



HAL
open science

Pharmacie clinique : développement et mise en application de la discipline pour l'officine de demain

Emma Bel Bachir

► To cite this version:

Emma Bel Bachir. Pharmacie clinique : développement et mise en application de la discipline pour l'officine de demain. Sciences pharmaceutiques. 2024. dumas-04639760

HAL Id: dumas-04639760

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04639760>

Submitted on 9 Jul 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

THESE

PRESENTEE ET PUBLIQUEMENT SOUTENUE DEVANT LA
FACULTE DE PHARMACIE DE MARSEILLE

LE LUNDI 10 JUIN 2024

PAR

Mme BEL BACHIR Emma

Née le 7 mai 1999 à GAP (05)

EN VUE D'OBTENIR

LE DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN PHARMACIE

TITRE :

Pharmacie Clinique : développement et mise en application de la
discipline pour l'officine de demain

JURY :

Président : Monsieur le Professeur Stéphane HONORE

Membres : Madame le Docteur Félicia FERRERA-BIBAS
Monsieur le Docteur Benjamin QUEYREL

27 Boulevard Jean Moulin – 13385 MARSEILLE Cedex 05
Tel. : 04 91 83 55 00 – Fax : 04 91 80 26 12

ADMINISTRATION :

<i>Doyen :</i>	M. Jean-Paul BORG
<i>Vice-Doyens :</i>	Mme Florence SABATIER-MALATERRE, M. François DEVRED, M. Pascal RATHELOT, Mme Alexandrine BERTAUD
<i>Chargés de Mission :</i>	Mme Pascale BARBIER, Mme Alexandrine BERTAUD, M. David BERGELFRANC, Mme Manon CARRE, Mme Caroline DUCROS, M. Philippe GARRIGUE, M. Guillaume HACHE, M. Thierry TERME
<i>Conseiller du Doyen :</i>	M. Patrice VANELLE, Mme Françoise DIGNAT-GEORGE
<i>Doyens honoraires :</i>	M. Patrice VANELLE, M. Pierre TIMON-DAVID,
<i>Professeurs émérites :</i>	M. José SAMPOL, M. Athanassios ILIADIS, M. Philippe CHARPIOT, M. Riad ELIAS
<i>Professeurs honoraires :</i>	M. Guy BALANSARD, M. Yves BARRA, Mme Claudette BRIAND, M. Jacques CATALIN, Mme Andrée CREMIEUX, M. Gérard DUMENIL, M. Alain DURAND, Mme Danielle GARÇON, M. Maurice JALFRE, M. Joseph JOACHIM, M. Maurice LANZA, M. Patrick REGLI, M. Jean-Claude SARI
<i>Chef des Services Administratifs :</i>	Mme Sylvie BUREAU
<i>Chef de Cabinet :</i>	Mme Manon BONIFAY
<i>Responsable de la Scolarité :</i>	Mme Flora GLATIGNY

DEPARTEMENT BIO-INGENIERIE PHARMACEUTIQUE
Responsable : Professeur Philippe PICCERELLE

PROFESSEURS

BIOPHYSIQUE

M. Vincent PEYROT
M. Hervé KOVACIC
M. François DEVRED

GENIE GENETIQUE ET BIOINGENIERIE

M. Christophe DUBOIS

PHARMACIE GALENIQUE, PHARMACOTECHNIE INDUSTRIELLE,
BIOPHARMACIE ET COSMETOLOGIE

M. Philippe PICCERELLE

MAITRES DE CONFERENCES

BIOPHYSIQUE

Mme Odile RIMET-GASPARINI
Mme Pascale BARBIER
Mme Manon CARRE
M. Gilles BREUZARD
Mme Alessandra PAGANO

GENIE GENETIQUE ET BIOTECHNOLOGIE

M. Eric SEREE-PACHA
Mme Véronique REY-BOURGAREL

PHARMACIE GALENIQUE, PHARMACOTECHNIE INDUSTRIELLE,
BIOPHARMACIE ET COSMETOLOGIE

M. Pierre REBOUILLON
M. Emmanuel CAUTURE
Mme Véronique ANDRIEU
Mme Marie-Pierre SAVELLI

BIO-INGENIERIE PHARMACEUTIQUE ET BIOTHERAPIES
PHARMACO ECONOMIE, E-SANTE

M. Jérémy MAGALON
Mme Carole SIANI
Mme Muriel MASI

ENSEIGNANT CDI

ANGLAIS

Mme Angélique GOODWIN

A.H.U.

PHARMACOTECHNIE

Mme Mélanie VELIER

DEPARTEMENT BIOLOGIE PHARMACEUTIQUE
Responsable : Professeur Françoise DIGNAT-GEORGE

PROFESSEURS

BIOLOGIE CELLULAIRE

M. Jean-Paul BORG

HEMATOLOGIE ET IMMUNOLOGIE

Mme Françoise DIGNAT-GEORGE
Mme Laurence CAMOIN-JAU
Mme Florence SABATIER-MALATERRE
Mme Nathalie BARDIN
Mme Aurélie LEROYER
M. Romaric LACROIX

MICROBIOLOGIE

M. Jean-Marc ROLAIN
M. Philippe COLSON

PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE MEDICALE, HYGIENE ET
ZOOLOGIE

Mme Nadine AZAS-KREDER

MAITRES DE CONFERENCES

BIOCHIMIE FONDAMENTALE, MOLECULAIRE ET CLINIQUE

M. Edouard LAMY
Mme Alexandrine BERTAUD
Mme Claire CERINI
Mme Edwige TELLIER
M. Stéphane POITEVIN
Mme Sandra GHAYAD

HEMATOLOGIE ET IMMUNOLOGIE

Mme Sylvie COINTE

MICROBIOLOGIE

Mme Anne DAVIN-REGLI
Mme Véronique ROUX
M. Fadi BITTAR
Mme Isabelle PAGNIER
Mme Sophie EDOUARD
M. Seydina Mouhamadou DIENE

PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE MEDICALE, HYGIENE ET ZOOLOGIE

Mme Carole DI GIORGIO
M. Aurélien DUMETRE
Mme Magali CASANOVA
Mme Anita COHEN

BIOLOGIE CELLULAIRE
BIOLOGIE CELLULAIRE ET MOLECULAIRE

Mme Anne-Catherine LOUHMEAU
Mme Alexandra WALTON

A.H.U.

HEMATOLOGIE ET IMMUNOLOGIE

Mme Amandine BONIFAY

MAITRES DE CONFERENCE ASSOCIES A TEMPS PARTIEL (M.A.S.T.)

PRATIQUE OFFICINALE

M. Jérôme JOUVE
Mme Emmanuelle TONNEAU-PFUG

DEPARTEMENT CHIMIE PHARMACEUTIQUE

Responsable : Professeur Patrice VANELLE

PROFESSEURS

CHIMIE ANALYTIQUE, QUALITOLOGIE ET NUTRITION

Mme Catherine BADENS

CHIMIE PHYSIQUE - PREVENTION DES RISQUES ET NUISANCES TECHNOLOGIQUES

M. David BERGE-LEFRANC

CHIMIE THERAPEUTIQUE - CHIMIE MINERALE ET STRUCTURALE

M. Pascal RATHELOT
M. Maxime CROZET

CHIMIE ORGANIQUE PHARMACEUTIQUE

M. Patrice VANELLE
M. Thierry TERME

PHARMACOGNOSIE, ETHNOPHARMACOLOGIE

Mme Sok Siya BUN

MAITRES DE CONFERENCES

BOTANIQUE ET CRYPTOLOGAMIE, BIOLOGIE CELLULAIRE	Mme Anne FAVEL M. Quentin ALBERT
CHIMIE ANALYTIQUE, QUALITOLOGIE ET NUTRITION	Mme Catherine DEFOORT M. Alain NICOLAY Mme Estelle WOLFF Mme Elise LOMBARD Mme Camille DESGROUAS M. Charles DESMARCHELIER M. Mathieu CERINO
CHIMIE PHYSIQUE – PREVENTION DES RISQUES ET NUISANCES TECHNOLOGIQUES	M. Duje BURIC M. Pascal PRINDERRE
CHIMIE THERAPEUTIQUE - CHIMIE MINERALE ET STRUCTURALE	Mme Sandrine ALIBERT Mme Caroline DUCROS M. Marc MONTANA Mme Manon ROCHE Mme Fanny MATHIAS
CHIMIE ORGANIQUE PHARMACEUTIQUE HYDROLOGIE	M. Armand GELLIS M. Christophe CURTI Mme Julie BROGGI M. Nicolas PRIMAS M. Cédric SPITZ M. Sébastien REDON
PHARMACOGNOSIE, ETHNOPHARMACOLOGIE	Mme Valérie MAHIOU-LEDDER Mme Béatrice BAGHDIKIAN M. Elnur GARAYEV

MAITRES DE CONFERENCE ASSOCIES A TEMPS PARTIEL (M.A.S.T.)

CHIMIE ANALYTIQUE, QUALITOLOGIE ET NUTRITION CHIMIE PHYSIQUE – PREVENTION DES RISQUES ET NUISANCES TECHNOLOGIQUES	Mme Haïfa LAYACHI RAHABI M. Cyril PUJOL
DROIT ET ETHIQUE	Mme Laurie PAHUS
GESTION PHARMACEUTIQUE, PHARMACOECONOMIE ET ETHIQUE PHARMACEUTIQUE OFFICINALE, DROIT ET COMMUNICATION PHARMACEUTIQUES A L'OFFICINE ET GESTION DE LA PHARMAFAC	Mme Félicia FERRERA
DISPOSITIFS MEDICAUX	Mme Valerie MINETTI-GUIDONI

DEPARTEMENT MEDICAMENT ET SECURITE SANITAIRE

Responsable : Professeur Benjamin GUILLET

PROFESSEURS

PHARMACIE CLINIQUE	M. Stéphane HONORÉ
PHARMACODYNAMIE	M. Benjamin GUILLET
TOXICOLOGIE ET PHARMACOCINETIQUE	M. Bruno LACARELLE M. Joseph CICCOLINI
TOXICOLOGIE GENERALE	Mme Caroline SOLAS-CHESNEAU

MAITRES DE CONFERENCES

PHARMACIE CLINIQUE	M. Florian CORREARD Mme Marie-Anne ESTEVE
PHARMACODYNAMIE	M. Guillaume HACHE Mme Ahlem BOUHLEL M. Philippe GARRIGUE
PHYSIOLOGIE	Mme Sylviane LORTET
PHYSIOLOGIE / PHARMACOLOGIE	Mme Anaïs MOYON
TOXICOLOGIE ET PHARMACOCINETIQUE	Mme Raphaëlle FANCIULLINO Mme Florence GATTACECCA Mme Anne RODALLEC M. Nicolas FABRESSE
TOXICOLOGIE GENERALE	M. Pierre-Henri VILLARD

A.H.U.

PHYSIOLOGIE / PHARMACOLOGIE	M. Vincent NAIL
PHARMACIE CLINIQUE	Mme Maeva MONTALEYTANG Mme Charlotte BERARD

CHARGES D'ENSEIGNEMENT A LA FACULTE

Mme Valérie AMIRAT-COMBRALIER, Pharmacien-Praticien hospitalier
M. Pierre BERTAULT-PERES, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Martine BUES-CHARBIT, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Annie CILIA, Pharmacien-Praticien hospitalier
M. Yann COTTE, Pharmacien Assistant
M. Nicolas COSTE, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Nicole FRANCOIS, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Sophie GENSOLLEN, Pharmacien-Praticien hospitalier
M. Sylvain GONNET, Pharmacien titulaire
Mme Céline HIRSCH, Pharmacien Conseil de l'Assurance Maladie
Mme Christelle LABRANDE, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Florence LEANDRO-DIJON, Pharmacien adjoint
Mme Nathalie MARTIN, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Sophie MERLIN, Pharmacien Assistant
Mme Vanessa METZ, Pharmacien hospitalier
Mme Alice PERINEAU, Pharmacien Assistant
Mme Florence PEYRON, Pharmacien-Praticien hospitalier
M. Stéphane PICHON, Pharmacien titulaire
M. Bertrand POURROY, Pharmacien-Praticien hospitalier
Mme Clémence TABELLE, Pharmacien-Praticien attaché
M. Badr Eddine TEHHANI, Pharmacien-Praticien hospitalier
M. Joël VELLOZZI, Expert-comptable

Mise à jour le 23 février 2023

Remerciements

Aux membres du jury,

A Monsieur le Professeur Stéphane Honoré,

Je vous suis reconnaissante d'avoir accepté de présider ce jury de thèse. Merci d'avoir pris le temps d'évaluer ce document, qui pour moi est la conclusion de mes années d'études. Je vous témoigne mon profond respect et ma gratitude.

A Madame le Docteur Felicia Ferrera-Bibas,

Je vous remercie d'avoir dirigé ce travail, pour votre disponibilité et pour tout ce que vous entreprenez au sein de la faculté (entre autres) afin de nous accompagner tout au long de notre formation.

A Monsieur le Docteur Benjamin Queyrel,

Très honorée que tu sois avec moi aujourd'hui, je te remercie pour la confiance que tu m'as accordé depuis maintenant trois ans, pour tes précieux conseils et pour ta patience à mon égard.

A ma famille,

Julia, ma grande sœur,

Si nous sommes là aujourd'hui c'est grâce à toi. Merci de m'avoir aidé à surmonter ces dures années et d'être ma lumière à tout instant. Tes mots suffisent à calmer mes maux, ma plus fidèle amie, je te dois tout. Je t'aime.

Maman et Papa,

Je ne vous remercierai jamais assez pour votre soutien sans failles. Le travail paye toujours et parce qu'il « ne faut rien lâcher », merci de m'avoir appris à persévérer et d'avoir toujours cru en moi lorsque j'en avais le plus besoin. Je suis éternellement reconnaissante de vous avoir auprès de moi en ce jour si important. Je vous aime.

Mamie, ma poune et Papi ou *papou* pour mes cousins,
Pour avoir suivi mon parcours scolaire depuis toujours, aujourd'hui s'achève un long chemin,
la première partie de ma vie. J'espère vous garder longtemps auprès de moi.

Papi Za et Mamienu, la petite fille que vous avez laissée deviendra Docteur.
A Yamina.

A mes amies,

Myriam, mon amie depuis toujours.

Merci pour ton soutien durant toutes ces années, nous voir grandir et accomplir ce qui nous
est cher reste ma plus grande fierté. Je te souhaite le meilleur.

Paloma, mon amie depuis le collège, merci pour ta bonne humeur et pour nos sorties qui me
remontent toujours le moral.

Angéline, mon futur notaire.

Justine, Salsabil, Yasmin, Nassima, Manel, Aya,

Merci pour ces années partagées ensemble, à notre réussite.

A Laura et à Ambre.

Au **Docteur Lidia Tchakirian,** ma pharmacienne préférée. Ta rigueur et ta bienveillance
durant mon stage de 6^{ème} année m'ont permis d'évoluer. Je te remercie pour ces heures de
travail passées ensemble, ta bonne humeur me manque.

A **Florence Bernard** et à **Nadine Ybanez,** avec qui j'ai passé beaucoup de samedis, vous
m'avez vu évoluer pendant ces années, merci pour tout.

With all my heart,

Emma.

***« L'Université n'entend donner aucune approbation,
ni improbation aux opinions émises dans les thèses.
Ces opinions doivent être considérées comme propres
à leurs auteurs. »***

Table des matières

<i>Liste des Abréviations</i>	12
<i>Liste des Figures</i>	15
<i>Liste des Tableaux</i>	17
<i>Introduction</i>	18
Partie 1 : la pharmacie clinique	20
I. Définitions et historique	20
II. Le modèle de pharmacie clinique	25
A. La dispensation.....	27
B. Bilan de médication.....	33
C. Plan pharmaceutique personnalisé	37
III. L'entretien pharmaceutique	42
A. Définition.....	42
B. Les conditions préalables	42
C. Différents types d'entretiens pharmaceutiques	44
IV. Place de la discipline à l'officine	49
A. Législation.....	49
B. Les missions rémunérées.....	54
C. A l'heure actuelle.....	59
Partie 2 : Inertie ou déploiement des missions de pharmacie clinique ?	60
I. Introduction	60
II. Matériel et méthodes	61
III. Résultats	63
A. Partie 1 : généralités	63
B. Partie 2 : mise en place et réalisation des entretiens	70
C. Partie 2 : vous ne réalisez pas les missions de pharmacie clinique	83
IV. Discussion	86
V. Conclusion	93
Partie 3 : Mise en application au sein d'une officine	94
I. Introduction	94
II. Mise en œuvre dans une officine	96
A. Contexte.....	96
B. Témoignage.....	103
III. Améliorer les pratiques	106
VI. Conclusion	115
Bibliographie	116
Annexes	121

Liste des Abréviations

ACB : Anticholinergic Cognitive Burden
ADS: Anticholinergic Drug Scale
ALD : Affection Longue Durée
AM : Assurance Maladie
AMM : Autorisation de Mise sur le Marché
ANSM : Agence Nationale de Sécurité du Médicament
AOD : Anticoagulants Oraux Directs
ARS : Agence Régionale de Santé
ARS : Anticholinergic Risk Scale
AVK : Anti-vitamine K
BM : Bilan de Médication
BPDM : Bonnes Pratiques de Dispensation des Médicaments
BPM : Bilan Partagé de Médication
CA : Chiffre d'Affaires
CDM : Code de Déontologie Médicale
CETD : Centre d'Évaluation et de Traitement de la Douleur
CIA : Coefficient d'Imprégnation Anticholinergique
CNO : Compléments Nutritionnels Oraux
CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé
CS : Centre de Santé
CSBM : Consommation des Soins et des Biens Médicaux
CSP : Code de la Santé Publique
CSS : Code de la Sécurité Sociale
CTM : Conciliation des Traitements Médicamenteux
DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins
DMP : Dossier Médical Partagé
DP : Dossier Pharmaceutique
DPC : Développement Professionnel Continu
DQO : Démarche Qualité à l'Officine
EI : Effet Indésirable
EIG : Effet Indésirable Grave

EM : Entretien Motivationnel
EP : Entretien Pharmaceutique
EPC : Expertise Pharmaceutique Clinique
ESP : Équipe de Soins Primaires
ETP : Éducation Thérapeutique du Patient
HAS : Haute Autorité de Santé
HD : Honoraires de Dispensation
HPST : Hôpital Patients Santé Territoires
HTA : Hypertension Artérielle
IA : Intelligence Artificielle
IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales
IP : Intervention Pharmaceutique
JO : Journal Officiel
LGO : Logiciel de Gestion d'Officine
MMAS : Morisky Medication Adherence Scales
MMTE : Médicament à Marge Thérapeutique Étroite
MS : Maison de Santé
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
PC : Pharmacie Clinique
PDA : Préparation des Doses à Administrer
PDCA : Plan Do Check Act
PLT : Problème Lié à une Thérapeutique
PME : Petites et Moyennes Entreprises
PMI : Prescription Médicamenteuse Inappropriée
PPP : Plan Pharmaceutique Personnalisé
PRADO : Programme de Retour à Domicile
RCP : Résumé des Caractéristiques du Produit
ROSP : Rémunération sur Objectifs de Santé Publique
SAED : Situation Antécédents Évaluation Demande
SDC : Structures Spécialisées Douleurs Chroniques
SFHTA : Société Française d'Hypertension Artérielle
SFPC : Société Française de Pharmacie Clinique
SP : Soins Pharmaceutiques

TTC : Toutes Taxes Comprises

UNCAM : Union Nationale des Caisses d'Assurance Maladie

UNPF : Union Nationale des Pharmaciens de France

URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

Liste des Figures

Figure 1. Modèle de pharmacie clinique

Figure 2. Processus de pharmacie clinique

Figure 3. Modèle de démarche de validation d'une ordonnance

Figure 4. Les différents types d'entretiens selon les Bonnes Pratiques de Pharmacie Clinique

Figure 5. Typologie des officines (graphique sur le trafic en officine inégalement réparti)

GERS DATA

Figure 6. Typologies des officines

Figure 7. Chiffre d'affaires toutes taxes comprises

Figure 8. Répartition des officines pratiquant la discipline selon le CA TTC

Figure 9. Activités réalisées par les pharmaciens

Figure 10. Pharmaciens réalisant les entretiens

Figure 11. Méthodologie pour recruter les patients

Figure 12. Organisation de la prise de rendez-vous

Figure 13. Temps moyen d'un entretien avec un patient

Figure 14. Temps moyen pour réaliser une conciliation médicamenteuse

Figure 15. Outils indispensables pour réaliser une conciliation

Figure 16. Outils de transmission des comptes-rendus aux soignants

Figure 17. Échelle « le suivi est-il compliqué à mettre en place ? »

Figure 18. Raisons pour lesquelles le suivi est impossible

Figure 19. Activités plus difficiles à mettre en place

Figure 20. Freins au recrutement des patients

Figure 21. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien AOD

Figure 22. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien AVK

Figure 23. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien chez le patient asthmatique

Figure 24. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien en oncologie

Figure 25. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un bilan partagé de médication

Figure 26. Étapes optimisées par les pharmaciens afin de gagner du temps

Figure 27. Bénéfices liés à la mise en place des activités de pharmacie clinique

Figure 28. Les principaux freins à la mise en place des activités de pharmacie clinique

Figure 29. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser diverses missions de pharmacie clinique selon des pharmaciens ne les ayant pas mis en place

Figure 30. Graphique représentant les sorties en Apixaban 2,5 mg sur les douze derniers mois

Figure 31. Graphique représentant les sorties en Apixaban 5 mg sur les douze derniers mois

Figure 32. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 10 mg sur les douze derniers mois

Figure 33. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 15 mg sur les douze derniers mois

Figure 34. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 20 mg sur les douze derniers mois

Figure 35. Graphique représentant les sorties en Irbésartan 75 mg sur les douze derniers mois

Figure 36. Graphique représentant les sorties en Irbésartan 150 mg sur les douze derniers mois

Figure 37. Graphique représentant les sorties en Irbésartan 300 mg sur les douze derniers mois

Figure 38. Roue de Deming

Figure 39. Graphique représentant les sorties en Fluindione 20 mg sur les douze derniers mois

Figure 40. Graphique représentant les sorties en Tamoxifène 20 mg sur les douze derniers mois

Figure 41. Graphique représentant les sorties en Abiratérone 500 mg sur les douze derniers mois

Liste des Tableaux

Tableau 1. Déroulement des entretiens d'accompagnement pharmacien par l'Assurance Maladie

Tableau 2. Codes actes pour la facturation des accompagnements par l'Assurance Maladie.

Tableau 3. Temps écoulé depuis l'obtention du diplôme

Tableau 4. Part des médicaments remboursés selon le chiffre d'affaires de l'officine

Tableau 5. Part de la parapharmacie selon le chiffre d'affaires de l'officine

Tableau 6. Effectifs des équipes selon le chiffre d'affaires de l'officine

Tableau 7. Répartition des effectifs selon le chiffre d'affaires

Tableau 8. Temps écoulé depuis la mise en place des missions de pharmacie clinique

Tableau 9. Effectifs utilisant X outils pour réaliser une conciliation médicamenteuse

Tableau 10. Nombre de patients recrutés dans les différents accompagnements

Introduction

Loin d'un exercice individuel « en silos », aujourd'hui l'approche pluridisciplinaire s'impose dans le domaine de la santé afin de répondre aux nouveaux enjeux sanitaires et territoriaux.

L'augmentation de l'espérance de vie, du nombre de pathologies chroniques, et les inégalités territoriales d'accès aux soins font parties des nombreux enjeux auxquels nous devons faire face, avec bien sûr en sus les conditions environnementales qui augmentent les risques de crises sanitaires mondiales.

Le système de santé en France s'appuie sur de multiples structures : ambulatoires pour assurer les soins dits de « ville », sanitaires pour la prise en charge hospitalière, médico-sociales et sociales pour les patients présentant des critères de vulnérabilité tel que la polyopathie, l'âge avancé ou le handicap.

Afin de décloisonner ces structures, depuis plusieurs années la mise en place d'une médecine de « parcours » vise à renforcer la prise en charge de chaque patient durant toutes les étapes de sa vie et au plus près de chez lui.

Tous les professionnels de santé sont impliqués dans ce parcours de soin, afin de mettre au profit des patients leurs connaissances et leurs compétences.

Le pharmacien, acteur essentiel dans la sécurisation du circuit du médicament, est au centre du parcours de soins des patients du fait de ses nombreux atouts.

L'officine de ville permet d'assurer un service de proximité à toute heure grâce aux services de gardes effectués la nuit et les jours fériés.

Les patients, bien souvent fidèles à une pharmacie, développent une solide relation de confiance avec le soignant qui peut les suivre tout au long du parcours de vie.

Grace à ses solides connaissances en chimie, et à sa polyvalence, le pharmacien est le premier niveau de contact entre la population et le système de santé. Chaque jour, près de 4 millions de personnes franchissent les portes d'une officine pour y trouver un soin, un conseil ou encore une recommandation.

Les champs de compétences des pharmaciens français ne cessent de croître pour répondre aux contraintes médicaux-sociales de la société. Avec différents volets en matière de prévention (dépistage, vaccination), de services de retour à domicile, d'accompagnement pour les

patients atteints de pathologies chroniques ; l'exercice de la pharmacie subit une profonde mutation.

La pharmacie clinique, discipline pharmaceutique à part entière, s'est développée initialement en milieu hospitalier. Depuis une dizaine d'années, les pouvoirs publics tentent d'implanter un cadre au déploiement de la discipline dans les structures ambulatoires afin d'assurer son expansion, de démocratiser ces pratiques et d'assurer la transition du système de santé.

Cette discipline, regroupe des savoirs, des savoirs faire et des savoirs être où le patient est au centre de l'exercice. Elle offre une nouvelle dimension afin de répondre à un souci d'efficience des soins. Le patient doit être considéré dans sa globalité, avec son traitement médicamenteux, dans son environnement, avec son entourage et les spécificités qui peuvent le définir.

De multiples missions peuvent et doivent être réalisées en ville afin d'optimiser les parcours de soins des patients en offrant un service de soins de qualité, que ça soit de la dispensation des produits de santé au suivi individuel de chacun. Aujourd'hui, cette démarche ne couvre toujours pas l'ensemble du territoire ; et face à la réticence des professionnels de santé, l'assurance maladie (AM) a revu à la baisse le remboursement de ces prestations.

A travers ce document, nous définirons le cadre d'exercice de la pharmacie clinique en nous appuyant sur les travaux de la Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC), puis nous recueillerons les opinions/points de vue de divers pharmaciens. Enfin, nous présenterons un retour d'expérience quant à la mise en place de ces activités de pharmacie clinique.

Partie 1 : la pharmacie clinique

I. Définitions et historique

La pharmacie clinique (PC) est une discipline scientifique, universitaire centrée sur le patient.

Apparue dans les années 1960 outre-Atlantique, elle (PC) s'est largement développée dans les hôpitaux d'Amérique du Nord. Ce développement émane de procès visant des médecins pour des erreurs thérapeutiques commises. (1)

Dès lors, les compétences du pharmacien sont appréciées et le travail pluridisciplinaire s'organise.

Le pharmacien américain Charles Walton définit en 1961 la PC comme « l'utilisation optimale du jugement et des connaissances pharmaceutiques et biomédicales du pharmacien dans le but d'améliorer l'efficacité, la sécurité, l'économie et la précision selon lesquelles les médicaments doivent être utilisés dans le traitement des patients ». (2)

La PC se développe rapidement au Canada, puis en Europe vingt ans plus tard.

Discipline en plein essor, le premier congrès de pharmacie clinique se déroule à Paris en 1983, l'année suivante est créée la Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC).

Cette société savante œuvre pour promouvoir la PC, sa formation ainsi que la recherche.

La discipline se déploie d'abord dans les établissements de santé ; là où la collaboration pharmacien-médecin peut se faire continuellement. En effet, les compétences

pharmaceutiques du pharmacien sont imbriquées avec celles du médecin au lit du patient afin d'obtenir un traitement efficient et optimisé ; véritable service de proximité ; il convient d'impliquer les futurs pharmaciens. C'est pourquoi, l'introduction de la 5^{ème} année hospitalo-universitaire en 1985 dans le cursus des études de pharmacie prend tout son sens. (3)

Les travaux de la SFPC ne cessent de croître pour introduire ce concept de travail pluridisciplinaire et le faire reconnaître. Les premières circulaires parues décrivent le contenu de l'analyse pharmaceutique, analyse technique fondée sur l'ordonnance.

