AMAVITA	PHARMACIE MUNIER	PHARMACIE DES ALPES	PHARMACIE DU CENTRE	PHARMACIE RIAT-GARE	SUN STORE	PHARMACIE CINA	AMAVITA (QMS)	PHARMACIE LAUBER (QMS)	CAPITOLE CENTRALE	SUN STORE
Centre de la Maladière Neuchâtel	Av. de la Gare 20 Sion	Espacité 5 La-Chaux-de-Fonds	Grandes-Communes 27 Onex	Rue des Alpes 17 Genève	Pl. du Centre 3 Aigle	Av. de la Gare 46 Delémont	Gare CFF Aéroport Genève	Rue du Bourg 15 Sierre	Bd C.-Vogt 35 Genève	Av. de la Gare 7 Martigny	Rue de Romont 2 Fribourg	Bahnhofstrasse 16 Bienne
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗
✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
9.50	8.85	9.50	9.75	8.85	9.75	9.75	8.75	9.75	8.70	9.75	8.70	8.70
4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	0.–	0.–	4.30	4.30	0.–	0.–
3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–
17.05	16.40	17.05	17.30	16.40	14.05	14.05	8.75	9.75	13.–	14.05	8.70	8.70
60%	55%	55%	55%	50%	30%	30%	25%	20%	20%	20%	10%	0%

Or l'antibiotique choisi pour ce test était justement une tétracycline, la Vibramycine, une substance utilisée pour traiter les infections, et cette précaution est également mentionnée dans sa notice d'utilisation.

### La posologie laisse à désirer

De toutes les officines testées, une seule s'en sort avec mention: la Pharmacie internationale (Golaz Chemist), à Lausanne. Dans ce cas, l'attention nécessaire pour empêcher une mauvaise interaction et la discussion autour

de la posologie n'ont pas manqué. Et malheureusement, même ceux qui ont pris la peine de s'assurer que la cliente avait compris comment prendre le médicament n'ont pas donné le mode d'emploi précis pour l'antibiotique prescrit.

C'est en effet avec l'information de prendre un comprimé d'antibiotique par jour que l'enquêtrice est ressortie des pharmacies, quand le personnel a bien voulu s'enquérir de ses connaissances... En présentant une ordonnance de Vibramycine sans posologie,



### PRUDENCE Rennie absorbé en même temps que notre antibiotique

notre cliente aurait au moins dû s'entendre rappeler ce qui figure sur la notice d'utilisation: «Sauf prescription contraire du médecin, la posologie usuelle est la suivante: le premier jour, 200 mg (2 comprimés à 100 mg) en une seule prise. Les jours suivants, 100 mg par jour.»

Le voyage dans l'uni-

vers des pharmacies romandes réservait encore bien d'autres surprises. Dans deux des trois points de vente valaisans visités, deux enseignes genevoises, ainsi qu'une autre au centre-ville de Fribourg et une dans le Chablais vaudois, les employés ne portaient pas de badge. Impossible de



**MARCEL MESNIL**, secrétaire général de la Société suisse des pharmaciens, pharmaSuisse, réfléchit aux moyens de mieux protéger les patients.

### Etes-vous alarmé par le résultat de notre enquête?

Par certaines observations, franchement, oui. Votre test ne fournit certes que 20 instantanés, mais il est intéressant par sa particularité: il contrôle si l'équipe de pharmacie réagit en cas de problème entre un médicament prescrit par un médecin et un autre délivré sans ordon-

## «Discount et santé ne

nance. Les systèmes de contrôle éprouvés des pharmacies pour détecter un problème au sein de l'ordonnance, ou entre l'ordonnance et le dossier du patient, sont ainsi contournés: tout dépendra uniquement de la compétence et du réflexe du professionnel qui vous a servi! Votre test confirme mon sentiment que l'obsession du prix et des économies dans notre pays, qui ne dispose d'aucune loi sur les pharmacies, nous dirige vers un Far West du commerce des médicaments. On vous propose certes des génériques meilleur marché ou des rabais, mais les grands perdants sont l'éthique et la qualité du service.

Il y a tout de même de très bons points à décerner à la plupart des pharmaciens qui ont ouvert un dossier à votre nom, ainsi que pour la moitié d'entre eux qui ont recommandé un générique. On voit d'ailleurs une forte évolution par rapport à la dernière enquête de la FRC. Autre remarque: la pharmacie qui a le mieux réagi est porteuse de notre label de qualité QMS. Notre combat incessant pour la qualité est donc justifié.

### Pourquoi est-ce si important que le pharmacien ouvre systématiquement un dossier?

Afin d'assurer la sécurité des usagers. On peut retrouver ce qui a été remis au patient et lui téléphoner si le fabricant découvre soudain un problème de qualité à son médicament. Le dossier se fait assez systématiquement depuis l'introduction de rémunérations séparées du prix des médicaments: la validation des médicaments et des traitements. En disposant des coordonnées de ses clients fidèles dans son système de gestion, chaque fois qu'il vérifie une ordonnance, le pharmacien peut ainsi connaître leur historique médicamenteux, le contexte dans lequel ils sont traités, et leur éviter des problèmes de contre-indications ou de prises simultanées malheureuses, par exemple. Sinon, impossible de bien conseiller.