C'est un peu plus tard, en 1995, qu'apparaît dans le Code de la Santé Publique (CSP) l'acte de dispensation, seul acte pharmaceutique reconnu à l'époque. Mentionné dans l'article R4235-48, il marque l'évolution du métier puisque le pharmacien va au-delà de la délivrance.

Cet acte est le fondateur de la PC.

Des niveaux d'analyses sont d'abord intégrés à cet acte dans les pays anglo-saxons. Plus tard, ils seront dissociés, émanent alors trois niveaux : la « prescription review » ; « l'adhésion support review » et la « clinical medication review ».

En parallèle, la loi Hôpital Patients Santé Territoires de 2009 définit une nouvelle organisation sanitaire et médico-sociale qui vise à mettre en place une offre de soins graduée, de qualité, accessible à tous et satisfaisant l'ensemble des besoins de santé. (4)

Les missions du pharmacien d'officine sont alors définies dans l'article L5125-1-1A du CSP : « les pharmaciens d'officine :

- 1) contribuent aux soins de premier recours définis à l'article L.1411-11 ;
- 2) participent à la coopération entre professionnels de santé ;
- 3) participent à la mission du service public de la permanence de soins ;
- 4) concourent aux actions de veille et de protection sanitaire organisées par les autorités de santé ;
- 5) peuvent participer à l'éducation thérapeutique et aux actions d'accompagnement de patients définies aux articles L.1161-1 à L.1161-5 ;
- 6) peuvent assurer la fonction de pharmacien référent pour un établissement mentionné au 6° du I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles ayant souscrit le contrat mentionné au IV de l'article L.313-12 du même code qui ne dispose pas de pharmacie à usage intérieur ou qui n'est pas membre d'un groupement de coopération sanitaire gérant une pharmacie à usage intérieur ;
- 7) peuvent être désignés comme correspondants par le patient dans le cadre d'un exercice coordonné au sein des dispositifs mentionnés aux articles L.1411-11-1, L.1434-12, L.6323-3 du présent code. A ce titre, ils peuvent, à la demande du médecin ou avec son accord, renouveler périodiquement des traitements chroniques et ajuster, au besoin, leur posologie ;
- 8) peuvent proposer des conseils et prestations destinés à favoriser l'amélioration ou le maintien de l'état de santé des personnes ;
- 9) peuvent prescrire, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, certains vaccins, dont la liste et, le cas échéant, les personnes susceptibles de bénéficier sont déterminées par

un arrêté du ministre chargé de la santé pris après avis de la Haute Autorité de Santé et de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé ;

9 bis) peuvent administrer, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, certains vaccins dont la liste et, le cas échéant, les personnes susceptibles de bénéficier sont déterminées par un arrêté du ministre chargé de la santé pris après avis de la Haute Autorité de Santé ;

10) peuvent, dans le cadre de protocoles inscrits dans le cadre d'un exercice coordonné au sein des dispositifs mentionnés aux mêmes articles L.1411-11-1, L.1434-12, L.6323-1 et L.6323-3, délivrer pour certaines pathologies, et dans le respect des recommandations de la Haute Autorité de Santé, des médicaments dont la liste est fixée par arrêté, pris après avis de la Haute Autorité de Santé.

Un décret en Conseil d'État fixe les conditions d'application des 7) et 8).

Un décret fixe les conditions d'application du 10), notamment les conditions de formation préalable des pharmaciens et les modalités d'information du médecin traitant. »

(Dernière version en vigueur depuis le 22 décembre 2022)

Cette loi a permis d'élargir et de valoriser les compétences du pharmacien d'officine.

La convention nationale de 2012 signée entre l'Union Nationale des Caisses d'Assurance Maladie (UNCAM) et d'autre part la Fédération des Syndicats Pharmaceutiques de France, l'Union des Syndicats de Pharmaciens d'Officine et l'Union Nationale des Pharmacies de France ouvre les nouveaux modes de rémunération des officinaux avec l'introduction d'honoraires de dispensation et les rémunérations sur objectifs de santé.

Les honoraires de dispensation valorisent les actes réalisés quotidiennement, qui sont aussi variés que le nombre de patients se présentant à l'officine.

Les années suivantes sont marquées par des avenants à cette présente convention, modélisant les « *nouvelles missions* » du pharmacien d'officine à savoir : la mise en place des accompagnements pharmaceutiques pour les patients sous traitement chronique par antivitamine K (AVK), anti-coagulants oraux directs (AOD), pour les patients asthmatiques et plus récemment pour les patients sous anticancéreux oraux ; la réalisation des bilans partagés de médication représente aussi un des axes de la rémunération sur objectifs de santé publique.

(5)

Les missions du « pharmacien correspondant » décrites dans la loi HPST de 2009, ont mis beaucoup de temps à être réalisées. Le décret n°2021-685 du 28 mai 2021 relatif au pharmacien correspondant a été publié au Journal Officiel (JO) du 30 mai 2021 avec une entrée en vigueur dès le lendemain. Il met en application l'article 28 de la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019. Par ce présent décret, les modalités de réalisation de cette mission ainsi que sa prise en charge sont définies.

La stratégie « Ma santé 2022 » annoncée par le président de la République le 18 septembre 2018, orientée vers l'efficacité des soins, la coordination ville-hôpital et l'interprofessionnalité, l'optimisation du parcours de soins ; valorise le rôle du pharmacien.
(6)

Les activités de pharmacie clinique sont réalisées quotidiennement dans nos officines bien que peu tracées et valorisées. Elles contribuent à la sécurisation, à la pertinence et à l'efficacité de l'utilisation des produits de santé. Le patient évolue au cours de sa vie et par conséquent ses traitements doivent suivre.

Selon la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS), « la pharmacie clinique doit être pensée comme un outil de dialogue et de gestion en interne. Elle recouvre des activités réalisées exclusivement ou non par le pharmacien, notamment l'analyse pharmaceutique des thérapeutiques, la conciliation médicamenteuse, l'éducation thérapeutique du patient, le conseil aux patients et aux soignants, la surveillance du traitement, le suivi pharmaceutique des patients et l'évaluation des pratiques professionnelles. Ces activités concourent, dans les champs sanitaires, médico-sociaux et ambulatoires à :

- La maîtrise de l'iatrogénie médicamenteuse et du bon usage des produits de santé dans l'esprit de l'arrêt du 6 avril 2011 ;
- L'évaluation et l'optimisation de la pertinence et l'efficacité des traitements ;
- La sécurisation du parcours du patient aux différents points de transition (intra-/extra-structures, ville-hôpital-ville). »

Nous terminerons par la définition élaborée par la SFPC : « la pharmacie clinique est une discipline de santé centrée sur le patient dont l'exercice a pour objectif d'optimiser la thérapeutique à chaque étape du parcours de soins. Pour cela, les actes de pharmacie clinique

contribuent à la sécurisation, la pertinence et à l'efficacité du recours aux produits de santé. »
Elle précise que le pharmacien exerce en collaboration avec les autres professionnels impliqués, le patient et ses aidants. Elle contribue à la production des Soins Pharmaceutiques (SP). (7)

II. Le modèle de pharmacie clinique

Les SP sont l'ensemble des attentions reçues par le patient, résultant de sa relation avec le pharmacien et son équipe. Ces attentions peuvent être préventives, curatives, palliatives et peuvent concerner les produits de santé et/ou les autres déterminants de santé du patient (contexte biomédical, psychologique et social). Ils sont prodigués en lien avec les autres professionnels de santé et, avec les aidants. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie du patient qui est au centre de toutes les prestations. (7)

Le modèle construit par la SFPC en 2018 sépare la pharmacie clinique de la dispensation mais l'intègre dans un processus en trois prestations : la Dispensation, le Bilan de Médication (BM), et le Plan Pharmaceutique Personnalisé (PPP).

Ces actes sont inclus dans le CSP à partir de 2019, garantissant la continuité des entretiens pharmaceutiques à l'officine et l'élaboration de stratégies thérapeutiques par le pharmacien hospitalier. En effet, ces prestations sont autant adaptées à la pratique officinale qu'à la pratique hospitalière.

Dans les Bonnes Pratiques de Pharmacie Clinique sont décrites les étapes communes aux trois prestations : 1) le recueil des données ; 2) l'organisation et l'analyse ; 3) le plan d'action. Enfin, il ne peut y avoir d'évolution sans amélioration des pratiques professionnelles, c'est pourquoi la recherche et la qualité sont de mises en PC. (8)

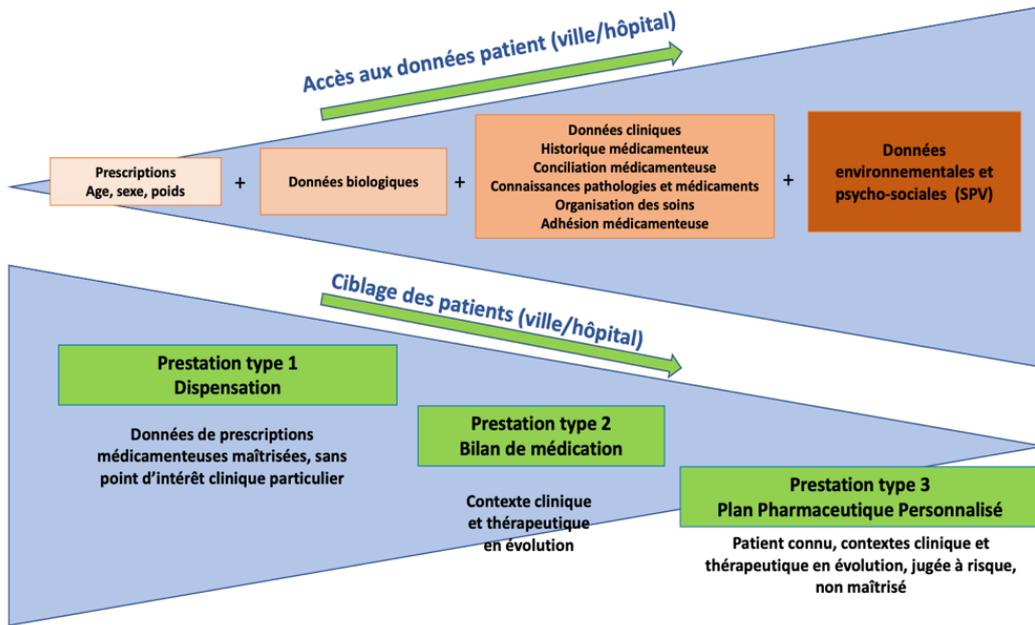


Figure 1. Modèle de pharmacie clinique



Figure 2. Processus de pharmacie clinique

A. La dispensation

Première prestation du modèle de PC, elle s'adresse à tous les patients ayant besoin d'un médicament, qu'il soit prescrit ou non.

1. Définition

Comme toutes les activités pharmaceutiques, cette étape réglementaire est régie par le CSP qui la définit comme suit dans l'article R4235-48 :

« Le pharmacien doit assurer dans son intégralité l'acte de dispensation des médicaments associant à sa délivrance : l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance médicale si elle existe, la préparation éventuelle des doses à administrer et la mise à disposition des informations et les conseils nécessaires au bon usage du médicament. Le pharmacien a un devoir particulier de conseil lorsqu'il est amené à délivrer un médicament qui ne requiert pas une prescription médicale et il doit par des conseils appropriés et dans le domaine de ses compétences participer au soutien apporté au patient.

En présence d'une ordonnance, le pharmacien doit s'assurer de la validité de celle-ci, de sa régularité formelle selon les médicaments prescrits et la réglementation dont ils relèvent, de la qualification du prescripteur, et du recueil de l'accord de soins et la réalisation des examens préalables et/ou périodiques auxquels la délivrance est subordonnée. »

Lors de cet acte le pharmacien engage pleinement ses responsabilités disciplinaire, civile, et pénale.

2. Dispensation d'un médicament à prescription obligatoire

Rappelons que la prescription médicale est régie par les Code de la Santé Publique, Code de la Sécurité Sociale (CSS) et par le Code de Déontologie Médicale (CDM). Le contenu d'une ordonnance est défini dans l'article R5132-3 du CSP.

Les médicaments à prescription médicale obligatoire sont des médicaments présentant des difficultés d'emploi ou des risques en cas d'utilisation inappropriée. Ils sont inscrits sur deux listes distinctes : la liste I ou la liste II.

Les médicaments classés sur la liste des « stupéfiants » sont soumis à la réglementation la plus stricte concernant les conditions de détention, de prescription et de délivrance. (9)

La validation d'une ordonnance est une étape intellectuelle complexe qui a fait l'objet de plusieurs modèles.

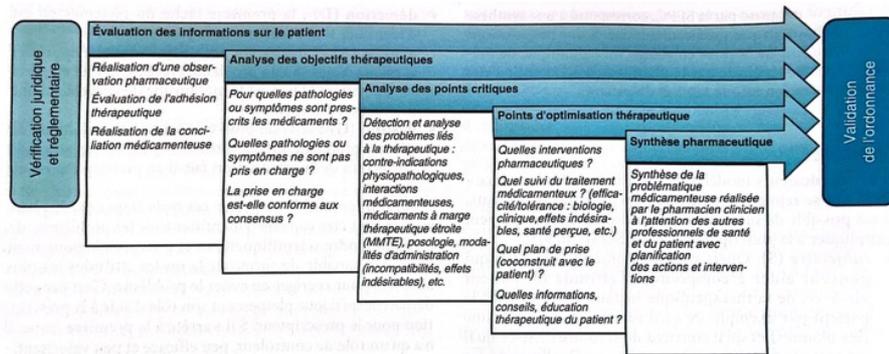


Figure 3. Modèle de démarche de validation d'une ordonnance

La figure 3 présente le modèle de démarche de validation d'une ordonnance mis en place par le professeur Jean Calop dans la cinquième édition de Pharmacie Clinique et Thérapeutique datant de 2018. (10)

De la vérification juridique et réglementaire, à la validation de l'ordonnance, ces étapes structurées sont les suivantes :

- Évaluation des informations sur le patient, cette étape vise à recueillir les données relatives à ce dernier puisque pour garantir une prise en charge globale nous ne pouvons omettre les données cliniques, biologiques, son mode de vie et son environnement
- Analyse des objectifs thérapeutiques en vérifiant l'adéquation des indications selon les référentiels de nos autorités de santé, les logiciels de gestion d'officine (LGO) sont alimentés par les bases de données agréées. Ainsi l'accès aux données relatives à la sécurité est garanti.
- Analyse des points critiques afin de détecter d'éventuels problèmes liés à la thérapeutique (PLT). Les PLT peuvent être les suivants : contre-indication du médicament par rapport à l'état physiopathologique du patient, une interaction médicamenteuse (elles sont au nombre de 4 : contre-indication, à déconseiller, précaution d'emploi, à prendre en compte) ; les posologies qui doivent correspondre

au Résumé des Caractéristiques du Produit (RCP) et aux possibles insuffisances physiologiques du patient (rénale, hépatique etc) ; les effets indésirables (EI) ; la présence de médicament à marge thérapeutique étroite (MMTE)

- Les points d'optimisation thérapeutique permettent d'assurer que le patient sera observant. Par des informations, des conseils, un plan de prise adapté au mode de vie du patient ; le pharmacien doit adapter la thérapeutique. Si des interventions pharmaceutiques sont faites, il convient de les tracer.
- La synthèse pharmaceutique permet de tracer le travail fait par le pharmacien et de le partager avec les professionnels de santé qui gravitent autour de ce même patient.

Le modèle nord-américain « SOAP » peut s'appliquer à la validation d'ordonnance et rejoindre les éléments vus précédemment. Il associe les données Subjectives aux données Objectives, pour les Analyser et mettre en place un Plan de traitement.

Enfin, face à un PLT, le pharmacien doit appliquer la démarche « DAG » : 1) détection de tout problème, 2) l'analyse du problème afin d'évaluer sa gravité, 3) la gestion à savoir comment corriger ce problème. Le pharmacien n'est pas un « simple contrôleur » mais du fait de ses connaissances pharmacologiques et pharmacocinétiques aide à la prescription. (11)

3. Dispensation d'un médicament à prescription facultative

La dispensation d'un médicament à prescription facultative peut être réalisée selon la démarche « ACROPOLE » qui vise à : 1) accueillir ; 2) collecter les informations sur le patient et sur sa requête ; 3) rechercher ; 4) ordonner – reformuler les informations afin de n'en omettre aucune ; 5) préconiser la conduite à tenir ; 6) optimiser l'adhésion au traitement en expliquant les raisons de la décision prise ; 7) libeller un plan de prise avec les modalités du traitement ; 8) entériner en s'assurant de la compréhension du patient.

En effet, le pharmacien doit disposer d'informations suffisantes pour pouvoir dispenser un médicament en toute sécurité.

D'autres protocoles ont été rédigés, notamment la méthode « QuiDAM » (12), qui peut être utilisée comme trame en réponse à une demande prédéfinie :

- *QUI ; va recevoir le soin* : un enfant, un adulte, une personne âgée, une personne à risque
- *Durée des symptômes* ; le début était-il brutal ou rapide, l'évolution est-elle lente mais progressive ?
- *Actions entreprises* ; à savoir si des médicaments ou produits de santé ont été pris, si des consultations ont été réalisées
- *Médicaments en cours* ; afin de mettre en évidence des molécules potentiellement responsables d'un tel symptôme ; de vérifier l'absence de contre-indications avec le traitement envisagé

Le pharmacien doit fournir une information claire et adaptée au patient pour lui permettre de comprendre le traitement mis en place, les bénéfices attendus et les potentiels risques.

4. Les Bonnes Pratiques de Dispensation des Médicaments (BPDM)

Plus largement, des Bonnes Pratiques de Dispensation des Médicaments (BPDM) ont été publiées dans le JO du 1^{er} décembre 2016. Elles s'appliquent aux pharmaciens d'officine (titulaires et adjoints), aux pharmacies mutualistes et aux pharmacies de secours minières. La dispensation par voie électronique est également soumise au respect des présentes bonnes pratiques conformément à l'article L.5121-5 du CSP.

Dans ce document, les modalités à mettre en œuvre pour assurer une dispensation de qualité sont précisées ; des protocoles ont été élaborés afin d'accompagner le pharmacien dans cet exercice. Nous rappelons qu'une dispensation de qualité « constitue un enjeu de santé publique important puisqu'elle doit contribuer à une efficacité optimale des traitements et à une diminution des risques d'iatrogénie médicamenteuse. » (13)

Elle – la dispensation de qualité – fait également partie des soins de premiers recours et de la mission de service public de la permanence des soins auxquels le pharmacien d'officine doit contribuer (article L. 5125-1-1 A du code de la santé publique).

Conformément à l'article R 4235-61 du CSP, « lorsque l'intérêt de la santé du patient lui paraît l'exiger, le pharmacien doit refuser de dispenser un médicament. Si ce médicament est prescrit, le pharmacien doit informer immédiatement le prescripteur de son refus et le mentionner sur l'ordonnance ». Ce devoir critique est fondé sur la santé du patient et l'appréciation du pharmacien justifie ce refus.

Nous retiendrons les contenus de pharmacie clinique émanant de cette définition, à savoir : l'analyse pharmaceutique et la mise à disposition d'informations et de conseils nécessaires au bon usage des produits de santé.

5. Analyse pharmaceutique

L'analyse pharmaceutique est définie par la SFPC comme suit : « l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance ou de la prescription, ou l'analyse pharmaceutique liée à une demande de médicament ou autre produit de santé à prescription médicale facultative fait partie intégrante de l'acte de dispensation et permet la vérification des posologies, des doses, des durées de traitement, du mode et des rythmes d'administration, de l'absence de contre-indications, d'interactions et de redondances médicamenteuses. Cette analyse peut s'inscrire dans une démarche d'Expertise Pharmaceutique Clinique (EPC) avec l'objectif commun de détecter d'éventuels problèmes liés à une thérapeutique (PLT). » (7)

Plus largement, le pharmacien suit la règle des cinq B : « au bon patient, nous délivrons le bon médicament, à la bonne dose, suivant la bonne voie d'administration et au bon moment ».

Si le pharmacien détecte un problème mettant en jeu l'efficacité ou la sécurité du traitement il se doit d'émettre une intervention pharmaceutique qui formalise les doutes, les incidents réglementaires, les problèmes de posologie, d'interactions médicamenteuses. Cette IP doit être tracée dans le dossier du patient et sur la prescription.

La SFPC met à disposition un site afin de retracer les IP relatives à la pratique officinale. Il est important de codifier les IP qui sont réalisées quotidiennement afin de les quantifier et de valoriser cette activité.

L'annexe 1 présente la fiche de recueil d'une intervention pharmaceutique.

6. Mise à disposition d'informations et de conseils nécessaires au bon usage des produits de santé

La mise à disposition d'informations et de conseils nécessaires au bon usage des produits de santé est une obligation.

Dans un ordre chronologique, le pharmacien doit expliquer le traitement au patient, ce qui inclut de préciser l'indication, l'activité et le bénéfice attendu ; préciser la posologie, la durée du traitement, le mode d'administration et les moments de prise ; les précautions d'emploi et conduites à tenir (suivi biologique, clinique, examens complémentaires) ; la possibilité d'effets indésirables et d'interactions. Afin d'optimiser la prise en charge, le pharmacien propose des mesures hygiéno-diététiques, des conseils de prévention et de bonne gestion des médicaments. (14)

La compréhension du traitement par le patient est essentielle afin de garantir l'observance et plus largement l'adhésion thérapeutique. Lorsqu'il est nécessaire, le pharmacien peut remettre un plan de prise au patient.

7. Renouvellement d'ordonnance

Lors d'un renouvellement, le pharmacien a un devoir d'écoute envers le patient. Ce dernier fait part de ses observations, de la survenue éventuels d'effets indésirables. Le pharmacien peut soulever un problème d'observance, ou de compréhension. Il convient alors d'éclairer le patient et de lui prodiguer des conseils adaptés afin de perfectionner sa prise en charge.

C'est donc au cours de cette prestation que le pharmacien peut inclure ses patients dans diverses activités de pharmacie clinique rémunérés par l'assurance maladie (bilan partagé de médication, accompagnement) ou non (conciliation médicamenteuse, entretien motivationnel, bilan de médication).

B. Bilan de médication

La deuxième prestation de ce modèle est le bilan de médication (BM).

Cette démarche s'inscrit dans la sécurisation du parcours de soins du patient en luttant contre l'iatrogénie médicamenteuse, en optimisant l'impact clinique des médicaments, et en diminuant les surcouts inutiles.

1. Définition

Le BM est le résultat d'une conciliation des traitements médicamenteux (CTM) associée à une Expertise Pharmaceutique Clinique (EPC). Il permet d'identifier les patients ou les situations à risque nécessitant un Plan Pharmaceutique Personnalisé (PPP). (7)

La CTM, selon la HAS en 2018, est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluriprofessionnelle. L'usage a également consacré l'expression « conciliation médicamenteuse ». (15)

L'EPC est un processus mental continu et itératif constituant le cœur de l'exercice des activités de pharmacie clinique, elle contribue à sécuriser et optimiser la prise en charge thérapeutique du patient. On entend par problème lié à une thérapeutique, tout problème avéré ou potentiel en lien avec la thérapeutique pour un patient donné relevé lors de l'EPC et qui sera suivi par une intervention pharmaceutique.

L'intervention pharmaceutique est une proposition de modification de la thérapeutique initiée par le pharmacien en lien avec un ou des produit(s) de santé. Elle comporte l'identification, la prévention et la résolution des PLT chez un patient donné. Chaque IP doit être tracée dans le dossier du patient et/ou sur la prescription.

L'EPC est définie par la SFPC comme une démarche d'évaluation structurée par le pharmacien, de la situation médico-pharmaceutique du patient et de ses besoins en termes de produits de santé, au regard des paramètres cliniques, biologiques et du contexte du patient. Elle contribue à sécuriser et optimiser la prise en soins du patient. Elle est le fil conducteur d'un ensemble d'étapes et de productions de l'équipe pharmaceutique et peut se conclure par un avis pharmaceutique.

Elle permet la rédaction d'interventions pharmaceutiques (IP) qui sont classées selon leur caractère d'urgence. (7)

Cette expertise réalisée en l'absence du patient permet de mettre en évidence des points critiques et les points d'optimisation.

Par points critiques, on entend les prescriptions médicamenteuses inappropriées (PMI) : les prescriptions inadaptées (contre-indications physiopathologiques, interactions médicamenteuses), les sur-prescriptions, et les sous-prescriptions.

Des outils ont été développés et leur utilisation au quotidien permet de faciliter l'activité. L'outil Stopp/Start (16) initialement paru en 2008 a été amélioré et adapté en France depuis quelques années. La dernière version actualisée en 2023, est composée de pas moins de 190 critères se présentant sous la forme de deux listes : l'une concernant les prescriptions potentiellement inappropriées chez la personne de 65 ans et plus (versant Stopp : 133 critères) ; et la deuxième regroupe les critères d'omission potentielle (versant Start : 57 critères). (17)

La liste Laroche (18) présente les classes médicamenteuses à éviter chez les personnes âgées de 75 ans et plus mais certains médicaments peuvent être prescrits dans un contexte clinique particulier.

Bon nombre de ces outils sont développés en gériatrie, population à risque du fait de la « fragilité physiologique » dont ils font preuve. La pharmacocinétique est modifiée et altérée par rapport aux sujets plus jeunes, par conséquent les rapports bénéfiques/risques sont modifiés.

L'optimisation d'un traitement médicamenteux passe par la qualité et la sécurité de la prise en charge, sa gestion au quotidien par le patient, l'accompagnement du patient.

2. *A l'officine*

A l'officine, cette étape est intégrée au Bilan Partagé de Médication (BPM), processus réalisé en quatre étapes :

- L'entretien initial avec le patient afin de lui présenter l'objectif et les intérêts de réaliser cette démarche, puis dans un second temps afin de recueillir les données sur les produits de santé qu'il prend, qu'ils soient prescrits ou non, les antécédents médicaux, les comorbidités et les données biologiques.
- L'analyse pharmaceutique de type expertise pharmaceutique clinique de l'ensemble des traitements pris en intégrant les données cliniques, biologiques et celles récoltées lors de l'entretien initial. De cette expertise, découle une synthèse pharmaceutique que le pharmacien va partager avec le médecin traitant.
- L'entretien conseil afin de restituer les conclusions en collaboration avec le médecin. Dans ce cadre, en plus des conseils afin d'améliorer l'efficacité et/ou la tolérance, des documents sont remis au patient afin de faciliter la compréhension des points optimisés.
- Les entretiens de suivi, garantissent l'accompagnement dans le temps du patient, afin de suivre son évolution. Ils sont adaptés aux besoins spécifiques de ce dernier et peuvent être réalisés dans le cadre d'un accompagnement à l'officine, d'un plan pharmaceutique personnalisé, ou encore d'une inclusion à un programme d'éducation thérapeutique. Lors du suivi, l'observance est évaluée. (19)

Selon la HAS, le BPM est « une analyse critique structurée des médicaments du patient dans l'objectif d'établir un consensus avec le patient concernant son traitement, en ayant soin d'optimiser l'impact clinique des médicaments, de réduire le nombre de problèmes liés à la thérapeutique et de diminuer les surcoûts inutiles ».

Il s'adresse aux patients âgés de plus de 65 ans, souffrant d'une ou plusieurs pathologie(s) avec au moins cinq principes actifs prescrits sur une durée supérieure ou égale à six mois.

Le BPM peut être demandé par le patient à son pharmacien ou proposé par le pharmacien ou par le médecin au patient. Plusieurs situations peuvent engendrer ce dispositif : une

hospitalisation, la découverte d'une nouvelle pathologie, la prescription de médicaments jugés à risque, la survenue d'un événement indésirable, un événement conduisant le pharmacien à se poser des questions sur l'adhésion thérapeutique.

Pour mener convenablement cette activité, le guide du bilan de médication réalisé par la SFPC doit être utilisé (19), ou sa transformation rédigée par le conseil scientifique et les syndicats de l'assurance maladie.

C. Plan pharmaceutique personnalisé

1. Définition

Le Plan Pharmaceutique Personnalisé (PPP), troisième et dernière prestation du modèle de PC est un projet collaboratif de suivi thérapeutique individualisé incluant le patient et les professionnels de santé. Il peut être proposé à l'issue du bilan de médication pour certains patients. Il vise à définir, mettre en œuvre et évaluer des actions ciblant l'efficacité, la tolérance, l'adhésion médicamenteuse, tout au long du parcours de soin. D'après le lexique de PC écrit par la SFPC. (7)

Il s'adresse à une sous-catégorie de patients à risque, pour lesquels doivent être entrepris des actions visant à faire perdurer leur implication dans leur traitement. Cette prestation s'adapte aux avis pharmaceutiques rendus lors du BM par exemple.

L'EPC avec « suivi pharmaceutique » concerne la gestion des problèmes liés à une thérapeutique. Pour donner suite à l'observation d'effets indésirables et/ou à la détection d'interactions médicamenteuses, des IP type propositions d'arrêt, de substitution, de suivi thérapeutique ou d'adaptation posologique sont formulées afin de parfaire la dispensation et le bilan de médication. L'étroite collaboration avec le médecin prescripteur permet de modifier un plan de prise, de proposer une médication correctrice, mais encore d'inscrire le patient à une séance d'éducation thérapeutique, ou de proposer un entretien pharmaceutique ciblé. (2) Les indicateurs cliniques, paracliniques, biologiques et psycho-sociaux doivent être suivis afin de s'assurer que le rapport bénéfice/risque de la prise en charge est correct. Ils permettent d'assurer un suivi pharmaceutique.

2. Plan de prise

Un plan de prise est une aide à la prise des médicaments par le patient. Il s'agit d'un document standardisé puis personnalisé pour un patient donné, complété à partir de la prescription de sortie ou des prescriptions à un jour donné. Il mentionne tous les médicaments (forme et dosage), les horaires/moments de prise et des commentaires y sont éventuellement associés. Il ne s'agit pas d'une prescription et il devient caduque dès le changement d'un

traitement. Il convient selon les capacités cognitives du patient d'évaluer la pertinence de mettre en place un plan de prise. (20)

L'annexe 2 représente le plan de prise réalisé par le groupe de travail Omedit Aquitaine, validé par la Haute Autorité de Santé.

3. *L'observance*

L'observance, du latin « *observantia* » *respect de ce que prescrit une loi*, est définie dans le dictionnaire de l'Académie Nationale de Pharmacie comme « Observation fidèle, par un patient, des prescriptions concernant, par exemple, un régime et un traitement. Est conditionnée par différents facteurs d'ordre émotionnel, cognitif, comportemental et social. Improprement désignée sous le nom de compliance. » Elle est caractérisée comme l'adéquation entre le comportement du patient et les recommandations du professionnel de santé.

L'adhésion ou « adherence » en anglais, du latin « *adhaerere* » signifie *être attaché à*. C'est une dimension de l'observance qui correspond à l'acceptation plus ou moins exprimée du patient à la prise en charge qui lui est proposée. L'intégration du plan de soin par le patient dépend de ses capacités psychologiques, intellectuelles, selon ses croyances mais aussi des acteurs de soins qu'il rencontre. Véritable comportement dynamique, il évolue dans le temps du fait de l'influence de différents facteurs. Une acceptation partielle ne peut permettre une prise en charge effective/qualitative.

Finalement, l'observance est la traduction matérielle de l'adhésion au traitement ; elle semble plus mesurable car moins subjective.

Le terme de « compliance » est beaucoup plus restrictif, puisqu'il traduit un comportement de réponse à une contrainte, une injonction d'un professionnel de santé. (21)

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en 2003 définit l'observance comme « la mesure dans laquelle le comportement d'une personne, prendre des médicaments, suivre un régime alimentaire et/ou exécuter des changements de style de vie, correspond aux recommandations convenues d'un prestataire de soins de santé ».

L'alliance thérapeutique est le lien collaboratif qui se crée entre le patient et le soignant. D'abord utilisé en psychiatrie, il s'applique aussi à la relation pharmacien-patient. Confiance, acceptation et implication de ce dernier sont nécessaires.

Conceptualise une idée de relation de confiance permettant de traiter de la « meilleure manière » le patient. Dans ce schéma, les 2 partenaires construisent une relation thérapeutique aboutissant à un projet dans lequel s'engagent réciproquement le patient et le soignant, de sorte d'atteindre le but fixé ensemble. (22)

L'observance peut donc être appréciée grâce à des questionnaires mis en place.

Le Professeur Xavier GIRERD a mis en place un questionnaire (annexe 3) largement utilisé, du fait de sa simplicité. Il est composé de six questions fermées permettant d'évaluer l'observance du patient sur les quinze jours précédant. Le score obtenu, allant de 0 à 6 indique le niveau d'observance. Un score de 0 traduit une bonne observance, un score de 1 ou 2 traduit un problème minime d'observance, tandis qu'un score supérieur ou égal à 3 traduit une mauvaise observance.

Les scores d'observance de Morisky : « Morisky Medication Adherence Scales » sont aussi utilisés. Composés de quatre ou de huit questions ils éclairent le professionnel de santé sur les comportements du patient. (MMAS-8 en annexe 4).

4. L'éducation thérapeutique du patient (ETP)

La prise en charge thérapeutique est un long chemin évoluant selon et autour du patient qui est l'acteur principal. Son éducation est donc primordiale, elle fait partie intégrante du parcours de soins et présente un triple intérêt : sanitaire, économique car réduit le nombre d'hospitalisations et améliore la qualité de vie du patient en maintenant son autonomie.

Dans le rapport OMS-Europe publié en 1996, l'éducation thérapeutique du patient « vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. » (23) Elle associe un soutien psychosocial à des activités organisées ; conçues pour rendre les patients conscients et informés sur leur maladie, les soins, les procédures hospitalières. Ce projet collaboratif permet de responsabiliser les patients dans leur prise en charge afin de les aider à maintenir et à améliorer leur qualité de vie.

Elle permet au patient d'acquérir et de maintenir des compétences :

- D'autosoins comme le soulagement des symptômes, la prise en compte des résultats d'une autosurveillance (automesure), réaliser des gestes techniques et des soins, modifier son mode de vie (équilibre diététique, activité physique), prévenir les complications évitables, faire face aux problèmes occasionnés par la maladie, impliquer l'entourage dans la gestion de la maladie, des traitements et des répercussions qui en découlent
- D'adaptation : se connaître soi-même, avoir confiance en soi, savoir gérer ses émotions et maîtriser son stress, développer un raisonnement créatif et une réflexion critique, développer des compétences en matière de communication et de relations interpersonnelles, prendre des décisions et résoudre un problème, se fixer des buts à atteindre et faire des choix, s'observer, s'évaluer et se renforcer.

Ces deux dimensions sont adaptées aux besoins spécifiques d'un patient, à sa motivation et à sa réceptivité.

Ces concepts émanent dans le titre III de la loi HPST de 2009 visant la prévention et la santé publique. (4) Cette loi a inscrit l'éducation thérapeutique dans le CSP, aux articles L.1161-1 à L.1161-6.

Article L. 1161-1 du CSP : « L'éducation thérapeutique s'inscrit dans le parcours de soins du patient, elle a pour objectif de rendre le patient plus autonome en facilitant son adhésion aux traitements prescrits et en améliorant sa qualité de vie. Elle n'est pas opposable au malade et ne peut conditionner le taux de remboursement de ses actes et des médicaments afférents à sa maladie. »

Un programme d'éducation thérapeutique est défini pour une maladie chronique et dans un contexte donné, il doit être validé comme le prévoit l'article L1161-2 du CSP : « les programmes d'éducation thérapeutique du patient sont conformes à un cahier des charges national dont les modalités d'élaboration et le contenu sont définis par arrêté du ministre chargé de la santé. Ces programmes sont mis en œuvre au niveau local, après autorisation des Agences Régionales de Santé (ARS). Ils sont proposés au malade par le médecin prescripteur et donnent lieu à l'élaboration d'un programme personnalisé. Ces programmes sont évalués par la Haute Autorité de Santé. »

Ces programmes d'apprentissage ainsi que les documents et autres supports relatifs à ces programmes sont soumis à une autorisation délivrée par l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé, après avis des associations mentionnées à l'article L.1114-1 et pour une durée limitée.

Les accompagnements conventionnés des patients à l'officine donnant lieu à une rémunération font partie de l'éducation thérapeutique et peuvent s'inscrire dans cette démarche mais en aucun cas ils ne représentent à eux seuls un programme d'ETP complet.

Ces précisions sont faites dans l'article L.1161-3. Du CSP : « Les actions d'accompagnement font partie de l'éducation thérapeutique. Elles ont pour objet d'apporter une assistance et un soutien aux malades, ou à leur entourage, dans la prise en charge de la maladie. Elles sont conformes à un cahier des charges national dont les modalités d'élaboration et le contenu sont définis par arrêté du ministre chargé de la santé. »

Ainsi l'éducation thérapeutique s'inscrit dans le prolongement logique du service rendu au patient chronique.

III. L'entretien pharmaceutique

A. Définition

L'entretien pharmaceutique (EP) est défini par la SFPC comme étant un « échange entre un ou des patient(s) ou un patient et un aidant et un pharmacien (ou un membre habilité de son équipe pharmaceutique) permettant de recueillir des informations et de renforcer les messages de conseil, de prévention et d'éducation. » (7)

L'EP est réalisé à différentes étapes du parcours du patient, en présentiel ou en distanciel depuis l'avènement des télé soins pharmaceutiques. Outre le cadre d'une conciliation des traitements médicamenteux (entrée ou sortie), l'EP est réalisé pour évaluer, renforcer l'adhésion thérapeutique ou encore dans le cadre d'une action éducative ciblée.

Cet entretien doit notamment permettre de renforcer les rôles de conseils, d'éducation et de prévention du pharmacien auprès des patients, de valoriser l'expertise du pharmacien sur le médicament, d'évaluer la connaissance sur le traitement du patient de son traitement, de l'aider à s'approprier son traitement et à améliorer/consolider l'adhésion thérapeutique. Il prend donc différentes formes selon les objectifs propres à chaque patient.

B. Les conditions préalables

L'officine doit disposer d'un espace de confidentialité aménagé afin que le patient et le pharmacien puissent s'entretenir à l'écart des tiers. Un environnement favorable permet un échange qualitatif et prometteur. Cet entretien ne peut se faire uniquement sur rendez-vous, à l'initiative du pharmacien ou pour donner suite à la demande explicite du patient.

L'accord express de ce dernier doit être obtenu ou à défaut de la personne responsable du traitement. Lors de l'entretien, le patient peut être accompagné par un aidant.

Le pharmacien s'assure d'obtenir le consentement du patient concernant la prise de note en vue d'établir une synthèse et de la transmettre au médecin traitant. En début de séance, il doit rappeler notamment la durée et le rythme des entretiens, les objectifs prédéfinis et spécialisés.

Cet échange a pour objectif principal d'évaluer le niveau d'appropriation du traitement par le patient : acquis, partiellement acquis, non acquis.

Comme toute communication, celle-ci repose sur deux langages complémentaires : le verbal et le non verbal.

Le verbatim du patient est utilisé afin d'adapter la trame de l'entretien à son niveau de connaissances et de compréhension. (24)

Il ne faut en aucun cas négliger l'approche non verbale, « *Si tu veux bien ou mieux communiquer avec un patient, soigne ton non-verbal ! fais attention à ce que tes gestes disent !* » (25)

L'écoute active est une technique de communication qui utilise le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris le message de l'interlocuteur (au sens de Karl Rogers, 1988). Le soignant adopte une stratégie non directive, qui repose sur trois préceptes : l'empathie afin de développer une proximité à l'autre sans pour autant que l'on s'identifie à lui, l'acceptation inconditionnelle de l'autre avec respect et considération en délestant les préjugés, la congruence c'est-à-dire être en contact avec ce que l'on éprouve et ressent en tant qu'écouter et l'exprimer verbalement si l'on juge le moment opportun.

La relation de confiance entre les deux parties se construit donc grâce aux compétences scientifiques du soignant, mais aussi avec l'appui de ses compétences relationnelles et communicationnelles.

C. Différents types d'entretiens pharmaceutiques

		Type d'entretien							
		Conciliation médicamenteuse d'entrée	Conciliation médicamenteuse de sortie	Entretien pharmaceutique réalisé dans le cadre d'une consultation pluridisciplinaire	Entretien pharmaceutique ciblé	Bilan de médication (bilan partagé de médication si en officine)	Télésurveillance, Télésoin, Accompagnement thérapeutique	Bilan éducatif partagé	Séance éducative d'ETP
Élément déclencheur		Entrée/Transfert	Sortie/Transfert	Nouveau traitement Modification d'un traitement Effet secondaire Défaut d'observance Marge thérapeutique étroite Consolidation des connaissances (traitement et maladie)	Nouveau traitement Modification d'un traitement Effet secondaire Défaut d'observance Marge thérapeutique étroite Consolidation connaissances traitement et maladie	Patient âgé polymédicamenté	Maladie chronique/ arrêté télésurveillance du 6/12/2016	Maladie chronique programme validé ARS	Maladie chronique programme validé ARS
Objectifs de l'entretien									
Faire connaissance avec le patient/évaluer son autonomie en vie quotidienne (MMS, GIR...)		x		x	x	x	x	x	
S'assurer de la capacité du patient à participer à l'entretien		x	x	x	x	x	x	x	x
Établir la liste des traitements	Recueil d'information	x		x	x	x			x
Repérer des problèmes pharmacothérapeutiques	Expertise pharmaceutique clinique			x	x	x	x		x
Évaluer le comportement du patient en lien avec sa qualité de vie	Situations critiques (oubli, vomissements, voyages...)		x	x	x	x	x		x
	Adhésion	x		x	x	x	x		x
	Automédication / Interactions / Alimentation	x	x	x	x	x	x		x
Évaluer les connaissances et compétences des patients	Pathologie		x	x	x	x		x	x
	Indication et mécanisme		x	x	x	x		x	x
	Posologie et Modalités de prises	x	x	x	x	x	x	x	x
	Suivi clinico-biologique		x	x	x	x	x	x	x
	Surveillance, Effets indésirables	x	x	x	x	x	x	x	x
Évaluer l'organisation/traitement - Autonomie médicamenteuse/Parcours pharmaceutique		x	x	x	x	x	x	x	x
Repérer les besoins/ressources/freins/la motivation du patient				x	x	x	x	x	x
Améliorer la gestion des effets indésirables	Identifier			x	x	x	x		x
	Prévenir, Limiter		x	x	x	x	x		x
	Connaître la conduite à tenir		x	x	x	x	x		x
Évaluer la bonne compréhension des informations transmises			x	x	x	x	x	x	x
Répondre aux besoins éducatifs									x
Tracer l'activité		x	x	x	x	x	x	x	x
Communiquer/Transmettre aux autres professionnels (DMP...)		x	x	x	x	x	x	x	x

Bonnes Pratiques de Pharmacie Clinique – SFPC Mars 2022

Figure 4. Les différents types d'entretiens selon les Bonnes Pratiques de Pharmacie Clinique. SFPC Mars 2022

1. L'entretien recueil d'informations

Le recueil de données est la première étape de toute action de pharmacie clinique. Il doit être pertinent et adapté au contexte c'est-à-dire aux attentes du patient et aux objectifs du soignant. Ces données doivent être recueillies auprès du patient, de ses aidants, des soignants qui le suivent. Le dossier pharmaceutique (DP) et le dossier médical partagé (DMP) – à condition que le patient ait accepté de partager les informations avec son pharmacien – doivent être consultés afin de trouver des précisions.

La collecte d'informations se doit d'être structurée afin d'assurer l'efficacité de la prise en charge du patient. Pour cela, il convient de la préparer en amont, selon le modèle « Subjectif Objectifs Comportement de santé (SOC) – Savoir Pouvoir Vouloir (SPV) ». (26)

La rubrique SOC apparaît comme une « *photographie à un instant du patient* » (2) ; elle regroupe :

- Les données subjectives ou *santé perçue* par le patient : des conditions d'apparition des problèmes de santé au ressenti du patient, en ajoutant les bénéfices perçus ainsi que les effets indésirables
- Les données objectives ou *santé objective* qui regroupent les données factuelles sur le traitement, plus largement les traitements qu'ils soient médicamenteux (prescrits ou non) ou non médicamenteux (phytothérapie, complément alimentaire, aromathérapie)
- Les comportements de santé à savoir les habitudes de vie, l'alimentation, l'exercice physique, le tabagisme, l'adhésion au traitement

La partie SPV s'articule en trois axes :

- Savoir : les connaissances, représentations et expériences du patient vis-à-vis de sa pathologie et de ses produits de santé
- Pouvoir organiser des soins de qualité
- Vouloir : les motivations à se soigner, le patient est acteur de sa santé

L'entretien avec le patient est un moment privilégié où l'on peut accéder aux données non présentes dans les sources dématérialisées ; vérifier les données détectées au préalable ; il donne lieu à une discussion riche en données de santé.

Trois principes sont en vigueur lors de l'échange : 1) s'intéresser au patient avant de s'intéresser aux produits de santé, 2) ne pas analyser les données ou formuler des hypothèses avant la fin du processus, 3) écouter activement le patient avec empathie.

La SFPC et l'Assurance Maladie ont mis à disposition des fiches de recueil d'informations présentées en annexe 5 pour aider le pharmacien à réaliser cette tâche.

Cet entretien d'une trentaine de minutes se conclue par la prise du prochain rendez-vous pour un entretien de restitution dans le cadre du BPM ou pour un entretien thématique dans le cadre d'un accompagnement.

2. L'entretien de restitution ou entretien conseil

L'expertise pharmaceutique clinique réalisé par le pharmacien fait émaner une synthèse reprenant un certain nombre de points à améliorer pour faire évoluer la prise en charge et l'optimiser.

Avec l'accord du médecin traitant, les points d'optimisation sont restitués au patient au cours de cet entretien. Si la synthèse pharmaceutique abouti à une modification de prescription, elle sera présentée et expliquée. Le pharmacien s'assure de transmettre l'information, d'expliquer au patient l'objectif de ce changement et comment le mener à bien. La compréhension du soigné devra être totale et pour s'en assurer, le pharmacien ne doit pas hésiter à reformuler ses propos et à le questionner.

Les recommandations, conseils sur les thérapeutiques doivent être commentés.

Les interventions pharmaceutiques acceptées et validées par le médecin doivent être appliquées et il convient de faciliter leur mise en place en apportant des informations relatives au bon usage des médicaments, des conseils hygiéno-diététiques et des conseils sur la gestion des effets indésirables.

Afin de rectifier et d'améliorer l'observance, il faut tout d'abord apporter des connaissances au patient sur sa pathologie et le rôle des médicaments. Le succès thérapeutique passe par une implication optimale du patient sans laquelle on ne peut espérer obtenir une réponse favorable. Le patient doit s'approprier son traitement et intégrer les informations qui lui sont transmises.

La suite de l'accompagnement est planifiée et proposée au patient.

3. L'entretien thématique

Un patient impliqué dans un accompagnement à l'officine, ou à la suite d'un bilan partagé de médication va bénéficier de plusieurs entretiens visant à améliorer son quotidien.

L'AM a mis au point des guides pratiques constitué de plusieurs modules, correspondant à des thèmes à aborder lors des accompagnements conventionnés.

Le programme d'entretiens est défini par le pharmacien et adapté aux exigences du patient qui ont été au préalable identifiées. Ces entretiens bien que spécifiques ont tous la même finalité, ils visent à améliorer la prise en charge globale en apportant des connaissances nécessaires à la gestion quotidienne du traitement.

Ces modules définissent les éléments de base à développer avec le patient. Ils ne sont qu'un support d'échanges que le soignant va harmoniser selon les objectifs définis.

4. Les différents types d'entretiens selon la technique utilisée

Les entretiens pharmaceutiques peuvent être aussi classés selon la technique utilisée pour les mener.

L'entretien motivationnel (EM) est un mode de communication, initialement développé en addictologie afin d'explorer l'ambivalence face à l'arrêt d'une substance. Il permet de lever les résistances du patient et de lui donner envie de mieux prendre soin de lui. (27)

D'après les psychothérapeutes anglo-saxons William R. Miller et Stephen Rollnick cet entretien est « une forme de conversation sur un mode collaboratif qui a pour but de renforcer la motivation du patient et son engagement dans le changement. »

Il s'est ainsi diffusé dans le domaine de la santé (addictologie, éducation thérapeutique du patient, nutrition, santé mentale) mais également dans les domaines des sciences sociales, judiciaire ou encore éducatif.

L'EM repose sur différentes théories : la dissonance cognitive de Festinger, la thérapie humaniste de Carl Rogers, le modèle trans théorique de changement de Prochaska et Di Clemente, le sentiment d'efficacité personnelle de Bandura, et la théorie de la réactance de Brehm. (28)

A l'officine, des entretiens motivationnels sont réalisés pour accompagner les patients dans leur sevrage tabagique. Les techniques relationnelles utilisées dans le cadre de ces entretiens sont basées sur l'empathie, le non-jugement et centrées sur la notion d'auto-efficacité.

L'ambivalence des patients est explorée afin de statuer sur leurs besoins et de les aider à développer un sentiment de « se sentir prêt », « d'avoir assez confiance en soi pour y parvenir ». Travailler sur la valorisation des efforts et des progrès tout au long de cet accompagnement est un des objectifs pour limiter les rechutes. (29)

L'entretien semi-dirigé ou semi-directif est une méthode qualitative de recueil d'informations sur la compréhension d'une expérience donnée. Il s'articule en question fermées permettant d'obtenir des réponses précises mais aussi avec des questions ouvertes qui laissent une certaine liberté au répondant. Dans une démarche de pharmacie clinique, il permet au soignant lors de l'écoute active de mieux connaître le patient, et de mettre en évidence les objectifs de soins spécifiques. L'attitude bienveillante permet au patient de se sentir en confiance avec le soignant et d'être totalement transparent sur sa santé.

Les entretiens conventionnels d'accompagnements pharmaceutiques (asthme, AOD, AVK, anti-cancéreux par voie orale, femme enceinte) et ceux réalisés dans le cadre du bilan partagé de médication sont dit semi-directifs. Des grilles sont publiées par l'AM et la SFPC permettant au soignant d'avoir une trame avec les points clés à aborder. Toutefois, comme les objectifs thérapeutiques de chaque patient sont différents, le pharmacien doit adapter chaque entretien à son patient dans une démarche de prise en charge individualisée ou spécifique.

L'entretien directif ou dirigé sert à recueillir des informations précises dans un domaine précis. Il s'intègre dans le cadre d'une étude qualitative et quantitative.

Dans le domaine de la santé, il permet de statuer sur la santé ponctuelle des patients. Par exemple, lors d'une « évaluation et prise en charge de la douleur », le soignant va utiliser une échelle pour grader celle-ci, (30) et son évolution ; il doit statuer sur le début d'apparition (brutal ou progressif) ; et chercher les causes de cette douleur.

Ces entretiens sont largement réalisés au comptoir afin de détecter un problème ponctuel comme une insomnie et proposer une solution au patient.

IV. Place de la discipline à l'officine

Le pharmacien d'officine, depuis la loi HPTS de 2009, est défini dans le CSP par les missions qui lui sont attribuées. (4) Véritable virage dans la profession, depuis, la mutation du métier n'a cessé de se faire, de l'apothicaire ou gardien des drogues, le pharmacien est aujourd'hui reconnu comme un professionnel de santé expert du médicament, en première ligne dans le parcours de soin du patient.

A. Législation

La loi de Financement de la Sécurité Sociale n°2011-1906 du 21 décembre 2011, visant à prévoir les budgets pour l'année suivante, modifie l'article L.162-16-1 du Code de la Sécurité Sociale dans l'article 74. (31)

1. La convention nationale du 6 mai 2012

La Convention Nationale signée le 4 avril 2012 entre l'UNCAM et les syndicats et publiée le 6 mai 2012 au JO est entrée en vigueur dès le 7 mai 2012.

Elle diversifie les modes de rémunération des officinaux, initialement basée sur la marge réglementée obtenue par la vente de médicaments, avec l'introduction d'honoraires de dispensation (HD) et des rémunérations sur objectifs de santé publique (ROSP).

Ces dispositifs valorisent la dispensation de produits de santé, principale activité des officines, mais aussi la place centrale du pharmacien en matière de santé publique, de prévention, et d'accompagnement.

Ainsi, depuis 11 ans, de nouveaux honoraires de dispensation ont été mis en place. Dès lors que le pharmacien dispense une ordonnance, il perçoit un honoraire de dispensation qui sera complété dans les cas suivants : si le patient est âgé de moins de 3 ans ou s'il a plus de 70 ans, si l'ordonnance comporte un ou plusieurs médicaments dits spécifiques, si l'ordonnance est dite complexe, enfin s'il délivre un conditionnement mensuel ou trimestriel.

Il en est de même pour les rémunérations sur objectifs de santé qui se sont largement diversifiées.

L'article 28 portant sur la promotion de la qualité de la dispensation, la prévention, le dépistage et l'accompagnement des patients atteints de pathologies chroniques met en évidence le besoin de suivre les patients exposés à un fort risque iatrogène.

2. Les avenants à la convention

L'avenant numéro 1

L'avenant numéro 1 de la présente convention, publié au JO le 27 juin 2013, avec une entrée en vigueur dès le lendemain, fixe les modalités de mise en œuvre du dispositif d'accompagnement par le pharmacien des patients sous traitement chronique par AVK. Ce dispositif d'accompagnement est le premier mis en place, au vu du nombre d'accidents iatrogènes et d'hospitalisation engendrés par la prise d'AVK.

L'avenant numéro 8

L'avenant numéro 8, par l'arrêté d'approbation paru le 28 juin 2016 au JO et prenant effet le 29 juin 2016 étend ce dispositif pour les patients sous AOD. En effet, par an on estime à 17 300 le nombre d'hospitalisations et 4 000 le nombre de décès survenus après un accident iatrogène lié à la consommation d'un anti coagulant oral. L'âge moyen des patients ayant recours à ces traitements est de 73 ans, sachant que les trois quarts (75%) sont fidèles à une seule pharmacie, leur suivi en pharmacie apparaît alors évident.

« Les parties signataires considèrent que l'implication des pharmaciens d'officine, en lien avec les médecins traitants, est de nature à améliorer l'observance des patients et à mieux prévenir les risques iatrogéniques liés aux anticoagulants. » (5)

L'avenant numéro 4

L'avenant numéro 4, publié au JO du 2 décembre 2014, entré en vigueur le 3 décembre 2014 ; fixe les modalités de mise en place du dispositif d'accompagnement par le pharmacien des patients asthmatiques.

L'avenant 12

Paru au JO du 16 mars 2018, entré en vigueur le lendemain, cet avenant explicite les modalités de mise en œuvre du Bilan Partagé de Médication ainsi que sa rémunération.

L'avenant 21

L'avenant 21, conclut le 29 juillet 2020, publié au JO le 30 septembre 2020 avec une entrée en vigueur le lendemain décrit un guide d'accompagnement des patients sous anticancéreux oraux. (32)

3. Le pharmacien correspondant

La loi HPST de 2009 a laissé apparaître un nouveau statut, celui du pharmacien correspondant. Plus de 10 ans après, le décret n°2021-685 du 28 mai 2021 paru au JO du 30 mai 2021 avec une entrée en vigueur dès le lendemain, complète le décret du 15 avril 2011 en apportant des précisions législatives, juridiques et réglementaires.

Il met en application l'article 28 de la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé.

Afin de lutter contre la propagation du virus covid-19, l'arrêté du 14 mars 2020 paru au JO du 15 mars 2020 avec effet immédiat autorisait les pharmaciens d'officine à généraliser le renouvellement des prescriptions pour les patients atteints de pathologies chroniques. Ce dispositif a permis de garantir la continuité des traitements malgré la crise sanitaire mondiale et a mis en évidence la proximité du pharmacien, premier professionnel de santé consulté.

Aujourd'hui, le pharmacien peut désormais être désigné comme « pharmacien correspondant » par le patient dans le cadre légal de l'article R.5125-33-5 du CSP. Pour ce fait, il doit participer à la même structure d'exercice coordonné que le médecin traitant ; que cela soit une équipe de soins primaires (ESP), une maison de santé (MS), une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) ou un centre de santé (CS).

L'exercice coordonné des soins de premiers recours facilite à la fois l'accès aux soins en améliorant le parcours de soins des patients, et la coordination entre professionnels de santé qui ne sont plus isolés.

Différentes structures existent : les équipes de soins primaires, les communautés professionnelles territoriales de santé, les maisons de santé pluriprofessionnelles, les centres de santé pluridisciplinaires.

Le médecin traitant doit être informé de la présente désignation et des possibles interventions du pharmacien : renouvellement périodique des traitements chroniques, ajustement au besoin des posologies.

Le patient doit remplir un formulaire de déclaration présenté en annexe 6, et le faire parvenir à sa caisse d'assurance maladie.

Le pharmacien correspondant apparaît alors comme le pharmacien clinicien des structures de ville.