### Mais il est arrivé que la taxe de validation soit également perçue alors que le pharmacien n'avait pas vérifié l'ordonnance...

C'est incorrect pour une prestation facturée à charge de l'assurance obli-



diminue l'efficacité de ce dernier.

savoir qui est le ou la pharmacienne. Et dans six officines, aucun pharmacien n'a vérifié l'ordonnance médicale de Vibramycine. A noter encore qu'un quart des pharmacies testées n'ont pas ouvert de dossier au nom de notre cliente, alors que les plus consciencieuses d'entre elles ont exigé ses

coordonnées complètes avant de la laisser partir avec son médicament autorisé uniquement sur prescription...

### Erreur de dossier

Plus inquiétant encore: l'antibiotique a même été délivré au nom d'une autre patiente dans une officine valaisanne. C'est seulement quand notre cliente a rendu l'assistante attentive au fait qu'elle n'avait pas de feuille d'assurance ni de dossier sur place que cette dernière a réalisé sa bourde. Le patronyme ne prêtait pourtant guère à confusion, avec à

peine deux lettres semblables...

Quant aux points de vente affichant le sigle QMS, label de qualité délivré par la Société suisse des pharmaciens, un sur cinq seulement a brillé par ses services, en l'occurrence la Pharmacie internationale, à Lausanne. Si cette distinction ne semble pas encore constituer une garantie systématique d'excellence, l'effort est digne d'intérêt, surtout dans le contexte actuel de surcommercialisation et de banalisation du médicament.

Joelle Isler

## CONSO — MALIN

- **Soyez fidèle à une pharmacie, afin que le personnel connaisse l'historique de votre santé et vous conseille au mieux.**
- **N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous tracassent.**
- **Demandez un générique si le pharmacien ne vous le propose pas spontanément.**
- **Attention à l'automédication: consultez votre médecin et votre pharmacien plutôt que de risquer une interaction nuisible à votre santé.**

# font pas bon ménage»

gatoire des soins, mais peu de lois cantonales l'obligent à viser personnellement la prescription. Idem pour le port de la blouse ou d'un badge.

Les règlements, s'ils existent, incombent aux cantons. Les pharmaciens cantonaux, chargés de contrôler les officines, ont pour mission d'inspecter les infrastructures et ce qui touche à la fabrication de médicaments, mais pas de tester la qualité du service. En revanche, les pharmacies porteuses du label QMS-Pharmacie ont librement choisi d'adopter un système de qualité complet et acceptent de faire tester régulièrement leurs prestations.

### Et si une erreur survient, liée à la non-intervention du pharmacien?

S'il y a le moindre problème par la suite, c'est le pharmacien qui en est tenu responsable. Il le sait bien. Maintenant, s'il a une confiance aveugle en son personnel, espérons que ses employés sont bien formés et connaissent leurs limites. La formation d'assistante est actuellement en révision, mais il n'y a toujours aucune obligation de formation continue. Là aussi, nous ne déli-

vrons le label QMS qu'aux officines dont l'ensemble du personnel réactualise régulièrement ses connaissances.

Quant aux études de pharmacie, elles évoluent également pour coller davantage aux attentes actuelles de la société. Jusque dans les années 1980, notre formation était surtout centrée sur la fabrication et non pas l'utilisation des médicaments. Cela nous a conduits à offrir une formation post-graduée de «spécialiste FPH en pharmacie d'officine» pour compléter le savoir des professionnels.

### N'est-ce pas la mort de l'apothicaire lorsqu'une pharmacie traditionnelle n'offre pas de meilleures prestations qu'une officine qui délivre les médicaments sans taxes?

Le point fort des pharmacies traditionnelles est le contact humain avec une clientèle bien connue. Un test comme celui-ci est toujours fait par un client «de passage», qui passe forcément à côté des qualités de son pharmacien de confiance. Mais voilà, l'ensemble de la pharmacie en Suisse est classée comme «commerce de détail», ce qui est scanda-

leux. Le métier est pourtant une des cinq professions médicales universitaires officiellement reconnues par la loi fédérale, mais ni l'officine elle-même ni l'exercice de la profession en officine ne sont définis au plan suisse. Les cantons sont libres.

La seule contrainte qui s'applique partout, c'est la présence d'un pharmacien titulaire dans l'officine. Mais combien d'assistantes en pharmacie peuvent être valablement supervisées par un pharmacien et quelle surface commerciale peut être occupée par autre chose que des médicaments, c'est égal! Ce complet laisser-aller légal permet à d'habiles commerçants d'engager un pharmacien comme prête-nom, et rend toujours plus rares ceux qui comprennent la profession en premier lieu comme un service public compétent et accessible à tous.

Heureusement qu'il y a encore la FRC pour se soucier de la qualité et passer seulement du prix! Quant aux discounters de la branche, je pense qu'ils ne font pas du tout bon ménage avec la santé, et c'est visible dans votre test.

**Propos recueillis par Joelle Isler**