4. La convention nationale du 7 mai 2022

Le 31 mars 2022, l'arrêté portant approbation de la Convention nationale entre l'UNCAM et les syndicats pharmaceutiques est publié. Cette convention entre en vigueur le 7 mai 2022, elle est prévue pour une durée de 5 ans et fait suite à la précédente arrivée à échéance. (33)

Différents axes sont développés avec des mesures prévues pour :

- La dispensation des produits de santé : pour les médicaments onéreux, le pharmacien doit vérifier l'authenticité des prescriptions qui lui sont remises pour la dispensation d'un médicament de plus de 300 euros (prix unitaire public toutes taxes comprises TTC). La dispensation adaptée est élargie à d'autres produits de santé : bandelettes pour lecteurs de glycémie, pansements, compléments nutritionnels oraux (CNO).
- L'accompagnement des patients : avec la mise en place de l'entretien pharmaceutique femme enceinte qui a pour objectif de les sensibiliser aux risques liés à la prise de substances tératogènes ou foetotoxiques.
- La prévention : l'élargissement des compétences vaccinales avec la possibilité de prescrire les vaccins chez les patients âgés de 11 ans et plus est mis en place, la délivrance de kit de dépistage du cancer colorectal, le dépistage des infections urinaires.

- L'accès aux soins et parcours de soins : notamment grâce à la dispensation à domicile dans le cadre du dispositif de sortie hospitalière PRADO (programme de retour à domicile)
- L'écologie : la dispensation à l'unité des médicaments peut être envisagée dans les conditions fixées aux articles R.5132-42-1 et suivants du CSP.
- La transformation numérique : l'alimentation de l'espace numérique en santé du patient par le pharmacien, le recours aux logiciels d'aide à la dispensation certifiés, l'utilisation de la messagerie sécurisée, la bascule vers la e-prescription et l'usage de l'application carte vitale sont autant d'évolutions intégrées dans une nouvelle rémunération sur objectifs pour le développement du numérique en santé et l'accès aux soins.

B. Les missions rémunérées

La mise en place d'action de pharmacie clinique ne peut être motivée sans rémunération par l'assurance maladie. Initialement, ces accompagnements pharmaceutiques faisaient l'objet d'une rémunération sur objectifs de santé publique. Le règlement se faisait donc l'année suivante. Depuis l'avenant 21 à la convention nationale pharmaceutique de 2012, ces accompagnements sont payés à l'acte et non plus sous la forme d'une ROSP.

1. Déroulement des accompagnements pharmaceutiques

Ces accompagnements se traduisent par la réalisation de plusieurs entretiens par an. Selon l'accompagnement, trois voire quatre échanges avec le patient doivent être réalisés.

Déroulement des entretiens d'accompagnement pharmacien		
Thème d'accompagnement	1re année d'accompagnement	Années suivantes
AOD, AVK, asthme	<ul style="list-style-type: none"> ● Un entretien d'évaluation ● 2 entretiens thématiques (à choisir selon les besoins du patient) 	2 entretiens thématiques (à choisir selon les besoins du patient)
Bilan partagé de médication	<ul style="list-style-type: none"> ● Un entretien de recueil des traitements ● Une analyse des traitements ● Un entretien-conseil ● Des entretiens de suivi d'observance 	<p>S'il y a changement de traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● actualisation de l'analyse ; ● entretien de suivi ; ● entretien d'observance. <p>Sans changement de traitement : 2 entretiens d'observance.</p>
Anticancéreux oraux	<ul style="list-style-type: none"> ● Un entretien d'évaluation ● 2 entretiens thématiques (vie quotidienne / effets indésirables et observance) 	<ul style="list-style-type: none"> ● En cas de traitements au long cours : un entretien d'observance ● En cas d'autres traitements anticancéreux : 2 entretiens thématiques

Tableau 1. Déroulement des entretiens d'accompagnement pharmacien par l'Assurance Maladie

A la fin de chaque entretien, le pharmacien rédige une synthèse qu'il doit inclure dans le Dossier Médical Partagé (DMP).

2. Facturation

A compter du 1^{er} octobre 2022, le taux de remboursement par l'Assurance Maladie a diminué pour tous les accompagnements sauf pour les patients sous anticancéreux oraux. De plus, les codes actes pour les accompagnements pharmaceutiques des patients sous anticoagulants oraux (AVK ou AOD) ont été modifiés.

Des codes actes communs sont mis en place pour les entretiens AVK, AOD et Asthme.

Le pharmacien doit facturer via des codes actes, les séquences réalisées. Il s'identifie à la fois comme prescripteur et exécutant. La date de prescription est égale à la date de fin de la séquence annuelle d'entretiens (pour la première année) ou égale à la date de facturation du code acte de l'année précédente + 12 mois (pour les années suivantes).

Le pharmacien facture :

- Un code « adhésion » TAC au début de l'accompagnement. Il est identique pour tous les accompagnements, mais doit être facturé à chaque adhésion à un nouveau thème
- Un code « accompagnement première année » à la fin de la séquence annuelle, c'est-à-dire lorsque tous les entretiens ont été réalisés
- Un code « accompagnement années suivantes », douze mois après la facturation du code « accompagnement première année »

En outre, un seul code « accompagnement » doit être facturé par thème tous les douze mois glissants. Cependant, si l'un des entretiens s'est tenu à distance, le pharmacien facture un code acte spécifique « TPH » en sus du code d'accompagnement.

Ces codes doivent être facturés séparément de produits de santé. La situation du patient doit être prise en compte notamment dans le cadre d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, dans le cadre d'une Affection Longue Durée (ALD), dans le cadre d'une maternité.

La prestation est facturée en tiers payant et prise en charge à 100% pour l'accompagnement anticancéreux et à 70% pour les autres thèmes.

Codes actes pour la facturation des accompagnements			
Thème d'accompagnement	Adhésion	1re année d'accompagnement	Années suivantes
AOD, AVK, asthme	TAC / 0,01 €	ASI / 50 € métropole et 52,50 € Drom	ASS / 30 € métropole et 31,50 € Drom
Bilan partagé de médication		BMI / 60 € métropole et 63 € Drom	<ul style="list-style-type: none"> ● BMS (sans un changement de traitement) / 20 € métropole et 21,50 € Drom ● BMT (avec changement de traitement) / 30 € métropole et 31,50 € Drom
« Anticancéreux oraux au long cours » (1)		AC1 / 60 € métropole et 63 € Drom	AC3 / 20 € métropole et 21,50 € Drom
« Autres anticancéreux »		AC2 / 80 € métropole et 84 € Drom	AC4 / 30 € métropole et 31,50 € Drom

Tableau 2. Codes actes pour la facturation des accompagnements par l'Assurance Maladie

3. *Entretien femme enceinte*

L'accompagnement des femmes enceintes est composé d'un entretien unique contrairement aux autres accompagnements réalisés.

Lors de cet entretien, le pharmacien présente les risques liés à la prise de médicaments, vérifie que la patiente ne prend pas de traitements susceptibles d'être dangereux pour le fœtus et l'alerte sur le risque de l'automédication ; remet à la patiente un flyer réalisé par l'ANSM ;

envoie un courriel à la patiente contenant un guide réalisé par l'AM et un lien vers le dossier « Grossesse en bonne santé ».

La rémunération du pharmacien se fait par facturation du code acte « EFE » d'une valeur de cinq euros toutes taxes comprises. Ce tarif est majoré dans les départements et collectivités d'outre-mer par un coefficient 1,05.

La tarification se fait au comptoir avec la carte vitale de l'assuré par facturation SESAM-vitale.

Le pharmacien s'identifie alors à la fois comme prescripteur et comme exécuteur ; la date de réalisation de l'entretien vaut date d'exécution.

Ce code doit être facturé seul, il est pris en charge à 70% par l'AM ou à 100% si la patiente est couverte par l'assurance maternité. La situation de l'assurée doit être renseignée. (34)

4. Cas particuliers

En cas de décès du patient, des règles sont appliquées. Les dates de prescription et d'exécution doivent correspondre à la date du dernier entretien réalisé. (35)

Pour l'accompagnement anticancéreux :

- Si le décès survient durant la première année, il est possible de facturer le code « accompagnement première année » si à minima l'entretien initial a été réalisé.
- Si le patient décède les années suivantes, le pharmacien peut facturer le code « accompagnement années suivantes » s'il a réalisé à minima un entretien thématique.

Pour les autres accompagnements AVK, AOD, et asthme :

- Le patient décède la première année : il est possible de facturer le code « accompagnement première année » si au moins deux entretiens (évaluation et thématique) ont été réalisés
- Le patient décède les années suivantes : le code « accompagnement années suivantes » peut être facturé si au moins un entretien thématique a été fait.

Concernant le bilan partagé de médication :

- Si le décès arrive lors de la première année, le pharmacien peut facturer le code « accompagnement première année » s'il a réalisé toutes les étapes jusqu'à la transmission de l'analyse au médecin traitant soit l'entretien recueil et l
- Si le patient décède les années suivantes ; la facturation du code « accompagnement années suivantes » est réalisé si au moins un suivi de l'observance a été fait ou si toutes les étapes jusqu'à la transmission de l'analyse actualisée en cas de nouveau traitement.

Les patients sous traitement anticancéreux oraux sont susceptibles de changer de ligne de traitement et de voir leurs soins évoluer. Lorsqu'ils bénéficient d'un accompagnement pharmaceutique, le pharmacien adapte le contenu aux traitements pris.

Dans le cas d'un changement de traitement :

Au cours de la première année d'accompagnement, si le patient change de traitement, le pharmacien pourra facturer la même année un code « accompagnement première année » et un code « accompagnement années suivantes » sous réserve qu'il ait réalisé :

- Avant le changement : à minima l'entretien initial et un entretien thématique,
- Après le changement : à minima deux entretiens thématiques.

Dans le cas où le patient se verrait modifier son traitement au cours de ou des année(s) suivante(s) ; le pharmacien pourra facturer deux tarifs « accompagnement années suivantes » s'il a réalisé :

- Avant le changement, à minima un entretien thématique
- Après le changement, à minima deux entretiens thématiques pour les molécules inscrites à la catégorie « autres traitements anticancéreux », un seul entretien thématique pour les molécules classées « traitements anticancéreux au long cours ».

C. A l'heure actuelle

1. *Étude sur la perception de la pharmacie clinique par les officinaux*

En décembre 2020, est paru dans « *Le Pharmacien Hospitalier et Clinicien* » une étude qualitative réalisée entre 2018 et 2019 par des pharmaciens de l'UFR de Pharmacie de Grenoble et du Centre National de Recherche Scientifique afin de décrire comment est perçue la discipline par les pharmaciens d'officine. (36)

Cette étude réalisée auprès de onze pharmaciens a permis de décrire quatre axes : l'identité professionnelle, la posture du pharmacien, l'évolution de l'organisation de l'officine et les institutions l'impactant. Elle révèle notamment le caractère urgent de faire évoluer les mentalités afin d'enrayer le phénomène de résistance face à ces changements. Faire évoluer les pratiques de la pharmacie d'officine afin de repositionner le pharmacien comme « soignant » est l'un des enjeux de la mise en place de la discipline.

2. *Enquête de l'Union Nationale des Pharmaciens de France UNPF*

Une enquête en ligne sur les nouvelles missions a été réalisée par l'Union Nationale des Pharmacies de France en mai 2022. (37) Au total, 304 pharmaciens titulaires de toutes les régions de France ont répondu. Elle révèle une adhésion inégale aux missions suivantes : la vaccination, le dépistage, la dispensation adaptée, la préparation des doses à administrer, la téléconsultation à l'officine, les entretiens pharmaceutiques et les bilans partagés de médication.

Face à la forte demande durant la crise sanitaire du Covid-19, 72% des pharmaciens ayant répondu (n=219) ont mis en place le dépistage par test antigénique. La mise en place de cette mission a pu se faire en réorganisant le travail à l'officine, force de constater que la rémunération fut attractive, et que l'intérêt majeur pour la santé publique étaient les principales motivations. 96% (n=292) réalisent la vaccination dans leur officine, cependant, seulement 19% (n=57) font des EP et 18% (n=54) réalisent des BPM.

Parmi les freins au développement de ces missions, sont cités : le manque de temps (69%, n=209), la rémunération (67%, n=203) et le manque de personnel (65%, n=197).

Ce rapport met en évidence la dualité entre la volonté des pharmaciens de mener à bien les missions confiées par les pouvoirs publics et la réalité du terrain au quotidien.

Partie 2 : Inertie ou déploiement des missions de pharmacie clinique ?

Le travail se poursuit avec la rédaction d'un questionnaire à destination de pharmaciens titulaires et adjoints de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

I. Introduction

Le mode d'exercice à l'officine a été repensé ces dix dernières années avec l'introduction de la pharmacie clinique dans la législation française. Bien que la discipline se soit développée d'abord à l'hôpital, nous constatons que ces activités peinent à être réalisées dans les structures ambulatoires malgré la proximité patient-soignant et les nombreux atouts du pharmacien d'officine.

La pharmacie clinique s'articule autour et en fonction du patient, afin d'offrir un suivi personnalisé et adéquat selon les objectifs et attentes fixés par le pharmacien.

Elle englobe trois prestations réalisées à l'officine : la dispensation, le bilan de médication et le plan pharmaceutique personnalisé. Dans chacune de ces prestations, le pharmacien d'officine endosse un rôle important. Par ailleurs des rémunérations sur objectifs de santé publique ont été mises en place depuis 10 ans afin d'encourager les professionnels à prendre part à la discipline.

Pour mener à bien ces actes, des entretiens pharmaceutiques doivent être fait. Ils sont qualifiés par la SFPC comme vu précédemment « d'échange entre un ou des patient(s) ou un patient et un aidant et un pharmacien (ou un membre habilité de son équipe pharmaceutique) permettant de recueillir des informations et de renforcer les messages de conseil, de prévention et d'éducation. » (7)

Les accompagnements pharmaceutiques des patients sous traitements chroniques visent principalement à aider les patients à comprendre l'action de leur traitement dans le but d'améliorer l'observance et de réduire les risques iatrogéniques. Les études réalisées font état d'une amélioration de la prise en charge des patients grâce à ces dispositifs.

L'objectif de cette étude est triple ; tout d'abord de dénombrer le nombre de pharmaciens réalisant des missions de pharmacie clinique, de comprendre comment ils ont réussi à les intégrer dans leur quotidien ; mais aussi d'identifier les freins et les difficultés rencontrés afin d'optimiser leur mise en place. D'autre part, elle permet de comprendre les réticences et d'identifier les besoins des pharmaciens ne réalisant pas d'activités de pharmacie clinique.

II. Matériel et méthodes

L'étude est de type qualitative, semi-directive exploratoire.

Ce questionnaire a été rédigé entre le 6 septembre et le 5 octobre 2023.

Dans un premier temps, le questionnaire a été envoyé au Docteur Felicia Ferrera-Bibas, premier pharmacien à y répondre afin de s'assurer de la pertinence des questions et de les valider. Ensuite, il fut adressé à des pharmaciens titulaires ou adjoints exerçant dans la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. Grâce à l'aide de l'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) Pharmaciens, le questionnaire a été envoyé par courriel aux douze élus du bureau et à vingt-deux pharmaciens experts.

Afin d'élargir l'échantillon, il a été envoyé à dix pharmaciens supplémentaires. Les pharmacies ont aussi été contactées par téléphone.

La collecte des réponses s'est faite du 9 octobre au 6 novembre 2023 via Google Forms.

Au total, vingt-cinq pharmaciens ont répondu. Un seul pharmacien par pharmacie ne pouvait répondre afin de garantir qu'une réponse était égale à une pharmacie.

Le questionnaire était divisé en deux parties avec des questions de formes différentes : fermée, ouverte, choix multiples ; des échelles ont été utilisées afin de nuancer certaines idées. Selon les réponses, d'autres questions supplémentaires ont été posées aux pharmaciens. La première partie intitulée « généralités » est composée de 36 questions concernant le profil du pharmacien (titulaire ou adjoint, temps d'exercice, adhésion à une Communauté Professionnelle et Territoriale de Santé) et l'officine dans laquelle il exerce: lieu, typologie, chiffre d'affaires (CA) TTC, décomposition du chiffre d'affaires (part de médicaments remboursés, part de la parapharmacie) ; le nombre de salariés, leurs postes (préparateurs, pharmaciens, apprentis, étudiants, vendeur(s), rayonniste(s)), la fréquentation journalière de l'officine via le nombre d'actes réalisés par jour.

A cela s'ajoutent des questions concernant la digitalisation de l'officine, les tâches administratives, l'implication dans une démarche qualité, les missions réalisées comme la vaccination, le dépistage de la Covid-19 et de la grippe par test antigénique ou encore la mise en place du protocole cystite.

La deuxième partie « mise en place et réalisation des entretiens » composée de 47 questions s'adressait aux pharmaciens réalisant des activités de pharmacie clinique.

Les questions concernaient le type d'activités réalisées, à quelle fréquence et depuis quand elles ont été mises en place. Ensuite, plusieurs questions sur le déroulement des étapes : du recrutement des patients à l'archivage des documents, le temps moyen passé pour réaliser une conciliation médicamenteuse et un entretien avec un patient ; mais aussi sur les relations pluridisciplinaires avec les soignants.

Enfin, les dernières questions ont permis d'identifier les missions facilement mises en place et au contraire les plus compliquées à assurer ; et les bénéfices liés à ces activités.

Les pharmaciens ne réalisant pas les missions de pharmacie clinique, répondaient à 10 questions supplémentaires sur leur vision de la discipline, leurs tentatives de mettre en place ces missions et les raisons de leurs échecs, les freins au développement de la pharmacie clinique et leurs besoins pour faciliter cette tâche. Nous terminons cette partie en leur demandant selon eux quelles seront les conséquences du non-développement de ces activités.

Tous les pharmaciens ont dû répondre à une question sur les connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser des entretiens pharmaceutiques et des bilans partagés de médication.

III. Résultats

A. Partie 1 : généralités

Dans l'échantillon, 36% sont pharmaciens adjoints (n=9), 36% sont titulaires (n=9) et 28% sont titulaires associés (n=7).

Parmi les titulaires, 75% n'ont pas de parts dans d'autres pharmacies (n=12).

Diplôme obtenu depuis :	Pourcentages	Effectifs
Moins de 5 ans	36%	9
Entre 5 et 10 ans	16%	4
Entre 10 et 20 ans	12%	3
Entre 20 et 30 ans	28%	7
Plus de 30 ans	8%	2

Tableau 3. Temps écoulé depuis l'obtention du diplôme

Concernant le lieu d'exercice, 4% (n=1) sont dans les Alpes de Haute-Provence, 44% (n=11) exercent dans les Bouches-du-Rhône, 16% (n=4) dans les Hautes-Alpes, 20% (n=5) sont dans le Var et 16% (n=4) sont dans le Vaucluse.

68% d'entre eux font partie d'une CPTS.

1. Caractéristiques des officines

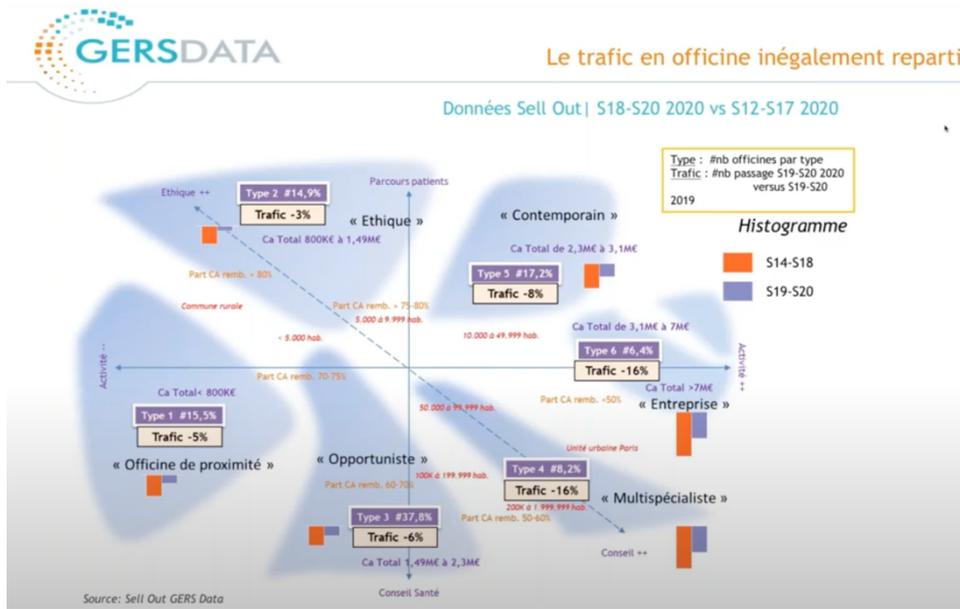


Figure 5. Typologie de l'officine selon les données du GERS DATA

Concernant les typologies des officines au sein desquelles les pharmaciens travaillent, le graphique ci-dessous représente les réponses obtenues :

Quel est le profil, la typologie de l'officine au sein de laquelle vous exercez?

25 réponses



Figure 6. Typologies des officines

Quel est le chiffre d'affaires toutes taxes comprises ?

25 réponses

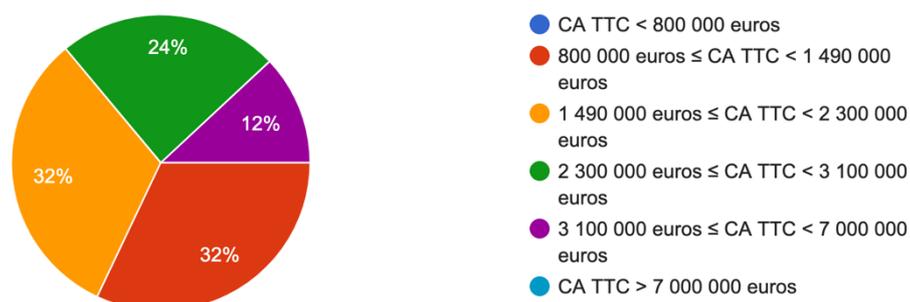


Figure 7. Chiffre d'affaires toutes taxes comprises

Afin de décomposer le chiffre d'affaires des officines, et de voir les parts de médicaments remboursés et de la parapharmacie, les questions suivantes ont été posées sous la forme d'échelle.

% Mdc R	800k-1490k 8 pharmacies	1490k-2300k 8 pharmacies	2300k-3100k 6 pharmacies	3100k-7000k 3 pharmacies	Total
50%	1	1			N=2, 8%
60%	1		1		N=2, 8%
70%		2	2		N=4, 16%
80%	4	4	3	2	N=13, 52%
90%	2	1		1	N=4, 16%

% Mdc R : part en pourcentage des médicaments remboursés dans le CA

Tableau 4. Part des médicaments remboursés selon le chiffre d'affaires de l'officine

% ParaPh	800k-1490k 8 pharmacies	1490k-2300k 8 pharmacies	2300k-3100k 6 pharmacies	3100k-7000k 3 pharmacies	Total
10%	3	3		3	N=9, 36%
20%	1	3	4		N=8, 32%
30%	3	1	2		N=6, 24%
50%		1			N=1, 4%
60%	1				N=1, 4%

% ParaPh : part en pourcentage de la parapharmacie dans le CA

Tableau 5. Part de la parapharmacie selon le chiffre d'affaires de l'officine

76% des officines ne sont pas ouvertes en continu (n=19).

2. Concernant les employés

	800k-1490k 8 pharmacies	1490k-2300k 8 pharmacies	2300k-3100k 6 pharmacies	3100k-7000k 3 pharmacies	Total
Moins de 5	4	1		1	N=6, 24%
Entre 5 et 10	4	7	5	1	N=17, 68%
Plus de 10			1	1	N=2, 8%

Tableau 6. Effectif des équipes selon le chiffre d'affaires de l'officine

A propos du turn-over, 48% des pharmacies (n=12) n'ont pas eu de changement d'employé depuis au moins un an ; 28% (n=7) ont fait face au changement d'un membre de l'équipe et 24% (n=6) ont deux employés qui ont changé.

CA	800k-1490K	1490k-2300k	2300k-3100k	3100k-7000k
	8 pharmacies	8 pharmacies	6 pharmacies	3 pharmacies
Titulaire(s)	Moyenne 1,125 Écart type : 2,1 Valeur min 1 Valeur max 2	Moyenne 1,5 Écart type 2,46 Valeur min 1 Valeur max 2	Moyenne 1,66 Écart type 2,592 Valeur min 1 Valeur max 2	Moyenne 1,66 Écart type 0,79 Valeur min 1 Valeur max 3
Adjoint(s)	Moyenne 1,125 Écart type : 2,1 Valeur min 1 Valeur max 2	Moyenne 1,875 Écart type 2,32 Valeur min 1 Valeur max 4	Moyenne 1,83 Écart type 1,34 Valeur min 1 Valeur max 4	Moyenne 3 Écart type 0,816 Valeur min 2 Valeur max 4
Préparateur(s)	En moyenne 2 Écart type 3,57 Valeur min 1 Valeur max 3	Moyenne 2,5 Écart type 1,629 Valeur min 1 Valeur max 5	Moyenne 4,66 Écart type 3,74 Valeur min 3 Valeur max 6	Moyenne 3 Écart type 2,16 Valeur min 0 Valeur max 5
Étudiant(s)	En moyenne 0,25 Écart type 0,625 Valeur min 0 Valeur max 1	Moyenne 1 Écart type 1,84 Valeur min 0 Valeur max 2	Moyenne 0,33 Écart type 0,69 Valeur min 0 Valeur max 1	Moyenne 0,66 Écart type 0,86 Valeur min 0 Valeur max 2
Apprenti(s)	En moyenne 0,375 Écart type 0,629 Valeur min 0 Valeur max 2	Moyenne 0,625 Écart type 1,56 Valeur min 0 Valeur max 1	Moyenne 1 Écart type 1 Valeur min 0 Valeur max 3	0
Rayonniste(s)	0	0	Moyenne 0,5 Écart type 0,28 Valeur min 0 Valeur max 1	Moyenne 1 Écart type 1,29 Valeur min 0 Valeur max 3
Vendeur(s)	0	0	Moyenne 0,16 Écart type 0,34 Valeur min 0 Valeur max 1	0

Tableau 7. Répartition des effectifs selon le chiffre d'affaires

3. A propos de la digitalisation de l'officine

60% des pharmaciens interrogés (n=15) déclarent ne pas travailler ni avec un robot ni avec un automate, 24% d'entre eux ont un robot (n=6) et 16% travaillent avec un automate (n=4).

La majorité des officines n'ont pas de cabines de téléconsultation (68%, n=17).

Seule une pharmacie possède un comptoir parapharmacie.

4. Les tâches administratives

Le traitement des factures est effectué par :

- Une seule personne dans treize pharmacies (52%).
- Deux personnes dans huit pharmacies (32%).
- Trois personnes dans trois pharmacies (12%).

Le service Digipharmacie est utilisé dans deux pharmacies (8%).

Les télétransmissions et le suivi des règlements par les caisses primaires et mutuelles sont réalisés par :

- Une seule personne dans quatorze pharmacies (56%).
- Deux personnes dans neuf pharmacies (36%).
- Trois personnes dans une pharmacie (4%).

Dans une pharmacie (4%), cette tâche est faite par un intervenant extérieur.

Les rendez-vous avec les délégués commerciaux sont assurés par :

- Une seule personne dans seize pharmacies (64%).
- Deux personnes dans six pharmacies (24%).
- Trois personnes dans 2 pharmacies (8%).

Dans une pharmacie (4%), chaque membre de l'équipe s'occupe d'un laboratoire donc des rendez-vous avec les commerciaux.

Concernant le temps accordé aux rendez-vous commerciaux par semaine, 24% (n=6) déclarent passer 1h ou moins par semaine, 40% (n=10) déclarent passer entre 1 et 3h par semaine. Enfin, 36% (n=9) accordent plus de 3h par semaine à cette tâche.

5. La démarche qualité et les certifications

Onze pharmaciens déclarent être engagés dans une démarche qualité à l'officine soit 44% de l'échantillon.

Parmi ces derniers, neuf pharmaciens travaillent au quotidien avec des procédures (82%). 45,5% (n=5) n'ont pas mis en place d'autres démarches.

6. Le pharmacien correspondant

Dix-sept pharmaciens (68%) connaissent les missions du pharmacien correspondant et parmi eux, quatorze pensent demander à leurs patients qu'ils les désignent comme tel auprès de la sécurité sociale.

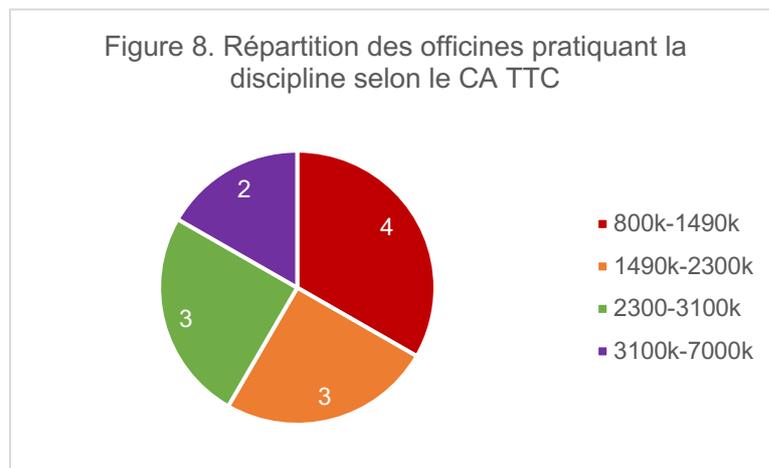
7. A propos des missions réalisées dans l'officine

Les deux missions réalisées par tous les pharmaciens sont les tests antigéniques Covid-19 et grippe ainsi que la délivrance des kits de dépistage du cancer colorectal.

Ensuite, les vaccinations contre la Covid-19 et la grippe sont réalisées par vingt-quatre pharmacies (96%). 92% d'entre eux (n=23) étaient en cours de formation pour prescrire les vaccins chez les patients âgés de 11 ans et plus. La réalisation des tests rapides d'orientation diagnostique des angines est réalisée par vingt-deux pharmaciens (88%).

Le protocole cystite est moins mis en place, puisque seulement huit pharmaciens le pratique (32%).

Dans l'échantillon, 60% des pharmaciens (n=15) déclarent être formés à la pharmacie clinique, pourtant seuls 48% d'entre eux réalisent des entretiens à l'officine (n=12).



B. Partie 2 : mise en place et réalisation des entretiens

1. Généralités

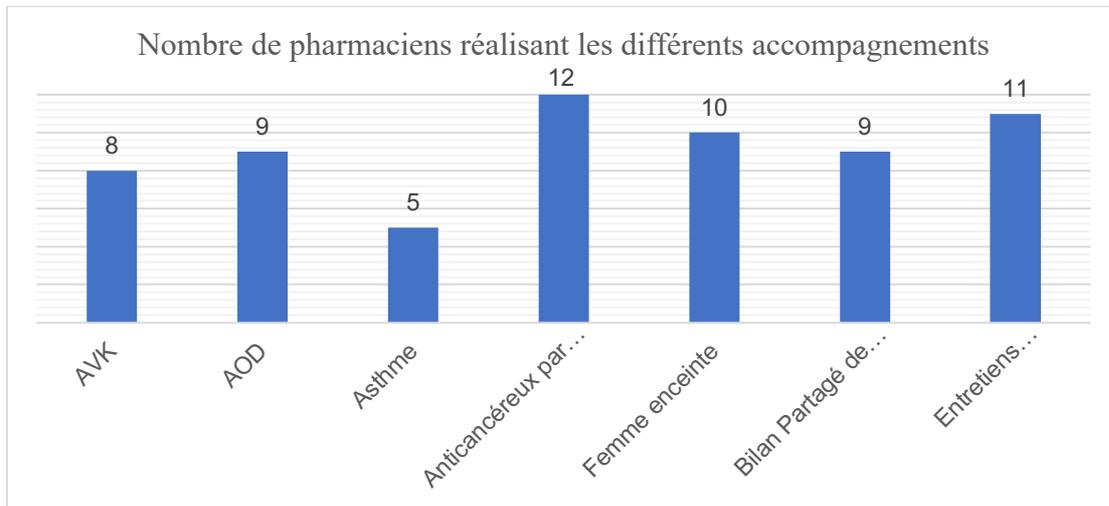


Figure 9. Activités réalisées par les pharmaciens

Trois pharmaciens ont intégré le programme Pharm'observance (25%) déployé par l'URPS Pharmaciens PACA.

Aucun d'entre eux ne réalise la Préparation des Doses à Administrer (PDA).

Nous avons demandé aux pharmaciens ce qu'ils ont dû faire afin d'optimiser le temps pour mettre en place de nouvelles activités, voici les réponses obtenues :

- 91,6% des pharmaciens (n=11) ont « Impliqué toute l'équipe et valoriser les compétences de chacun afin d'être efficient »
- La moitié d'entre eux (n=6) ont « réorganisé les tâches »
- 30% (n=4) ont « Fait des heures supplémentaires »

Temps	Pourcentage	Effectif
Moins d'un an	16,6%	2
Moins de deux ans	8,3%	1
Moins de cinq ans	16,6%	2
Entre cinq et dix ans	50%	6
Plus de dix ans	8,3%	1

Tableau 8. Temps écoulé depuis la mise en place des missions de pharmacie clinique

Les trois principales motivations pour réaliser ces missions étaient : de promouvoir le rôle du pharmacien (58%, n=7), d'assurer une meilleure prise en charge du patient (50%, n=6) et enfin de générer une nouvelle rémunération (16,6%, n=2).

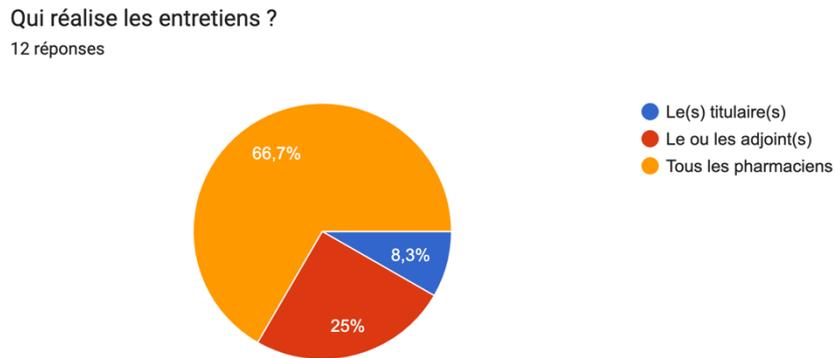


Figure 10. Pharmaciens réalisant les entretiens

A propos des préparateurs, deux pharmaciens déclarent qu'ils ne participent pas aux activités de pharmacie clinique. L'un déclare qu'ils ne sont pas assez formés et que d'un point de vue organisationnel une seule personne réalise toutes les étapes. Le deuxième déclare qu'une seule personne réalise toutes les étapes. Un d'entre eux explique qu'il n'y a pas de préparateur(s) dans l'effectif.

Concernant les autres pharmaciens, un déclare que les préparateurs sont très impliqués. D'après six pharmaciens le manque d'implication des préparateurs s'explique par le fait qu'ils ne sont pas assez formés ; par un manque de motivation selon quatre pharmaciens. En revanche, tous affirment qu'une implication totale des préparateurs améliorerait le déploiement de la pharmacie clinique.

2. Recrutement des patients

Initialement pour recruter les patients, vous avez :

12 réponses

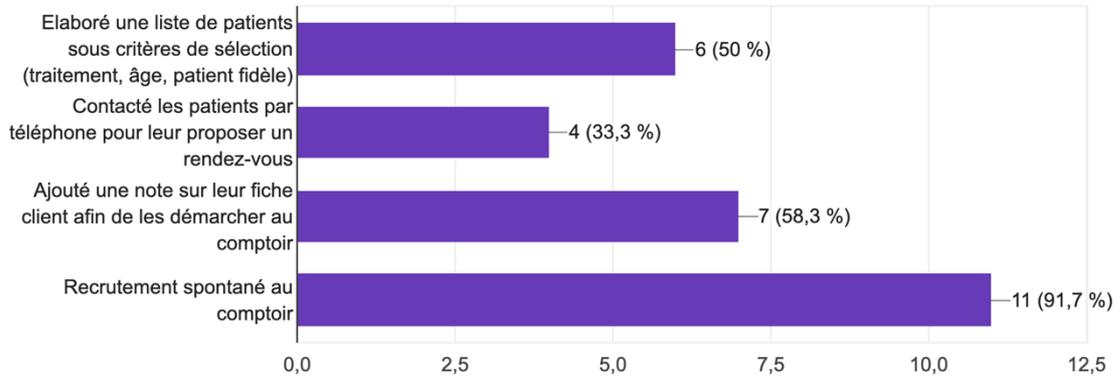


Figure 11. Méthodologie pour recruter les patients

Concernant la prise de rendez-vous, vous avez :

12 réponses

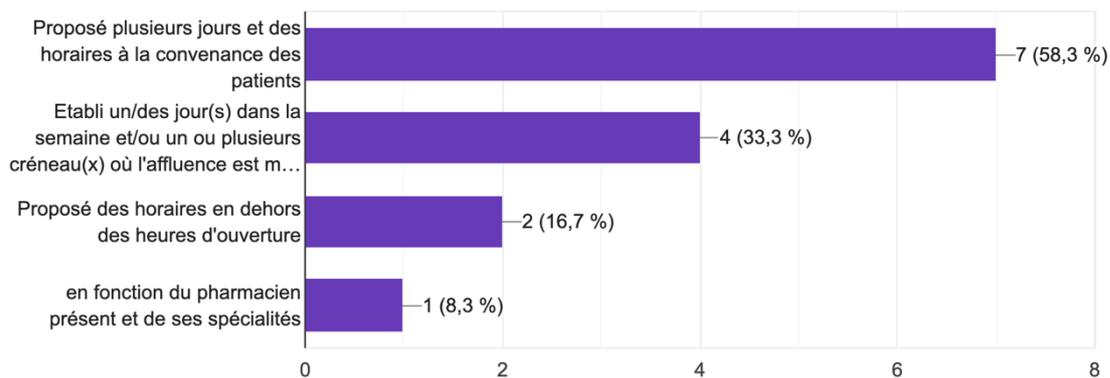


Figure 12. Organisation de la prise des rendez-vous

Pour la prise de rendez-vous, trois pharmaciens utilisent un agenda papier (25%), deux (16,6%) utilisent le LGO, trois pharmaciens (25%) se servent de Bimédoc, deux pharmaciens (16,6%) utilisent le LGO et Bimédoc, un pharmacien (8,3%) utilise Doctolib en plus de Bimédoc et du LGO.

50% (n=6) envoient à leurs patients un rappel de rendez-vous par courriel, SMS ou par appel téléphonique la veille.

3. Réalisation des entretiens et des conciliations : lieu, outils

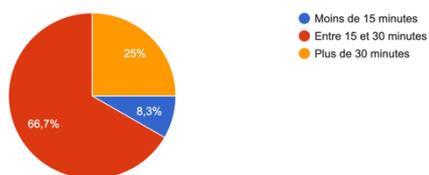
Tous les pharmaciens réalisent les entretiens dans l'espace de confidentialité de la pharmacie et deux d'entre eux ont aménagé un espace spécialisé pour les missions de pharmacie clinique (16,6%). Quatre pharmaciens (33,3%) réalisent parfois des entretiens au domicile du patient ; trois pharmaciens (25%) les font au comptoir et deux d'entre eux (16,6%) utilisent le téléservice.

Un pharmacien déclare avoir été embarrassé par le fait de se retrouver en face à face avec le patient, mais il a progressé depuis ses débuts et continue de progresser.

A propos des supports (grilles d'entretiens) utilisés, les pharmaciens en utilisent plusieurs :

- 83,3% (n=10) utilisent les grilles de l'assurance maladie ;
- 75% (n=9) celles de la Société Française de Pharmacie Clinique
- 16,6% (n=2) se servent des supports disponibles sur Bimédoc
- 8,3% (n=1) utilisent les documents internes au groupement Totum

En moyenne, combien de temps dure un entretien avec un patient (en tenant compte du type d'entretien, des connaissances et attentes du patient) ?
12 réponses



En moyenne, combien de temps mettez-vous pour réaliser une conciliation médicamenteuse ?
12 réponses

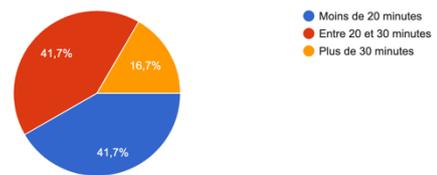


Figure 13. Temps moyen d'un entretien avec un patient

Figure 14. Temps moyen pour réaliser une conciliation médicamenteuse

En moyenne, quatre outils sont utilisés par les pharmaciens pour réaliser une conciliation médicamenteuse.

Outil(s) utilisé(s)	1	2	3	4	5	6
Pourcentage	8,3%	8,3%	16,6%	25%	16,6%	25%
Effectif	1	1	2	3	2	3

Tableau 9. Effectifs utilisant x outils pour réaliser une conciliation médicamenteuse

Voici le détail des outils les plus utilisés :

12 réponses

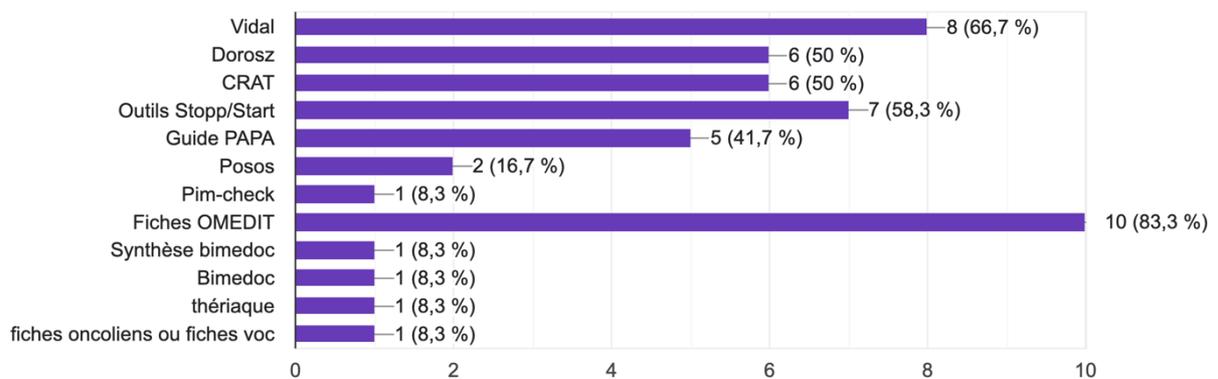


Figure 15. Outils indispensables pour réaliser une conciliation

Concernant les entretiens thématiques des accompagnements pharmaceutiques (AOD, AVK, asthme) lorsque le patient a acquis les points importants il est possible de les regrouper lors du même rendez-vous. 58,3% (n=7) des pharmaciens l'ont déjà fait.

4. Organisation post-entretien

Concernant l'archivage des documents (bulletins d'adhésion, grilles de questions, comptes-rendus), il se fait par format papier dans cinq pharmacies (41,6%), le format dématérialisé est privilégié dans trois pharmacies (25%) qui utilisent le LGO. Enfin, quatre pharmacies combinent les deux formats (33,3%)

Pour transmettre les comptes-rendus aux médecins et aux soignants, les pharmaciens utilisent ces outils :

12 réponses

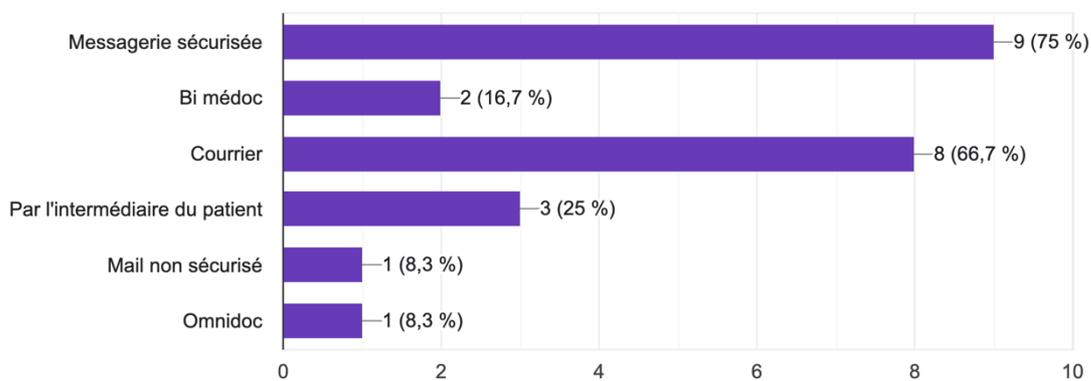


Figure 16. Outils de transmission des comptes-rendus aux soignants

5. Assurer le suivi

Globalement, est-il compliqué de mettre en place le suivi des patients ? *



Figure 17. Échelle « le suivi est-il compliqué à mettre en place ? »

50% des pharmaciens ont coché une case entre 0 et 5. Afin d'approfondir le sujet, nous avons demandé aux répondants s'il leur était déjà arrivé de ne pas pouvoir assurer le suivi. A cette question, 75% (n=9) répondent positivement.

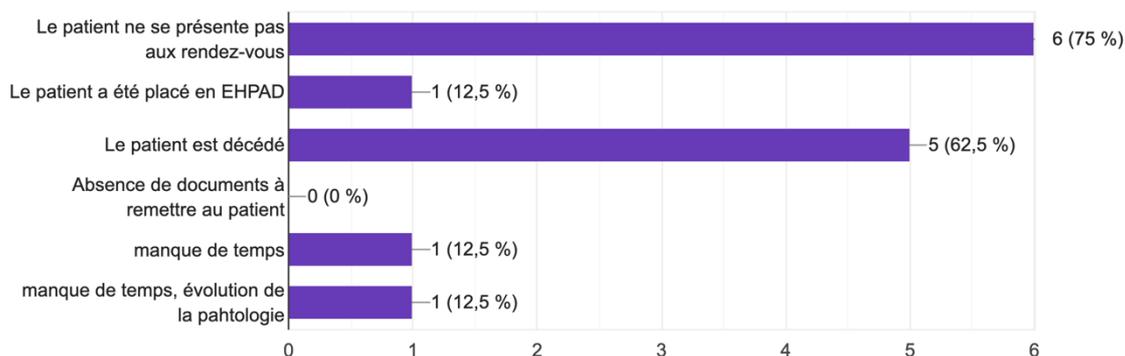


Figure 18. Raisons pour lesquelles le suivi des patients est impossible

6. Relation pluridisciplinaire

Sept pharmaciens (58,3%) affirment que les professionnels de santé du quartier savent qu'ils réalisent les missions de pharmacie clinique mais seulement deux d'entre eux (28,6%) déclarent que ces derniers leurs adressent des patients.

7. Rémunération

Trois pharmaciens (25%) déclarent la facturation compliquée puisqu'elle se fait à posteriori, et parce que le LGO « est peu coopératif ». Le dernier précise que « le mode de rémunération n'incite peut-être pas certains titulaires à se lancer ».

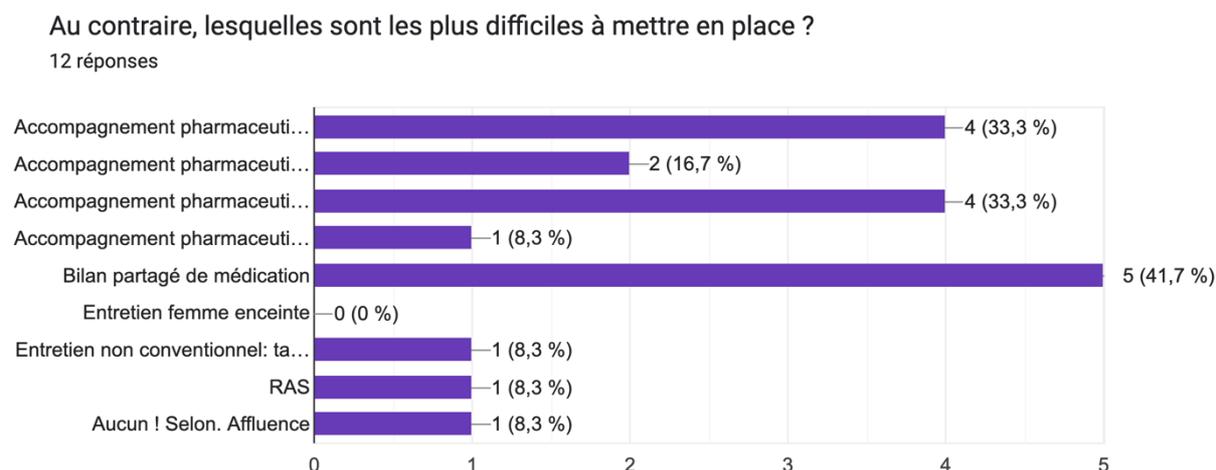
Nous avons demandé aux pharmaciens quelle a été leur attitude face à la baisse de remboursement des accompagnements pharmaceutiques (AOD, AVK, asthme) et des BPM. Deux pharmaciens (16,3%) ont diminué le reste à charge pour les patients n'ayant pas de complémentaires, quatre (33,3%) ont supprimé le reste à charge. Deux (16,3%) déclarent ne pas être au courant, deux (16,3%) n'ont jamais eu à faire face à cette situation puisque tous leurs patients ont une complémentaire santé. Enfin, deux pharmaciens (16,3%) cochent la case « les patients règlent le reste à charge ».

8. Difficultés rencontrées lors de la mise en place des accompagnements

Afin d'avoir une vision complète, nous souhaitons savoir quelles activités sont réalisées le plus facilement.

La question était à choix multiples ; les trois activités réalisées le plus facilement sont : l'entretien femme enceinte (d'après dix pharmaciens, soit 83,3%), les entretiens non conventionnels (tabac) selon huit pharmaciens (66,7%) et l'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux oraux d'après la moitié d'entre eux.

Pour les activités les plus difficiles à mettre en place, là encore les pharmaciens ont répondu à une question à choix multiples. Voici les réponses obtenues :



- 1) AP des patients sous AOD – 2) AP des patients sous AVK – 3) AP des patients asthmatiques – 4) AP des patients sous anticancéreux oraux

Figure 19. Activités plus difficiles à mettre en place

33,3% des pharmaciens (n=4) pensent que la réalisation de ces entretiens demande plus de temps car ils manquent d'outils (fiches d'informations, applications, guides d'entretien). Deux pharmaciens (16,7%) déclarent aussi que l'échange interprofessionnel est parfois difficile. Deux pharmaciens (16,7%) manquent d'intérêt pour telle activité, un pharmacien (8,3%) nous fait part de la durée de l'entretien qui est plus importante et par conséquent qui représente le frein principal à sa mise en place.

Concernant le recrutement des patients, une échelle allant de 0 à 10 a été mise à disposition. Dix pharmaciens (83,3%) ont mis un score supérieur à 5 : deux pharmaciens ont coché la case 6 ; quatre pharmaciens ont coché la case 7 et les quatre autres ont coché la case 8. Pour mieux appréhender le recrutement, les pharmaciens ont pu développer les freins rencontrés.

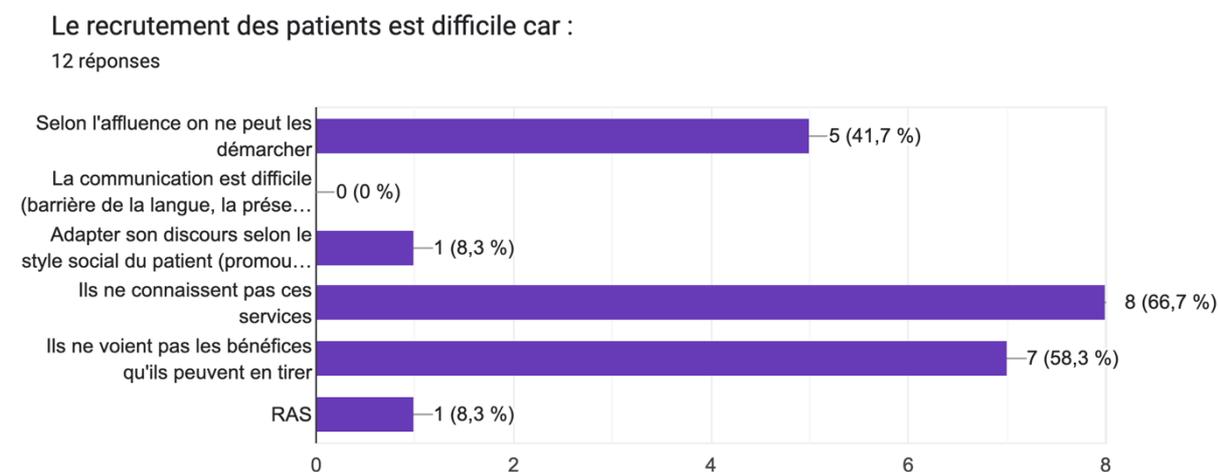


Figure 20. Freins au recrutement des patients

Pour faciliter le recrutement et donc développer la discipline, tous les pharmaciens déclarent qu'une campagne de santé publique serait de bonne augure et 91,7% (n=11) affirment que la prescription d'entretiens pharmaceutiques et des bilans partagés de médication les aiderait.

9. Connaissances pharmacologiques nécessaires à la mise en place des accompagnements

Cinq échelles ont été proposées aux répondants afin d'évaluer les connaissances en pharmacologie nécessaires au bon déroulement des missions.

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser un entretien AOD ?

12 réponses

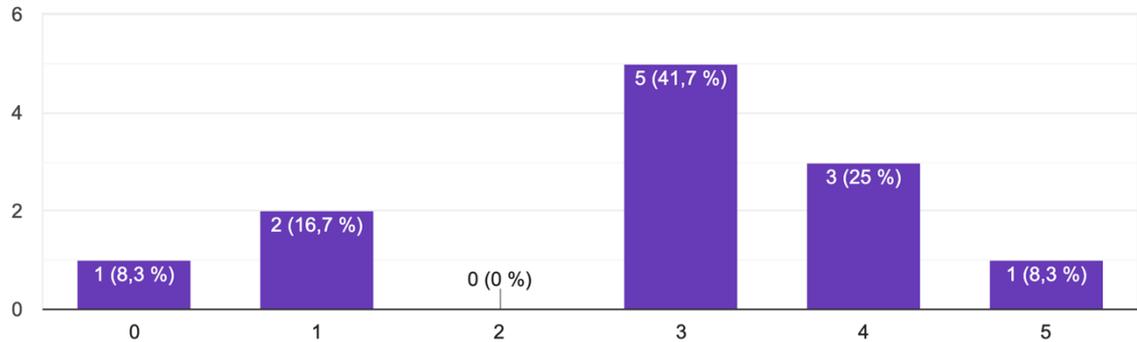


Figure 21. Connaissances pharmacologies nécessaires pour réaliser un entretien AOD

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser un entretien AVK ?

12 réponses

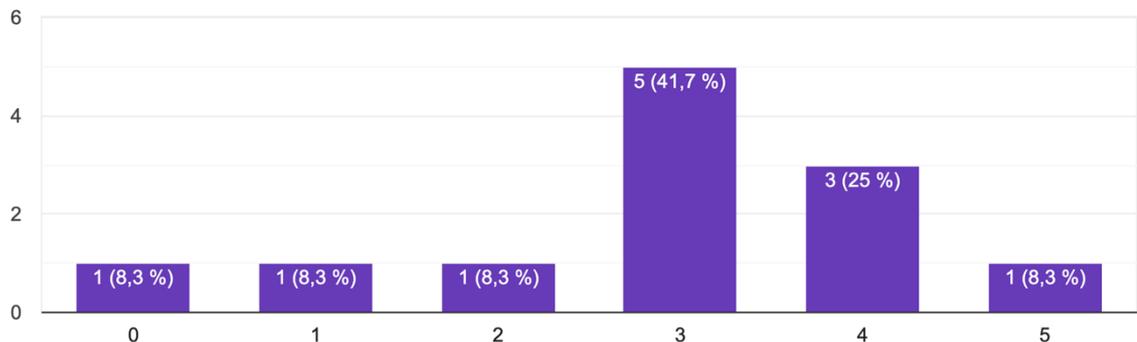


Figure 22. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien AVK

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser un entretien chez le patient asthmatique ?

12 réponses

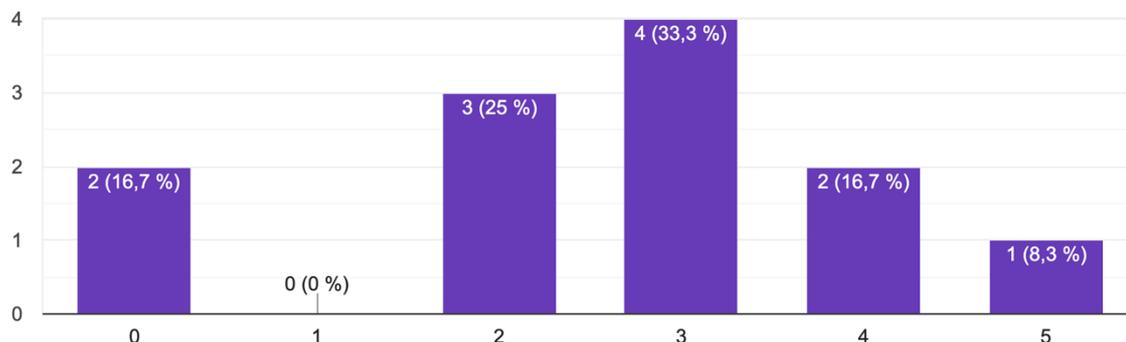


Figure 23. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien chez le patient asthmatique

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser un entretien oncologie ?

12 réponses

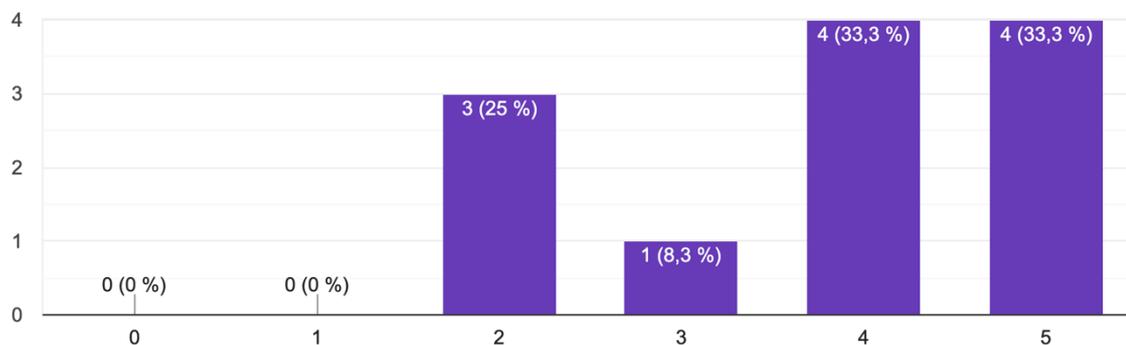


Figure 24. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un entretien oncologie

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser un bilan partagé de médication ?

12 réponses

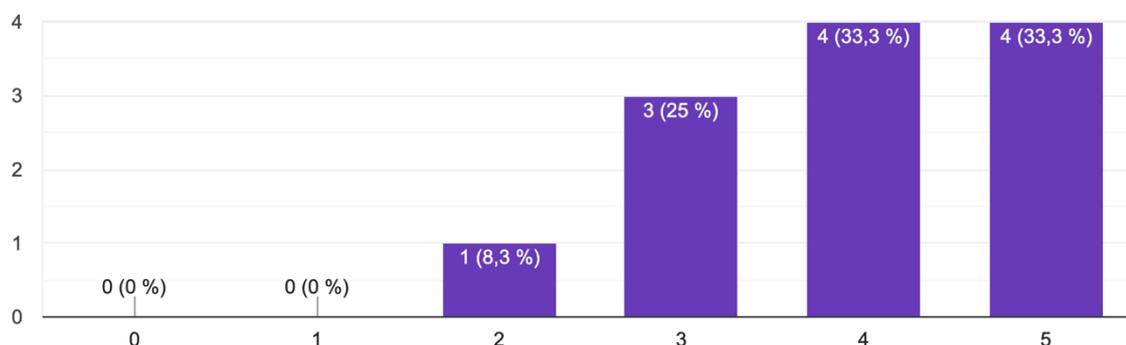


Figure 25. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser un bilan partagé de médication

10. Optimiser les activités

Depuis que vous avez commencé, quelle(s) étape(s) avez-vous optimisée(s) pour gagner du temps ?

12 réponses

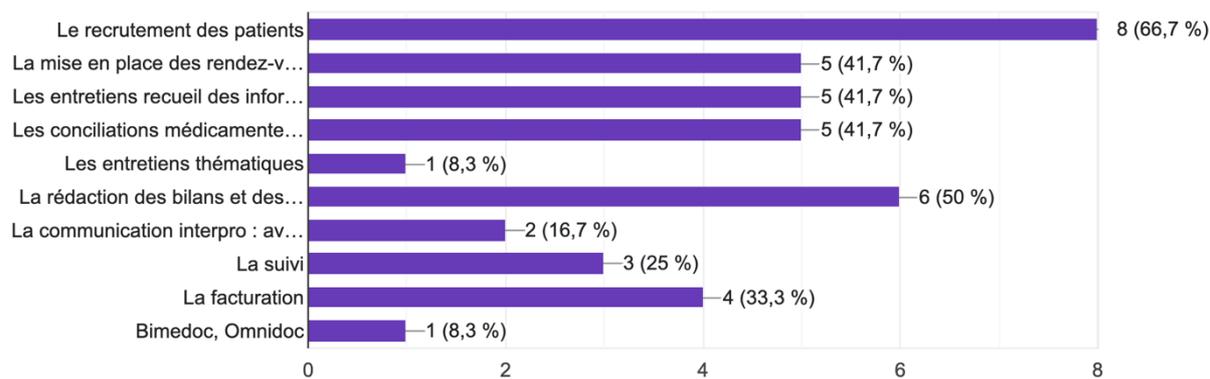


Figure 26. Étapes optimisées par les pharmaciens afin de gagner du temps

11. Bénéfices liés à cet exercice pharmaceutique

Enfin, pour quantifier la satisfaction des patients, les pharmaciens ont dû répondre à la question suivante : « sur une échelle de 0 à 5, vos patients sont-ils satisfaits de ces missions ? »

Un pharmacien (8,3%) a coché la case 2 ; six pharmaciens (50%) ont coché la case 4 et cinq pharmaciens (41,7%) ont coché la case 5.

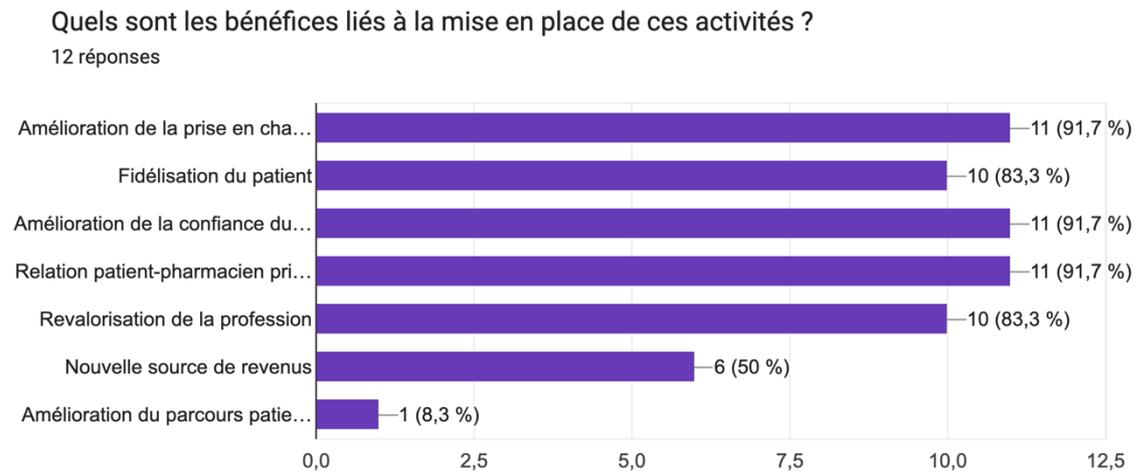


Figure 27. Bénéfices liés à la mise en place des activités de pharmacie clinique
L'ultime question était ouverte afin de recueillir leurs retours d'expériences.

C. Partie 2 : vous ne réalisez pas les missions de pharmacie clinique

Dans l'échantillon, 52% des pharmaciens (n=13) n'ont pas mis en place des missions de PC.

Ils perçoivent cette discipline comme :

- « Une discipline qui va régir notre métier dans les dix prochaines années » à 92,3% (n=12)
- « Intéressante pour fidéliser les patients » à 61,5% (n=8)
- « Une discipline devant être développée en priorité » à 38,5% (n=5)
- « Étant trop chronophage » à 38,5% (n=5)
- « Une discipline ayant sa place uniquement à l'hôpital » selon un pharmacien (7,7%)

61,5% (n=8) d'entre eux n'ont jamais essayé de mettre en place ces missions.

Parmi les cinq pharmaciens ayant essayé de les mettre en place, deux d'entre eux décrivent une activité trop chronophage, deux autres déclarent manquer de temps, et un précise que l'officine au sein de laquelle il exerce est en zone touristique avec une clientèle de passage.

Plus largement, les freins au développement de ces activités sont les suivants :

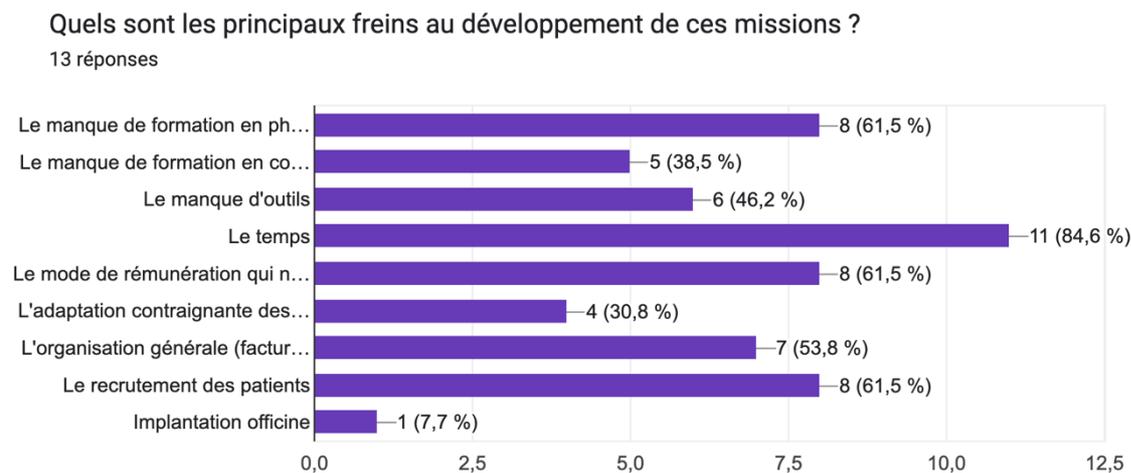


Figure 28. Les principaux freins à la mise en place des activités de pharmacie clinique

Le frein de la pharmacie située en zone touristique est donc l'implantation même de l'officine.

A la question « avez-vous déjà été sollicité par un patient souhaitant bénéficier d'un entretien pharmaceutique (demande spontanée au comptoir) ? » la majorité répond négativement (n=11).

Seuls quatre pharmaciens n'ont pas prévu de mettre en place des activités de pharmacie clinique dans l'année à venir soit 30,8%.

Pour les autres, nous souhaitons connaître leurs besoins pour réaliser des entretiens.

Les besoins en formation :

- 44,4% (n=4) déclarent avoir besoin d'une formation en pharmacologie,
- 22,2% (n=2) nécessitent une formation en communication,
- 33,3% (n=3) souhaitent une formation avec des cas pratiques,
- 33,3% (n=3) ont besoin d'une formation complète avec des modules de pharmacologie, de communication et des cas pratiques

Les besoins en outils :

- 88,9% (n=8) déclarent avoir besoin d'un guide de mise en place et de réalisation des entretiens,
- 66,7% (n=6) ont besoin de fiches de liaison.

Les autres besoins identifiés sont : l'information sur la facturation pour 55,6% (n=5) d'entre eux ; 22,2% (n=2) nécessiteraient plus de personnel ; 44,4% (n=4) déclarent avoir besoin d'une équipe motivée.

Enfin, pour 77,8% d'entre eux, le temps est le premier besoin avéré.

Concernant les connaissances nécessaires en pharmacologie, voici les résultats obtenus.

Sur une échelle de 0 à 5, pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances très poussées en pharmacologie pour réaliser ces missions ?

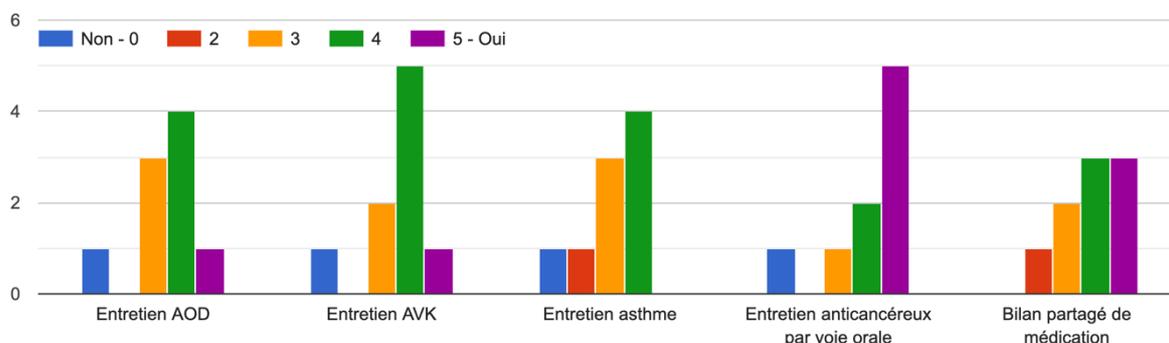


Figure 29. Connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser diverses missions de pharmacie clinique selon des pharmaciens ne les ayant pas mis en place

Tous les pharmaciens ayant prévu de mettre en place les entretiens dans l'année qui arrive seraient intéressés par l'aide d'étudiants.

A l'ultime question « selon vous, que se passera-t-il si vous ne mettez pas en place ces activités ? », cinq pharmaciens (38,4%) évoquent le manque d'évolution de notre métier, deux pharmaciens (15,3%) s'inquiètent de la perte de rémunération par l'assurance maladie, trois (23%) du retard de leur officine par rapport à la concurrence, deux autres pharmaciens (15,3%) pensent que ces missions seront effectuées par d'autres professionnels de santé. Enfin le dernier pharmacien (7,6%) pense que cela ne changera rien à la profession.

IV. Discussion

Par ce questionnaire nous avons voulu recenser l'avis de divers pharmaciens exerçant dans différentes structures.

La première partie de ce questionnaire nous a permis de mieux connaître et d'analyser les officines au sein desquelles les pharmaciens exercent. Il est important de connaître le fonctionnement de l'officine, les effectifs et la diversité des postes occupés par chacun afin d'analyser les missions qui y sont mises en place.

Une adhésion inégale aux missions réalisées est mise en évidence avec les dépistages par tests antigéniques de la Covid-19 et la délivrance des kits de dépistage du cancer colorectal qui sont réalisés dans toutes les officines.

La vaccination est désormais rentrée dans les mœurs puisqu'elle est largement réalisée : contre la grippe saisonnière, contre le Covid-19, les rappels vaccinaux et depuis peu la prescription des rappels pour les patients âgés de 11 ans et plus.

Cet acte médical étendu aux pharmaciens est signe de progrès et d'élargissement de nos compétences au désavantage de nos compétences d'expert du médicament.

Lors de la pandémie en 2020, dans le cadre du contexte sanitaire d'urgence, les pharmaciens d'officine ont été directement impliqués dans la lutte contre la circulation du virus.

Rapidement, ils ont dû réaliser des tests de dépistage puis la vaccination en s'adaptant aux contraintes juridiques et environnementales. Ces années ont révélé les fortes capacités d'adaptation des pharmaciens français.

Toutefois, le déploiement des accompagnements pharmaceutiques depuis une dizaine d'années, se fait de manière plus disparate et prend plus de temps. C'est pourquoi nous pouvons nous interroger sur la légitimité de ces inégales adhésions aux nouvelles missions du pharmacien d'officine.

La suite du questionnaire se divisait en deux parties selon la mise en place des missions de pharmacie clinique.

Les douze pharmaciens réalisant les missions de pharmacie clinique, exercent dans des officines de proximité, éthiques, contemporaines, ou encore multi-spécialistes. Leurs chiffres d'affaires toutes taxes comprises varient entre 800 000 euros et 7 000 000 euros.

Les parts de médicaments remboursés et de parapharmacie sont également variés.

Concernant les effectifs, ils sont assez hétérogènes et adaptés à l'exercice des structures.

En effet, « le nombre minimal de pharmaciens adjoints dont le titulaire de l'officine doit se faire assister en raison de l'importance de l'activité de son officine est fixé à un équivalent temps plein par tranche révolue de 1 300 000 euros hors taxe. » (38)

Le nombre de salariés en formation préparant le brevet professionnel de préparateur en pharmacie ou le diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques de préparateur/technicien en pharmacie est prévu par l'article 17 de la convention collective nationale de la pharmacie d'officine du 3 décembre 1997. (39)

Ainsi dans cette enquête, la typologie de l'officine n'influence pas la mise en place de la discipline.

A propos de la digitalisation des officines, la présence d'un robot ou d'un automate, véritable outil révolutionnaire pour le back-office de notre travail, ne fait pas l'unanimité.

L'automate facilite les opérations de stockage, de rangement, et de distribution en traitant plusieurs commandes simultanément.

Le robot quant à lui ne fonctionne pas par référence mais par produit. La technologie robotique semi-automatique ou automatique assure via un ou plusieurs bras, la livraison en zone de comptoir et en back office de toutes les boîtes reçues par le répartiteur. Sa programmation assure une gestion des stocks optimale afin notamment de réduire les périmés. Même si un tel outil permet d'optimiser les tâches chronophages et donc de répartir le temps de travail afin de temporiser les actes fondamentaux de notre métier ; sa présence n'influence pas la mise en place de nouvelles missions.

A contrario, tous les pharmaciens interrogés déclarent avoir impliqué toute leur équipe, en revalorisant les compétences de chacun. Chaque collaborateur présente des qualités et des aptitudes qu'il convient d'exploiter. Il sera plus enclin et motivé à effectuer une tâche qu'il apprécie, le travail fourni sera plus efficient.

Ces missions réalisées à fréquence variable, plus d'une fois par mois en général, ne sont donc pas les activités principales des officines mais elles contribuent à répondre aux besoins des patients et à renforcer le rôle du pharmacien.

Concernant l'organisation de ces activités : prise de rendez-vous, lieu de réalisation, outils utilisés, archivage des documents, elle est assez variable selon les répondants. Chacun semble avoir mis au point une stratégie propre à la structure d'exercice et fait de son mieux pour inclure ces missions au travail quotidien.

Un entretien pharmaceutique dure en moyenne entre quinze et trente minutes.

L'analyse pharmaceutique des traitements lors d'un BPM, est réalisée en moyenne en moins de trente minutes par les pharmaciens interrogés.

Ces actes intellectuels prennent plus de temps que de réaliser un acte technique comme une vaccination par exemple, mais reflètent le statut d'expert du médicament du pharmacien.

La facturation de ces actes à posteriori représentait aussi un enjeu de ces missions, qui nécessite d'être suivi afin d'assurer la rémunération par l'assurance maladie.

Face au mode de rémunération, il convient de voir la dualité de notre métier et du double statut de l'entreprise officinale. L'intérêt du patient doit toujours primer et guider notre façon de travailler néanmoins, les officines sont des petites et moyennes entreprises (PME) sujettes à de fortes pressions économiques.

Même si tout acte doit être rémunéré à sa juste valeur, il est important de souligner que les rémunérations des pouvoirs publics ne peuvent évoluer sans démontrer que ces accompagnements pharmaceutiques et tous les actes qui gravitent autour sont d'incontournables prestations dans les parcours de soins de nos patients et que l'intérêt en matière de santé publique est considérable. Actuellement, le manque d'implication des pharmaciens sur l'ensemble du territoire joue plutôt en défaveur d'une meilleure rémunération, il semblerait que ce soit plutôt l'inverse qui se profile avec la baisse du remboursement de certains accompagnements.

Pour contrer cela, l'URPS Pharmaciens PACA propose des plans de rémunérations afin de promouvoir la discipline et d'encourager les pharmaciens à se lancer.

Il était important de mettre en évidence les difficultés rencontrées par ces pharmaciens afin d'y remédier.

Le recrutement des patients, leurs suivis et enfin la facturation étaient présentés comme les difficultés majeures rencontrées au cours du déroulement de ces activités. A propos du recrutement, il apparaît parfois compliqué voir même illusoire de démarcher les patients au comptoir lorsque l'affluence est maximale. Cependant nous devons assurer un service pharmaceutique de qualité pour tous, et proposer un accompagnement pharmaceutique à un patient en ayant besoin est primordial. De plus, faire attendre un patient est de bon augure si en contrepartie une dispensation, et/ou une inclusion à un programme de santé est assurée.

S'ajoute à cela une méconnaissance de ces services par les patients eux-mêmes et les professionnels de santé. Les bénéfices générés par ces accompagnements sont méconnus. Une campagne de santé publique pour promouvoir les accompagnements pharmaceutiques ainsi que la prescription par les médecins faciliterait leur mise en place.

De plus, améliorer la cohésion entre tous les professionnels de santé et les pouvoirs publics est une priorité pour promouvoir la discipline.

Au regard du suivi, il apparaît difficile de mener à bien les accompagnements dans leur totalité puisque certains patients ne se présentent pas aux rendez-vous. Toute activité mise en place sur rendez-vous comme les vaccinations contre la Covid-19 ou les dépistages lors de la pandémie ne sont pas toujours honorés par les patients et les taux d'annulation oscillent. Il convient de s'adapter à ces désagréments et de minimiser leur impact. Le décès du patient ou son placement en institution sont des événements aléatoires suspendant aussi le suivi des patients.

Tous les pharmaciens indiquaient avoir perfectionné leur pratique depuis le début de la mise en place, en améliorant premièrement le recrutement des patients, les conciliations médicamenteuses, la rédaction des synthèses et des bilans ainsi que la communication interprofessionnelle. L'utilisation de divers outils semble faciliter le travail. Seules la pratique et l'expérience permettent d'optimiser ces missions et d'améliorer leur réalisation.

Les treize pharmaciens ne réalisant pas de missions de pharmacie clinique exercent eux aussi dans des officines de typologie variée. Certains d'entre eux ont essayé de mettre en place des activités de PC mais ne les réalisent plus parce que ce sont des activités chronophages et parce qu'ils manquaient de temps.

La majorité des pharmaciens souhaiteraient mettre en place ces missions (69,2% n=9) dans un futur proche ; c'est pourquoi nous nous sommes intéressés à leurs besoins. Les relever est un enjeu afin de pallier les manques.

Le manque de temps apparaît comme le principal frein et réussir à en dégager est un besoin primaire pour développer de nouvelles activités.

On peut alors se questionner sur l'organisation mise en place lors des premières campagnes de vaccination antigrippale en ville et comment celle-ci a été optimisée depuis. De plus, lors de la pandémie Covid-19 afin d'effectuer les actes de dépistage, les pharmaciens ont mis en place de nouveaux protocoles afin de réaliser au mieux les missions qui leur étaient confiées. Il pourrait être intéressant d'appliquer ces méthodes pour mettre en place de nouvelles activités. Les pharmaciens déclaraient avoir besoin de formations supplémentaires en pharmacologie, méthodologie et en communication. De plus, des cas pratiques sembleraient être de bons exercices afin de familiariser les pharmaciens à ces pratiques.

La faculté de Marseille (seule faculté de pharmacie de la région) en lien avec l'URPS ont mis en place un DESU afin de former les professionnels. Ce n'est pas la seule formation proposée par l'URPS, en effet différents modules (présentiel, distanciel) existent afin d'offrir un large choix.

Un guide pratique de mise en place apparaissait comme un besoin évident, ce n'est sans compter les travaux de la SFPC et de l'OMEDIT Pays de la Loire qui travaillent depuis plusieurs années pour proposer des outils complets à destination des professionnels ainsi que des livrets à distribuer aux patients.

La SFPC a notamment publié les Recommandations « Mémo Bilan Partage de Médication » publiées en décembre 2017 (19) ; la fiche mémo « Les entretiens pharmaceutiques » mise à jour en mars 2019 (40).

L'OMEDIT Pays de la Loire actualise régulièrement ses publications concernant les diverses activités réalisées en ville comme à l'hôpital.

Enfin, l'aide d'étudiants pour mettre en place ces missions serait la bienvenue pour tous. Plusieurs groupements proposent déjà un système de compagnonnage afin d'aider les pharmaciens à se lancer.

A la faculté de Marseille, un projet est mis en place pour janvier 2024. Les étudiants en sixième année, au cours de leur stage de pratique professionnelle, devront réaliser entre autres un bilan partagé de médication. A travers plusieurs documents à rendre, ils devront étudier la faisabilité à mettre en place ces missions, décrire la méthodologie utilisée afin d'organiser les entretiens et présenter les éventuelles difficultés qu'ils pourront rencontrer.

Ce projet présente un double enjeu : démocratiser ces missions et démontrer les bénéfices pour les patients ; et d'autre part que les étudiants acquièrent des compétences sous la supervision des maîtres de stage.

A propos du niveau de connaissances pharmacologiques nécessaires pour réaliser ces activités, des divergences sont retenues. Notre cœur de métier et de nos études universitaires étant la pharmacologie, elle nous permet d'assurer notre statut d'expert du médicament, il paraît invraisemblable de prétendre manquer de connaissances pharmacologiques pour réaliser ces activités.

Certaines classes thérapeutiques plus récentes ; comme les AOD ; n'étaient pas intégrées au cursus universitaire de tous les pharmaciens. Bien que ces molécules aient obtenu leur Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) dans les quinze dernières années, et vu la meilleure tolérance rapportée par rapport aux AVK, leur utilisation s'est largement déployée. Il en est de même pour les anticancéreux oraux disponibles à l'officine, dont la liste ne cesse de croître depuis ces dernières années.

C'est pourquoi le développement professionnel continu (DPC) est obligatoire afin de garantir la sécurisation des dispensations que l'on effectue.

Le BPM apparaissait comme l'activité nécessitant des connaissances très poussées en pharmacologie puisqu'il englobe une CTM et une EPC.

C'est d'ailleurs l'activité la moins réalisée : 41,7% (n=5) des pharmaciens déclaraient que c'était l'une des activités les plus difficiles à mettre en place contrairement à l'accompagnement femme enceinte réalisé par 83,3% (n=10) des pharmaciens.

Limites liées à l'étude

Le questionnaire a été envoyé à quarante-quatre pharmaciens élus ou experts de l'URPS où appartenant à un groupement. Seuls 56,8% ont répondu malgré plusieurs appels téléphoniques et courriels de relance envoyés.

Ce taux de réponse est assez faible. L'échantillon est peu représentatif sachant que la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur Corse compte au total mille neuf cent soixante et onze officines.
(41)

De plus, aucune pharmacie de typologie « entreprise » avec un chiffre d'affaires TTC supérieur à 7 000 000 d'euros n'est représentée.

Enfin, certains accompagnements pharmaceutiques sont réalisés plus facilement, mais cela est aussi pharmacien-dépendant, selon l'intérêt qu'il porte à telle activité et ses motivations.

V. Conclusion

L'étude menée a permis de dresser un état des lieux global sur la réalisation des missions de pharmacie clinique en ville dans notre région. Les résultats obtenus mettent en évidence des axes d'optimisation afin d'améliorer les pratiques des confrères déjà impliqués dans cette discipline. D'autre part, les besoins des pharmaciens ne réalisant pas d'accompagnement pharmaceutiques sont à prendre en compte afin de leur proposer des solutions adaptées. Mettre en lumière ces activités auprès des professionnels de santé et des patients représente un véritable enjeu si l'on souhaite démocratiser cette pratique de la pharmacie.

Une campagne de santé publique faciliterait le recrutement des patients en augmentant le nombre de demandes spontanées au comptoir.

Divers projets mis en place par l'URPS Pharmaciens PACA aident les pharmaciens à assurer la transition vers un exercice de la pharmacie clinique.

Le projet Pharm'observance PACA notamment a permis de former les pharmaciens à l'exercice de la pharmacie clinique, les aider à intégrer des programmes d'éducation thérapeutique. Le projet Prescrip'onco a pour but de promouvoir la réalisation d'accompagnements pharmaceutiques pour les patients sous anticancéreux par voie orale et d'accompagner les pharmaciens d'officine dans cet exercice.

Pour assurer la transition vers un exercice clinique de la pharmacie, la désignation des pharmaciens correspondants doit être faite dans les meilleurs délais. Ce dispositif est une expansion du pharmacien clinicien exerçant dans les structures hospitalières et développe les responsabilités du pharmacien d'officine.

Partie 3 : Mise en application au sein d'une officine

I. Introduction

L'aspect pharmaceutique de cette discipline nous est révélé lors de nos études universitaires. Cependant, la pharmacie clinique peine à se développer dans les structures ambulatoires. Avec des textes législatifs parus il y a plus de dix ans, un écart s'est creusé entre les pharmaciens d'officine ayant pris part à ces activités et les autres.

Dans un contexte de mutation profonde de la profession, il apparaît crucial de comprendre l'enjeu de tels actes afin de maintenir des soins pharmaceutiques de qualité, de sécuriser les parcours de soins et d'améliorer les prises en charge.

Aujourd'hui, les patients vivent plus longtemps. En 2022, l'espérance de vie des femmes à la naissance s'élève à 85,23 années contre 79,35 années pour les hommes. (42)

On note aussi une augmentation de la consommation de médicaments en ambulatoire (+5,3% par rapport à 2021) qui s'élève en 2022 à 32,8 milliards d'euros. Cette somme représente 13,9% de la consommation de soins et de biens médicaux (CSBM) en France. (43)

En admettant que les personnes âgées de 65 ans et plus consomment plus de 40% des médicaments, il convient de s'intéresser à l'iatrogénie chez les sujets âgés.

Le terme « iatrogénèse » vient du grec iatros qui signifie médecin et génos qui désigne les causes, les origines. L'iatrogénie médicamenteuse correspond à la pathologie ou à toute manifestation clinique indésirable pour le patient, induite par l'administration d'un ou plusieurs médicaments.

Les sujets âgés voient leurs paramètres pharmacocinétiques modifiés et de ce fait, sont exposés à de nombreux effets indésirables.

Différentes classes thérapeutiques dites « à risque » nécessitent un suivi accru, afin d'éviter l'apparition d'effet indésirable grave (EIG). Par EIG, on entend « un effet indésirable létal, ou susceptible de mettre la vie en danger, ou entraînant une invalidité ou une incapacité importante ou durable, ou provoquant ou prolongeant une hospitalisation ou se manifestant par une anomalie ou une malformation congénitale ».

Dans un rapport écrit par l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) en 2011, le rôle du pharmacien d'officine dans le bon usage du médicament et la lutte contre l'iatrogénèse en

soins de premier recours a été souligné. En effet, dans le système de soins français, le pharmacien d'officine est un acteur prépondérant dans la prévention des incidents ou accidents iatrogènes. (5)

La mise en place de ces dispositifs d'accompagnement a été motivée par le nombre important d'accidents iatrogènes survenant chaque année. Les premiers objectifs étaient de lutter contre les risques d'accidents d'iatrogéniques en s'engageant sur la diminution de leur incidence chez les patients chroniques sous traitement par anticoagulants oraux et d'autre part d'améliorer l'observance des patients.

Avec 4 000 décès et 17 300 hospitalisations survenus après un accident iatrogène lié à la consommation d'un anticoagulant oral, cette classe thérapeutique apparaît comme « recevable » pour faire l'objet d'un accompagnement spécialisé par le pharmacien.

La littérature révèle que chez la moitié des patients souffrant d'asthme, le niveau de contrôle des symptômes est insuffisant. Il existe diverses raisons à ce constat comme l'aggravation de la maladie, une mauvaise observance ou encore des erreurs dans l'utilisation des inhalateurs.

L'essor des anticancéreux per os est considérable puisqu'entre 2012 et 2015, 60% des autorisations de mise sur le marché pour les traitements du cancer ont été octroyées à des thérapies ciblées. Ces traitements pris au long cours, jusqu'à la progression de la maladie ou l'apparition d'une intolérance présentent des avantages par rapport aux anticancéreux administrés par voie intraveineuse qui impactent négativement la qualité de vie.

En contrepartie, de nouvelles problématiques sont soulevées avec l'apparition d'EI au domicile du patient, l'efficacité et la tolérance de ces thérapies sont largement influencées par l'observance de ce dernier. Les paramètres pharmacocinétiques comme la biodisponibilité sont amenés à varier selon les individus et par conséquent chaque dose doit être adaptée.

L'inobservance, les erreurs de dosage, la modulation des heures de prise, l'automédication ou encore la non-application des recommandations en cas d'oubli sont autant de facteurs qui influencent le traitement et donc la survie.

Afin de favoriser l'adhésion du patient au traitement, une collaboration est nécessaire entre les professionnels hospitaliers et ambulatoires comme le médecin traitant, les infirmiers et le pharmacien d'officine ; celui-ci joue un rôle crucial dans le bon usage du traitement.

L'objectif premier est d'optimiser les chances de guérison.

Ainsi, pour rendre le patient acteur de sa santé, l'accompagnement par le pharmacien permet d'éduquer le patient sur la gestion de son traitement. Il convient de réaliser un suivi même pour les patients ayant déjà acquis un certain niveau de connaissances et de compétences afin d'actualiser ces dernières.

II. Mise en œuvre dans une officine

A. Contexte

L'officine située à Gap dans les Hautes-Alpes, est dite de « proximité » avec un chiffre d'affaires TTC compris entre 3 100 000 euros et 7 000 000 euros d'après les données du Gers Data. (Figure 5 Typologie des officines (graphique sur le trafic en officine inégalement réparti)

En moyenne, 300 actes sont réalisés par jour, durant les heures d'ouverture suivantes : 8h30-12h15 et 14h30-19h30.

Les entretiens ont été réalisés entre le 1^{er} juillet 2023 et le 14 août 2023.

Face aux nombres de dispensations quotidiennes d'AOD et d'anti-hypertenseurs j'ai décidé de m'intéresser à ces deux cas.

Les graphiques suivants exposent le nombre de sorties par mois de deux types d'AOD : l'Apixaban et le Rivaroxaban.

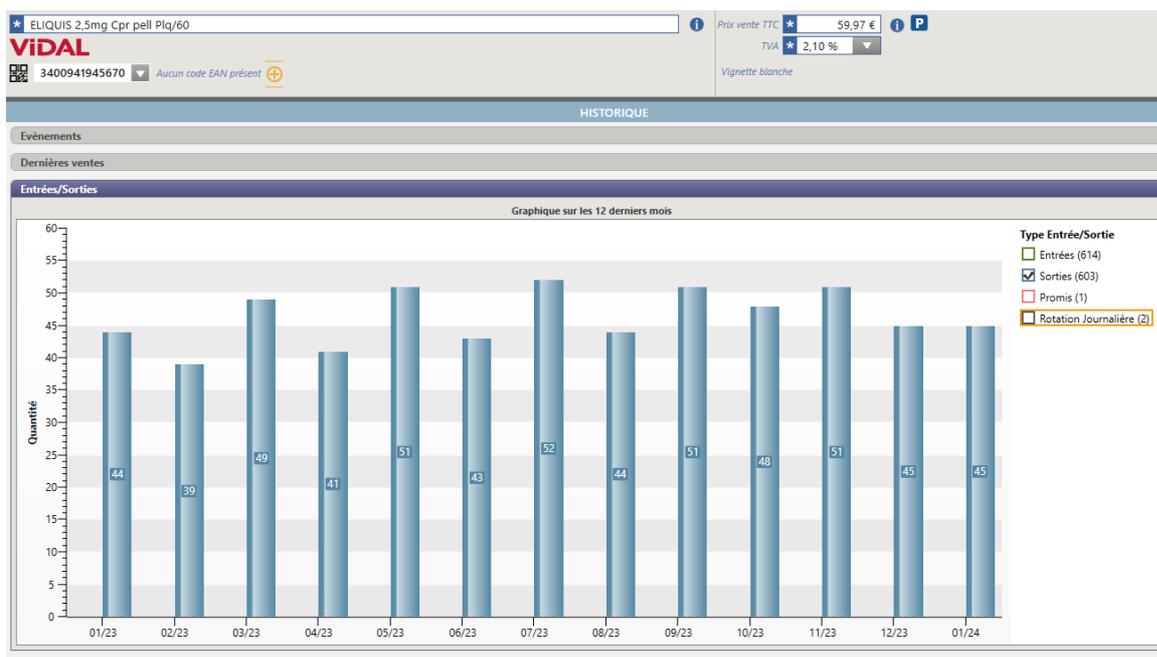


Figure 30. Graphique représentant les sorties en Apixaban 2,5 mg sur les douze derniers mois

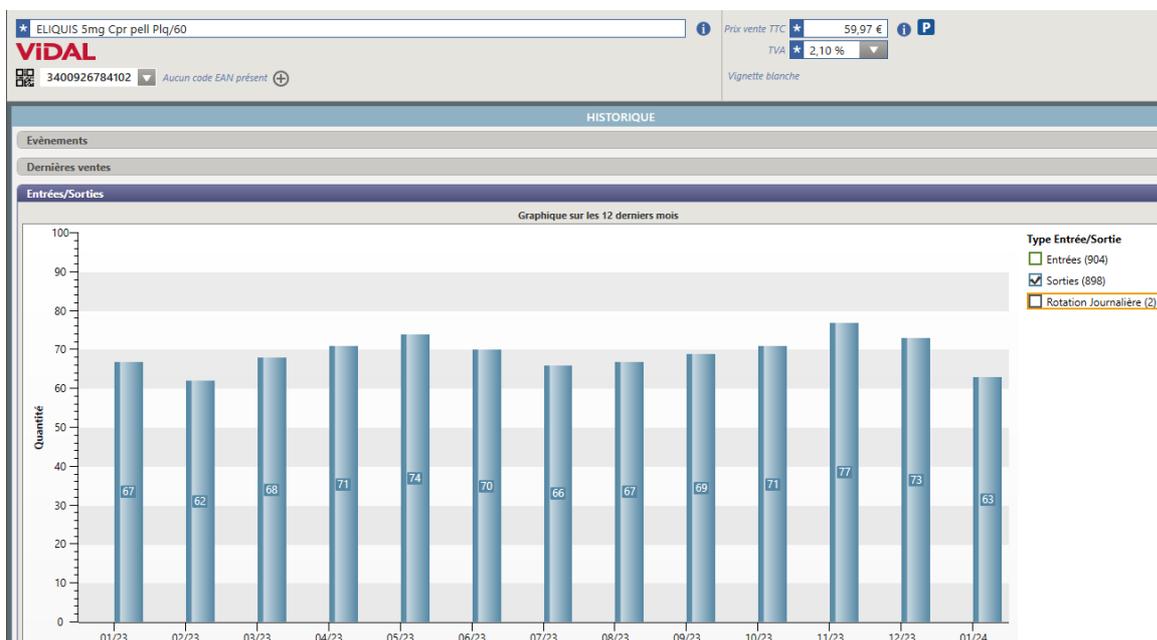


Figure 31. Graphique représentant les sorties en Apixaban 5 mg sur les douze derniers mois

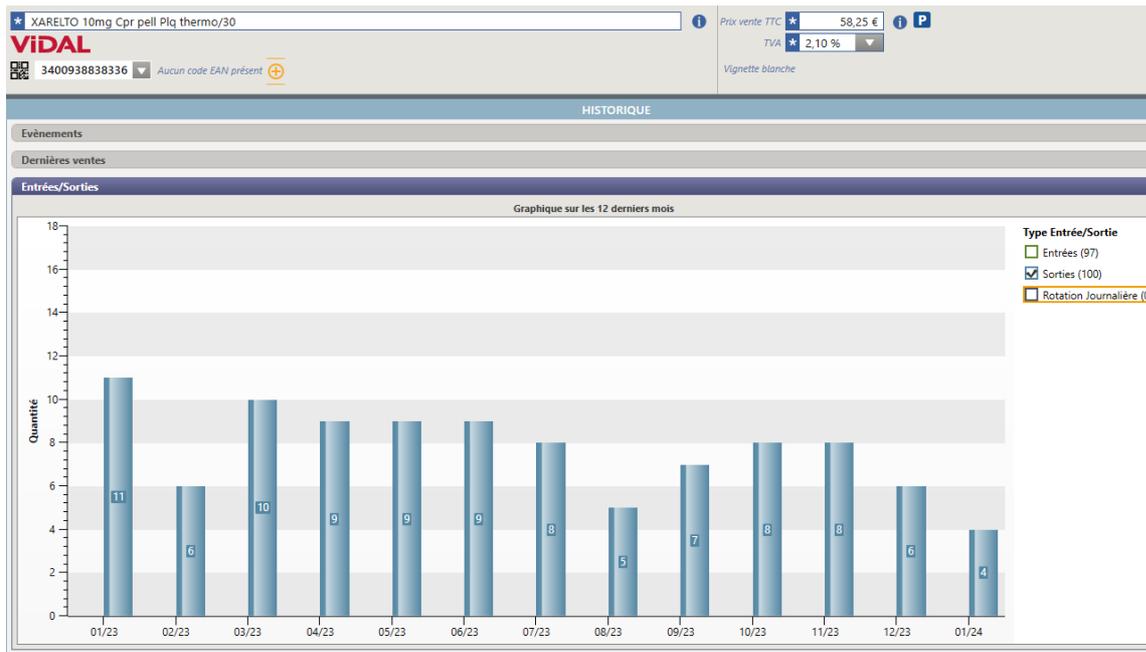


Figure 32. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 10 mg sur les douze derniers mois

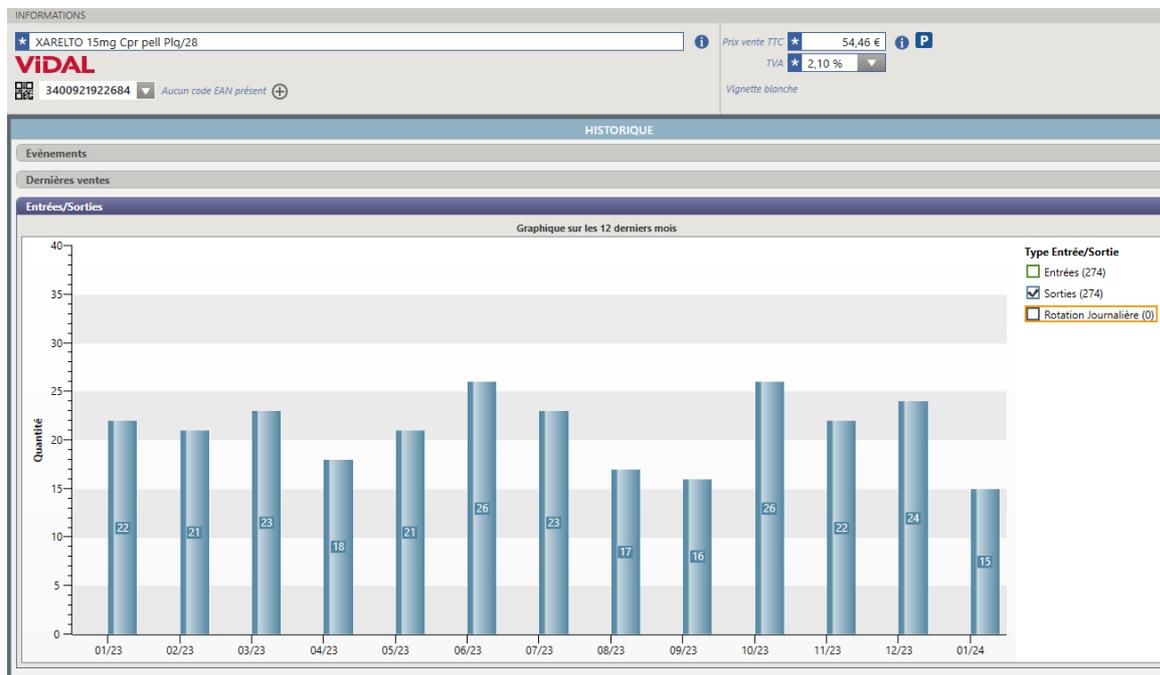


Figure 33. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 15 mg sur les douze derniers mois

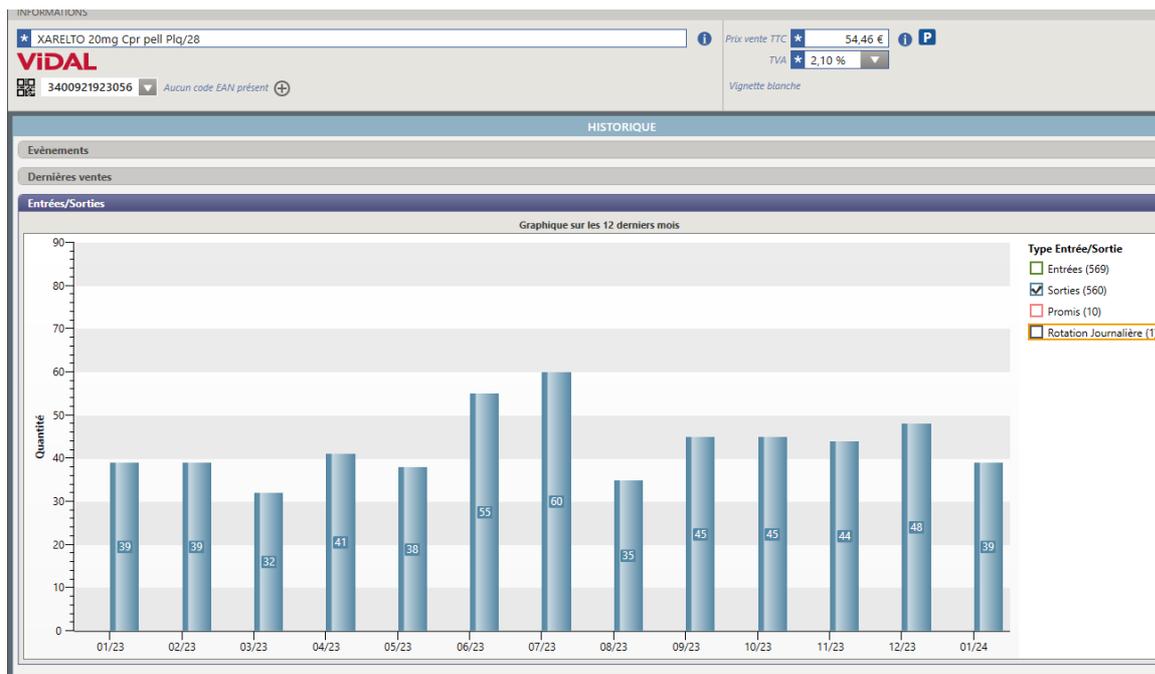


Figure 34. Graphique représentant les sorties en Rivaroxaban 20 mg sur les douze derniers mois

Remarques : les données du mois de janvier ont été collectée le 24 janvier 2024 ; au mois d'août l'officine est fermée une semaine.

Concernant l'hypertension artérielle (HTA), il s'agit de la première pathologie chronique mondiale. Elle augmente fortement les risques de maladie coronaire, d'accident vasculaire cérébral, d'insuffisance cardiaque et d'insuffisance rénale. Cependant le niveau de contrôle des hypertendus en France reste insuffisant malgré la multitude de molécules disponibles sur le marché. Comme pour d'autres traitements, l'éducation thérapeutique des patients améliorerait grandement l'observance et donc la qualité de vie des individus. (44)

La molécule choisie pour illustrer les besoins et le nombre de patients hypertendus au sein de l'officine est l'irbésartan aux dosages : 75 mg, 150 mg et de 300 mg. Molécule antagoniste des récepteurs à l'angiotensine 2, classe ATC C09C ; elle est indiquée dans le traitement de l'hypertension artérielle essentielle, et dans le traitement de la néphropathie chez le diabétique de type 2 hypertendu.

De nombreuses associations existent avec des molécules d'autres classes thérapeutiques comme les inhibiteurs calciques (amlodipine), les diurétiques thiazidiques (hydrochlorothiazide).

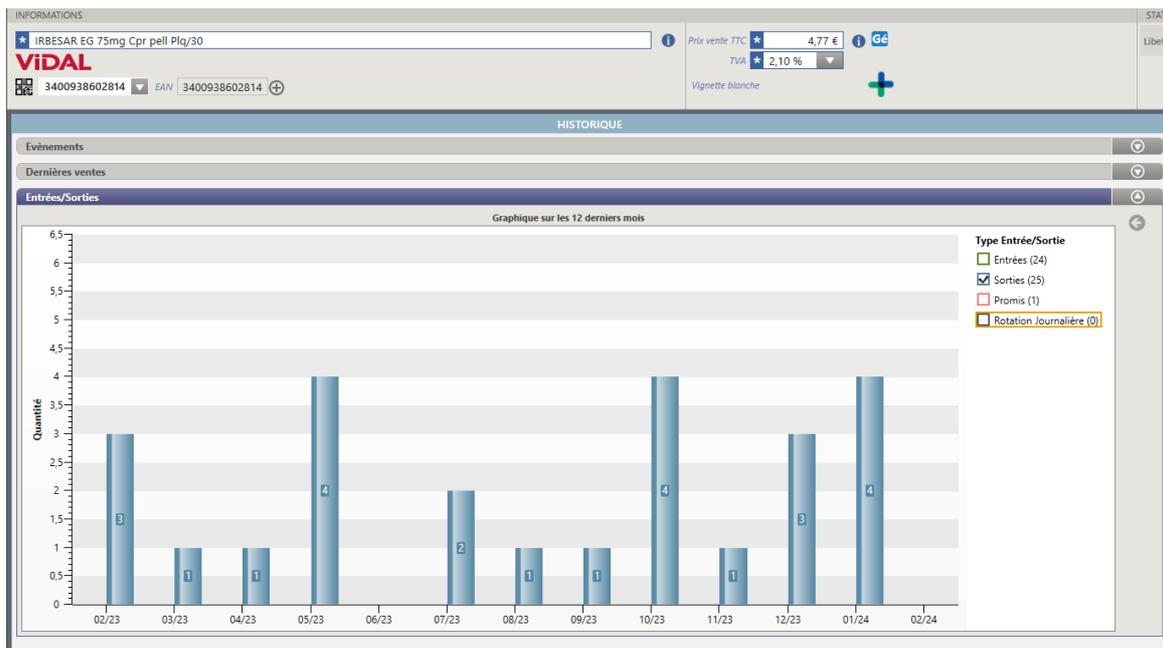


Figure 35. Graphique représentant les sorties en Irbesartan 75 mg sur les douze derniers mois

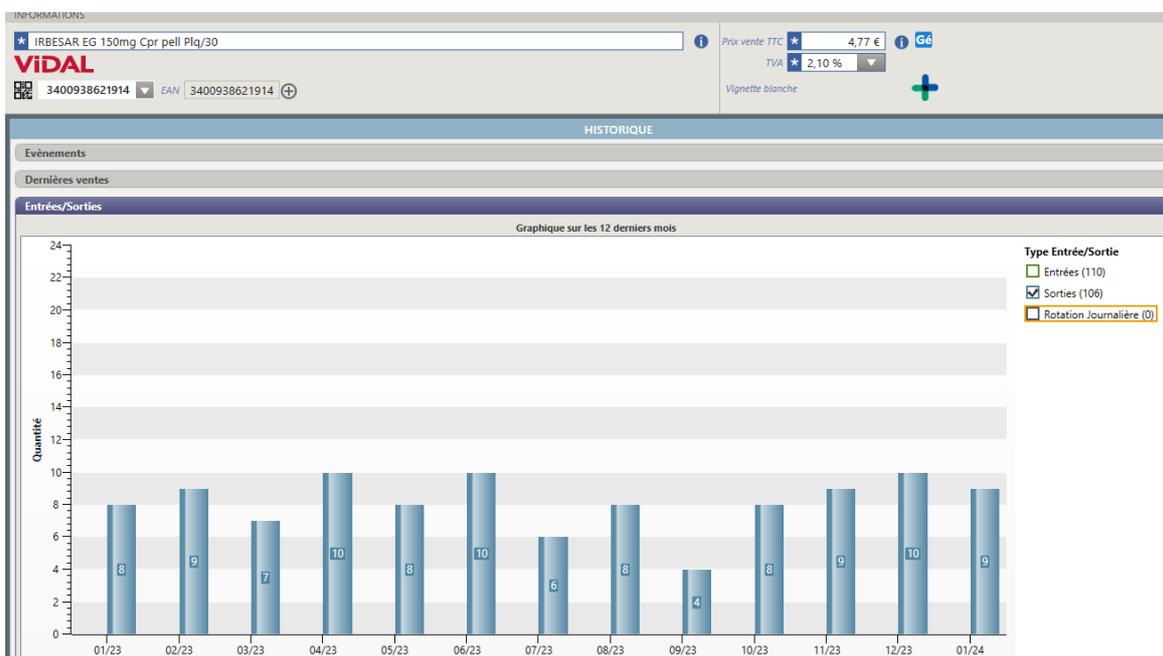


Figure 36. Graphique représentant les sorties en Irbesartan 150 mg sur les douze derniers mois

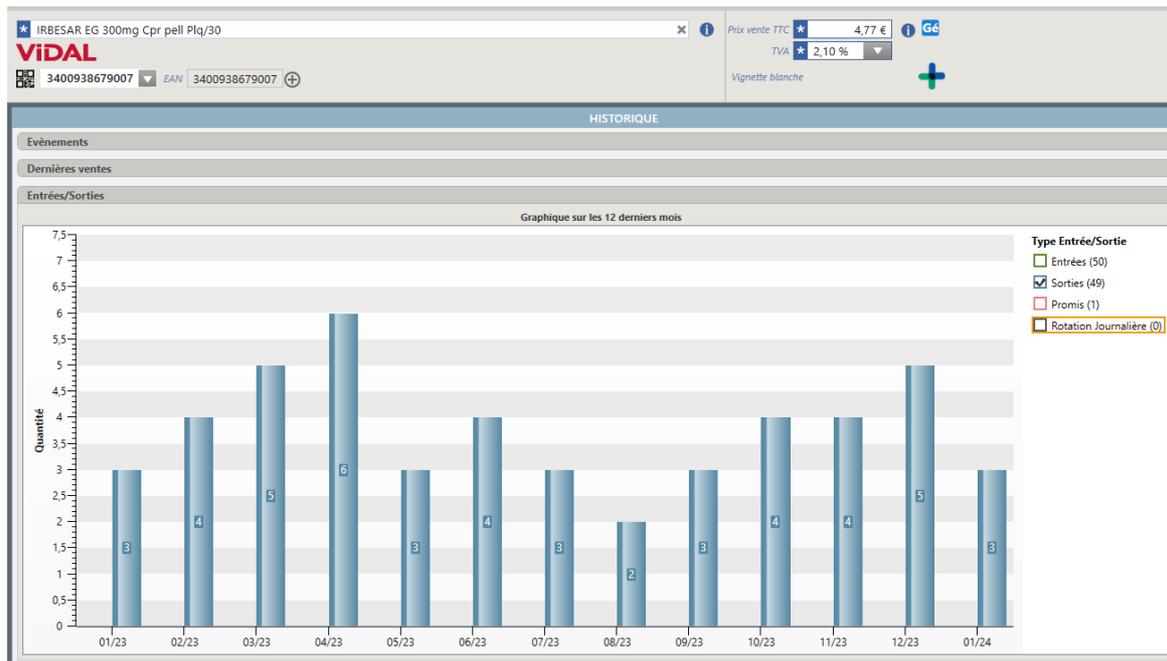


Figure 37. Graphique représentant les sorties en Irbésartan 300 mg sur les douze derniers mois

Remarques : les conditionnements trimestriels ne sont pas représentés ici, ni les associations d'irbésartan avec d'autres classes thérapeutiques.

La Société Française d'Hypertension Artérielle (SFHTA) a donc rédigé des recommandations à destination des pharmaciens qui souhaiteraient mettre en place des entretiens pour leurs patients atteints d'HTA. (45)

Ces recommandations incluent les contenus et les points à aborder avec les patients lors des EP. Elles sont présentées en annexe 7.

Enfin, la douleur est une des principales préoccupations de nos patients. Qu'elle soit aiguë ou chronique, émanant d'une demande spontanée ou bien faisant suite à une prescription, tous les jours au comptoir nous faisons face à des patients en errance thérapeutique.

En France, le parcours de santé du patient douloureux est hiérarchisé en trois niveaux : le niveau 1 concerne la ville ; le niveau 2 rassemble les structures spécialisées douleurs chroniques (SDC) et les services hospitaliers de spécialités ; le niveau 3 concerne les centres d'évaluation et de traitement de la douleur chronique. (46)

Les SDC sont labellisés par les ARS tous les cinq ans et opèrent au travers de deux niveaux : les consultations et les centres. La prise en charge des patients douloureux repose sur un travail pluriprofessionnel entre le médecin, l'infirmier et le psychologue. D'autres professionnels sont impliqués avec notamment le médecin traitant, les spécialistes, les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, et tous les autres acteurs des milieux psycho-sociaux. (47)

Les pharmaciens cliniciens exerçant dans ces centres, pratiquent des entretiens pharmaceutiques. Afin de valoriser ces activités et de les intégrer au travail pluridisciplinaire, une étude a été menée au centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD) de l'Hôpital Louis Pasteur de Colmar (Haut-Rhin) en 2022. (48)

A l'officine, le pharmacien joue un rôle essentiel dans la dispensation des médicaments à visée antalgique. (49) Il doit promouvoir la bonne utilisation de ces médicaments notamment en participant à l'éducation thérapeutique du patient, et en détectant une mauvaise observance, un mésusage, une automédication, un nomadisme médical.

Même si la réalisation d'entretiens pharmaceutiques pour la prise en charge de la douleur ne fait pas l'objet d'une rémunération par l'assurance maladie ; nul ne peut nier l'intérêt et les bénéfices liés à ces activités pour les patients.

Afin de mener à bien ce type d'entretien, j'ai suivi les trames proposées pour les autres dispositifs. L'annexe 8 présente une trame que j'ai rédigé avec les contenus à aborder lors de ce type d'entretien.

B. Témoignage

Tout d'abord, avec l'aide du pharmacien titulaire, nous avons recruté des patients connus, membres des familles de l'équipe, et amis.

Dans un second temps, le recrutement s'est fait directement au comptoir. Dès que j'ai été amenée à dispenser une molécule à un patient éligible à un accompagnement pharmaceutique, je l'ai proposé.

Les rendez-vous ont été fixés selon les disponibilités du patient puisque durant l'été, l'affluence à la pharmacie était moindre et permettait une plus grande flexibilité.

Un agenda papier a été utilisé.

Durant la période estivale, vingt entretiens ont pu être réalisés. Outre un entretien que j'ai réalisé au domicile du patient, les autres se sont déroulés dans l'espace confidentiel de la pharmacie.

Le tableau ci-dessous présente les différents accompagnements mis en place pour ces vingt patients.

	AOD	AVK	Asthme	BPM	Oncologie	HTA	Douleurs
Effectifs	15	0	1	0	0	3	1
Pourcentages	75%		5%			15%	5%

Tableau 10. Nombre de patients recrutés dans les différents accompagnements

Le rapport hommes/femmes est de 1,86. La proportion d'hommes est de 65% dans l'échantillon. L'âge moyen des patients est de 68,2 ans. Le plus jeune patient ayant participé avait 19 ans et le plus âgé 88 ans.

Concernant les documents, le bulletin d'adhésion à l'accompagnement pharmaceutique doit être rempli par les patients et archivé. L'annexe 9 présente le bulletin d'adhésion à l'accompagnement pharmaceutique des patients traités par anticoagulants oraux directs.

Les supports utilisés pour les entretiens des accompagnements AOD et Asthme sont ceux mis à disposition par l'assurance maladie.

L'annexe 10 présente la grille mise en place par l'AM pour assurer l'entretien thématique « Effets du traitement » dans le cadre de l'accompagnement pharmaceutique des patients sous AOD.

Tous les documents remplis, bulletins d'adhésion, grilles d'entretiens, synthèses et conclusions sont archivés sous format papier.

Majoritairement des accompagnements pour les patients sous AOD ont été proposés puisque comme vu précédemment ce sont des molécules dispensées tous les jours, le recrutement est facilité. En outre, les contenus à aborder avec les patients sont élémentaires, il est possible d'échanger au comptoir directement.

Tous ces patients ont eu au moins un entretien thématique en plus de l'entretien d'évaluation.

Ces dispositifs d'accompagnement mis en place en pharmacie d'officine étaient méconnus de tous les patients. Ils ont tous accepté de participer à l'expérimentation, d'autant que pour les inclure, je leur ai précisé l'enjeu pour mon travail rédactionnel de leur bon vouloir.

En moyenne, les entretiens ont duré 30 minutes.

Un quart des patients inclus dans le dispositif ont plus de 65 ans et ont au moins cinq médicaments prescrits. Ils seraient donc éligibles au BPM. Le BPM s'adresse aux personnes âgées, qui sont définies par la HAS comme les personnes âgées de plus de 75 ans avec notamment une dégradation de l'état de santé, une vulnérabilité et un isolement social. Les personnes âgées de plus de 85 ans font partie du grand âge chez qui on constate une perte d'autonomie (50). D'autres définitions physiologique et sociale ont été établies afin de compléter et de nuancer cet échantillon de la population.

Parmi les patients de l'échantillon, huit sont des personnes âgées. Un d'entre eux a un aidant informel : son épouse. A contrario, deux patients interrogés sont eux-mêmes aidants pour leurs épouses.

Au cours de six entretiens, nous avons pu traiter plusieurs thèmes lors d'un seul rendez-vous. En effet, pour cinq patients sous AOD aux vues de leurs connaissances respectives il a été

possible en plus de l'entretien d'évaluation d'aborder différents sujets comme l'observance, la surveillance biologique, les effets du traitement, la vie quotidienne et l'alimentation. Pour le patient asthmatique, en sus de l'entretien d'évaluation, les effets du traitement ainsi que les techniques d'inhalation sont des thèmes qui ont été approfondis.

Les grilles de l'assurance maladie ont été utilisées et adaptées selon les patients.

Retour des patients :

Pour mesurer la satisfaction des patients, une évaluation orale a été faite. Le retour est globalement positif.

Même si certains, au départ, peuvent être réticents et semblent surpris de réaliser un entretien avec leur pharmacien, le retour d'expérience est encourageant. Le lien humain, la relation de confiance patient-soignant est grandement améliorée. Ces échanges permettent d'accompagner le patient dans sa pathologie afin de dédramatiser son quotidien, de le rassurer, et de revaloriser sa place au sein des stratégies thérapeutiques. Le patient est au cœur de l'entretien et de la démarche de soin, acteur pris dans sa globalité avec ses habitudes de vie. Il doit s'approprier son traitement et l'inclure dans son quotidien tout en respectant les contraintes pharmacodynamiques et pharmacocinétiques des molécules.

Le pharmacien par son expertise l'aide alors à concilier les différentes posologies à son rythme de vie.

III. Améliorer les pratiques

Impliquer toute l'équipe dans cette démarche

La formation des préparateurs semble indispensable afin d'assurer la continuité de la discipline et d'aider à la promouvoir. En effet, leur participation à ces activités est cruciale et dès la dispensation de simples réflexes permettent d'engager une démarche et d'orienter l'exercice vers la pharmacie clinique. Sensibiliser l'équipe, lui expliquer les atouts de ces pratiques tant pour les patients que pour enrichir leur travail est une bonne manière de les motiver. Il convient de présenter l'intérêt de la pharmacie clinique et pourquoi l'on souhaite s'engager dans une telle démarche.

L'implication globale de toute l'équipe est nécessaire si l'on souhaite implanter un exercice pharmaceutique plus efficient et assurer une meilleure prise en charge.

Dès la dispensation, certains réflexes doivent être mis en place afin de s'assurer de :

- L'observance : à l'aide du DP nous pouvons voir la fréquence de renouvellement des traitements et ainsi avoir une idée du MPR. Le MPR, indicateur référencé, apparaît comme une mesure indirecte de l'observance qui permet de déterminer le pourcentage de jours de traitement couverts par les délivrances observées en pharmacie (51)
- La tolérance : en demandant simplement si des traitements gênent le patient
- Du suivi par le médecin traitant mais aussi par les spécialistes (endocrinologues, cardiologues, rhumatologues, ophtalmologues etc)

Les patients demandant régulièrement des avances sont à inclure en priorité dans les activités de pharmacie clinique.

La délivrance de conditionnements trimestriels lorsqu'ils existent permet de faciliter le quotidien du patient mais par conséquent réduit ses venues à la pharmacie rendant quelques fois la détection d'EI impossible.

Les ventes directes doivent être associées à l'identité du patient afin d'éviter toute interaction médicamenteuse, d'assurer la traçabilité et donc d'améliorer la prise en charge globale. Bien souvent les patients traités pour des glaucomes, ne considèrent pas les collyres comme des médicaments.

L'insomnie et les troubles du sommeil, motif fréquent de consultation et de demande de conseils à l'officine (52), peuvent être traités par la doxylamine. Cette molécule

antihistaminique H1 possède des effets sédatif et atropinique. Elle est contre indiquée en cas de glaucome à angle fermé, et en cas d'antécédant familial ou non de glaucome à angle fermé. Cet exemple parmi tant d'autres illustre la place cruciale du pharmacien d'officine qui n'est pas un simple distributeur de médicaments mais un professionnel de santé qui s'assure en permanence de l'absence de contre-indications et de la possibilité

En réalisant quotidiennement ces vérifications, nous contribuons non seulement à sécuriser la prise de médicaments, mais aussi à intégrer une démarche de pharmacie clinique en mettant en avant le rôle de soignant du pharmacien d'officine.

Tous les patients ayant participé aux entretiens ont fait preuve de bonne volonté, puisqu'aucun d'entre eux n'avait entendu parler auparavant de ces dispositifs d'accompagnement. Cette méconnaissance des dispositifs laisse la possibilité de faire des campagnes de santé publique afin de sensibiliser les patients à ces pratiques. Notamment, des flyers et des affiches peuvent être présentés sur les comptoirs.

Recrutement des patients

Lors des primo-dispensations et des renouvellements, proposer un rendez-vous pour réaliser un BPM doit devenir un automatisme si l'on détecte un problème d'observance, de tolérance et/ou de suivi.

Des commentaires sur les fiches des patients peuvent être ajoutés afin que chaque membre de l'équipe ait conscience du besoin avéré d'un patient à intégrer un accompagnement pharmaceutique et par conséquent puisse lui proposer d'y réfléchir.

Il apparait judicieux d'ajouter des commentaires sur les fiches produit de certaines spécialités afin de rappeler à toute l'équipe qu'un accompagnement peut être proposé à divers moments du traitement :

- A l'instauration d'un anticancéreux per os, le premier entretien doit être réalisé très tôt puisque les premiers EI apparaissent rapidement. Pour les molécules onéreuses qui doivent être commandées, cela laisse le temps au pharmacien de proposer l'accompagnement lors de la facturation et d'en reparler avec le patient lorsqu'il vient chercher le promis

- Pour les AOD, les AVK et les patients asthmatiques, l'accompagnement peut être proposé après six mois de traitement afin de s'assurer de l'appropriation du traitement par le patient

Si l'on prend comme exemples *octobre rose*, *Movember*; *mars bleu* il serait intéressant d'intégrer des journées de sensibilisation et d'informations sur les accompagnements pharmaceutiques.

L'entretien femme enceinte devrait être réalisé dès lors qu'une patiente enceinte se présente au comptoir. Sensibiliser l'équipe à ces pratiques permet de les motiver à jouer le jeu, en rendant le travail plus intéressant.

Il est indéniable que la mise en place de ces nouvelles missions prend du temps et nécessite une réorganisation des tâches. En période estivale, elle a été facilitée du fait de la moindre affluence journalière. Ceci est propre à l'officine et à sa situation géographique.

Dans notre cas, les rendez-vous ont pu être proposés d'un commun accord avec les patients et honorés rapidement.

Suivi des patients

Le suivi est à organiser selon les besoins individuels des patients et les objectifs à atteindre : fréquence des entretiens, contenu, nécessité de proposer des actions éducatives ciblées. Une liste des patients avec le planning propre à chacun peut être créée, il paraît aussi intéressant de rajouter sur les fiches patients des informations sur les prochains rendez-vous afin de pouvoir en reparler avec ce dernier lors de ses futures venues à la pharmacie.

Le LGO utilisé dans l'officine ne permet pas de suivre les patients inclus dans un accompagnement pharmaceutique.

Certains contenus des entretiens thématiques peuvent être traités lors du même entretien selon les compétences et les connaissances du patient. A cela s'ajoute la possibilité de traiter certaines thématiques au comptoir comme par exemple, l'entretien thématique « observance » reprenant le questionnaire de Girerd (53) qui peut être rempli lorsque nous allons chercher les médicaments ou « surveillance biologique » de l'accompagnement des patients sous AOD. Il est présenté en annexe 11. En effet, formaliser les échanges avec le patient sous la forme de

rendez-vous peut être contraignant. Proposer un questionnaire de Girerd au comptoir peut permettre de déceler un problème d'observance et donc le besoin du patient d'être accompagné.

Facturation

Concernant la facturation, le LGO ne prévoit pas de rappels possibles ou un planning bien défini afin d'aider le pharmacien dans le suivi des règlements des accompagnements comme cela peut être le cas pour les locations de matériel médical par exemple. En effet, le code adhésion doit être facturé dès l'inclusion du patient dans l'accompagnement pharmaceutique, puis le code d'accompagnement première année peut être facturé dès que les deux entretiens thématiques ont été réalisés.

Afin de ne pas perdre la rémunération, le pharmacien doit faire preuve d'une certaine rigueur. Le développement d'un onglet d'aide à la facturation dans le LGO serait un bon progrès qui aiderait les nouveaux pharmaciens à se lancer.

Amélioration continue des pratiques de pharmacie clinique

L'amélioration continue de la qualité est une démarche collaborative, dynamique et opérationnelle visant à optimiser les activités de pharmacie clinique. Elle prend en compte les objectifs attendus pour le patient et les professionnels de santé et répond à leurs besoins potentiels et/ou exprimés. Elle vise à : harmoniser les pratiques de pharmacie clinique mises en place ; accroître l'efficacité des actes de pharmacie clinique ; renforcer la pertinence des soins pharmaceutiques ; améliorer la satisfaction des patients, des aidants et des professionnels de santé ; valoriser la pharmacie clinique. (8) Elle doit s'envisager dès la mise en place d'un acte de pharmacie clinique, de manière planifiée à fréquence régulière et en cas de dysfonctionnement ou d'évolution de pratiques. Lorsqu'un processus de PC est déployé, chaque équipe se fixe des objectifs qui peuvent, par exemple, s'inscrire dans la démarche de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse.

Afin de structurer l'amélioration continue de la qualité, quatre étapes doivent être réalisées : prévoir ; mettre en œuvre ; évaluer et améliorer.

Aussi appelées cycle PDCA (Plan, Do, Check, Act) ou roue de Deming ; chaque étape réalisée entraîne la suivante dans le but de progresser, de perfectionner la capacité à satisfaire aux exigences.

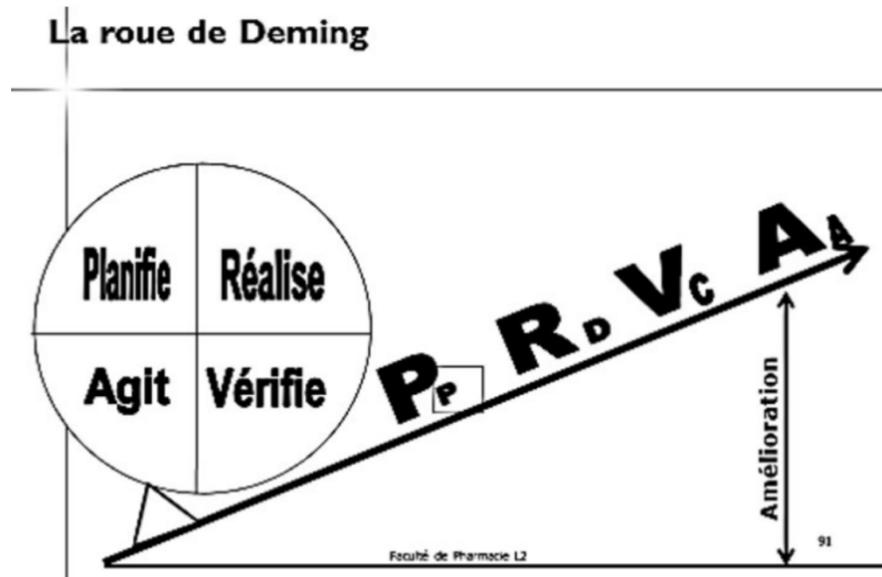


Figure 38. Roue de Deming

Ainsi, dans cette expérimentation, différents axes ont été relevés pour être améliorés. Posture lors de l'entretien, communication avec le patient, gêne d'être en face à face avec le patient

Développer la discipline

Afin de promouvoir la discipline, et les divers accompagnements par le pharmacien, des actions peuvent être réalisées ponctuellement à l'officine : des journées de dépistage et de contrôle de l'HTA avec la remise d'un guide pour les patients atteints de cette pathologie, des journées de contrôle de la glycémie, ou encore des journées de prévention vaccination.

Depuis l'arrêté du 8 juin 2023, les médecins généralistes sont habilités à prescrire initialement le système Freestyle libre 2 pour l'indication suivante « mesure du glucose interstitiel, en complément d'une autosurveillance glycémique, chez les patients diabétiques de type 2 (âgés d'au moins 4 ans) traités par insulinothérapie non intensifiée (<3 injections par jour) et dont l'équilibre glycémique est insuffisant ($HbA1c \geq 8\%$). » (54)

Depuis, les patients ne sont plus systématiquement formés à la manipulation de dispositifs médicaux : stylos auto piqueur, poses des capteurs, utilisation des bandelettes et des lancettes, lecture des données recueillies.

Ils sont donc de plus en plus nombreux à se tourner vers leur pharmacien lorsqu'ils rencontrent des difficultés au quotidien.

Différents outils ont été développés pour permettre aux professionnels de gagner du temps. Récemment une intelligence artificielle (IA) a été développée, « *Lémur innovation* » propose des programmes innovants à destination des officinaux et des hospitaliers pour les accompagner dans la réalisation des BM, d'accompagnements pharmaceutiques, des CTM et dans bien d'autres tâches.

Dans le cadre de la réalisation d'un BPM, il convient de rentrer les données recueillies lors du premier entretien qui correspondent à la grille présentée par l'AM (annexe 5).

L'IA réalise une analyse pharmaceutique qui permet d'aider le pharmacien dans la rédaction d'IP, courriers adressés au médecin.

Cette IA calcule entre autres la charge anticholinergique d'une prescription.

Dans ce travail, deux échelles sont utilisées : l'échelle Anticholinergic Cognitive Burden (ACB) de Boustani et al et le Coefficient d'Imprégnation Anticholinergique (CIA) de Briet et al. Ce dernier a été élaboré à partir des échelles suivantes : Anticholinergic Drug Scale (ADS), Anticholinergic Risk Scale (ARS), et l'ACB.

L'ACB évalue les EI anticholinergiques centraux tandis que le CIA apprécie les EI anticholinergiques périphériques.(55)

L'analyse pharmaceutique est envoyée par mail avec un résumé des données recueillies, associant les médicaments pris avec les recommandations officielles des instances. Les points critiques sont relevés et à analyser par le pharmacien afin de les classer par caractère d'urgence et de rédiger les IP correspondantes.

Afin de faire part de la synthèse pharmaceutique au médecin traitant, il est souhaitable d'utiliser l'outil SAED : Situation, Antécédents, Évaluation, Demande. (56)

Les graphiques suivants permettent d'illustrer le besoin des patients à être suivi et la possibilité d'étendre les dispositifs d'accompagnement. En effet, en théorie tous les patients sous AOD ou AVK devraient être inclus dans un accompagnement pharmaceutique. Par conséquent, il serait possible de proposer un accompagnement pour ces patients en tenant compte que certains d'entre eux ne se déplacent pas à la pharmacie mais ce sont les aidants (formel ou informel) qui s'occupent d'eux. Ceux-ci peuvent participer aux entretiens.

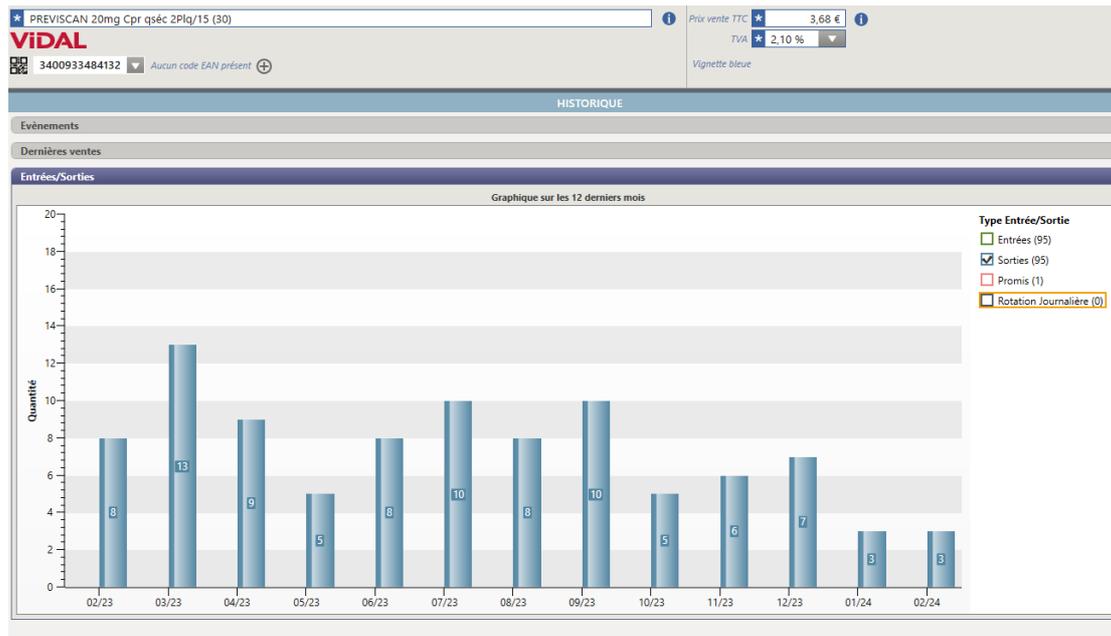


Figure 39. Graphique représentant les sorties en Fluindione 20 mg sur les douze derniers mois

L'accompagnement pharmaceutique des patients sous anticancéreux par voie orale doit être mis en place en priorité. En effet, pas moins de soixante-dix-sept molécules dispensées à l'officine figurent sur la liste des accompagnements rémunérés. Pour chacune d'entre elles, l'AM met à disposition des professionnels un guide pratique spécifique à chaque molécule pour mener à bien les trois entretiens : l'entretien initial, l'entretien « *vie quotidienne et gestion des effets indésirables* », l'entretien « *observance* ». A destination des patients, des fiches sont réalisées pour les aider au quotidien. Les supports doivent être utilisés au cours des différents entretiens afin d'appuyer les propos, de renforcer les messages essentiels, et d'assurer une bonne compréhension.

Les figures suivantes illustrent les sorties en Tamoxifène 20 mg et en Abiratérone 500 mg.

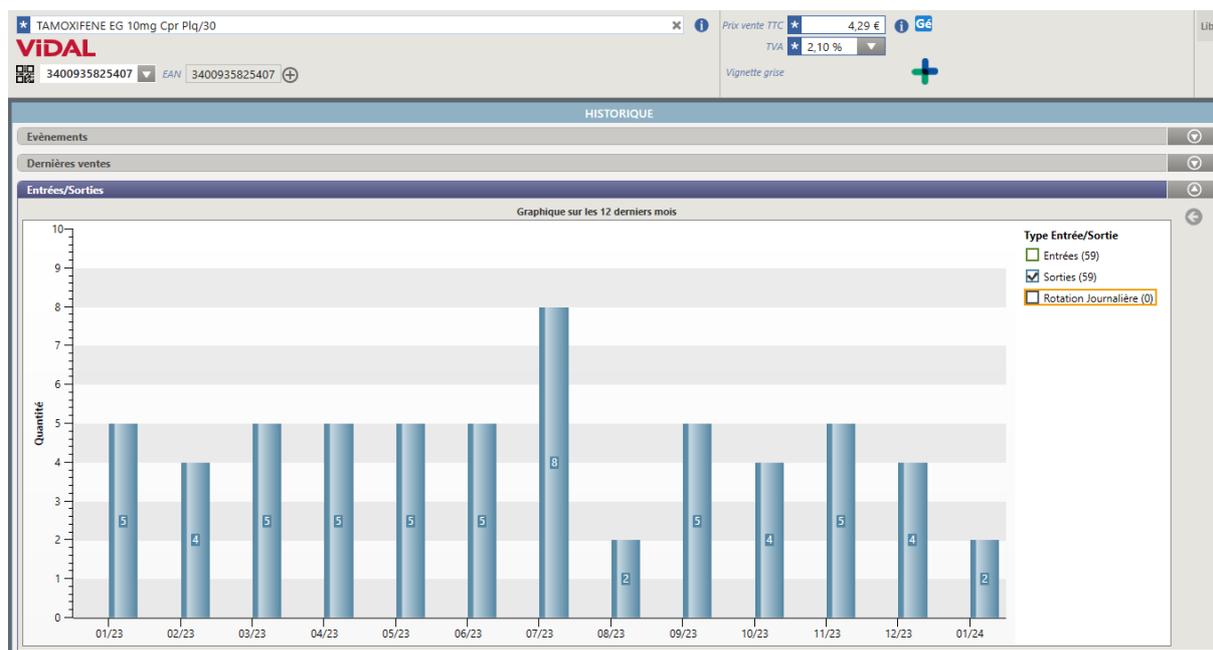


Figure 40. Graphique représentant les sorties en Tamoxifène 20 mg sur les douze derniers mois

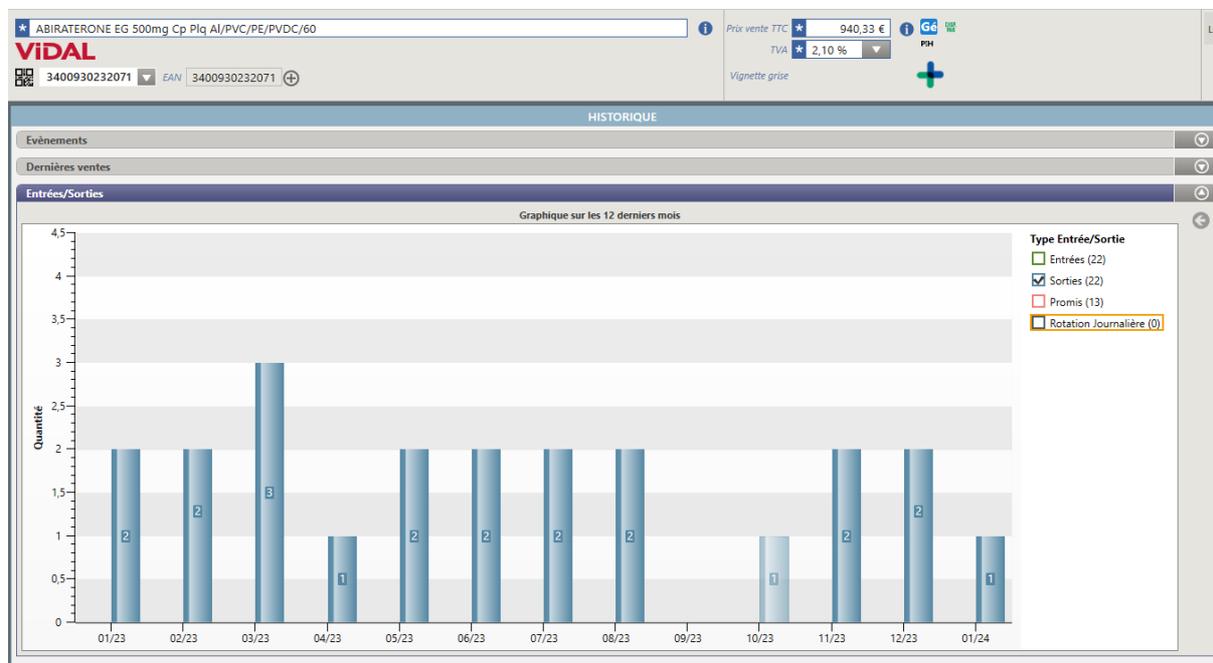


Figure 41. Graphique représentant les sorties en Abiratérone 500 mg sur les douze derniers mois

Lors de la primo-dispensation d'une molécule figurant sur la liste mise au point par l'AM il convient de proposer un accompagnement aux patients. Les deux premiers entretiens doivent être réalisés dans les plus brefs délais (15 jours suivant la dispensation) puisque les premiers EI peuvent être ressentis rapidement. Il est nécessaire que le patient soit capable d'identifier les EI et de les prendre en charge à son domicile. En cas de doutes sur la conduite à tenir en cas d'oubli de prise ou d'apparition d'EI, le pharmacien peut être amené à être consulté par le patient. En effet, il est l'interlocuteur privilégié puisque plus disponible qu'un oncologue ou que le médecin traitant, très régulièrement il est sollicité pour renseigner et rappeler les règles de bon usage du médicament.

L'objectif de cet accompagnement est de rendre le patient autonome en l'aidant à se familiariser avec le traitement, la posologie et de prévenir les éventuels EI.

Enfin, « Mon bilan prévention » est désormais accessible partout en France depuis janvier 2024. À la suite du succès du programme pilote réalisé dans les Hauts de France entre octobre et décembre 2023 ; le dispositif est désormais déployé sur l'ensemble du territoire. (57) Ainsi les patients âgés de 18 à 25 ans ; de 45 à 50 ans ; de 60 à 65 ans et de 70 à 75 ans peuvent prendre rendez-vous auprès d'un professionnel de santé agréé (médecins, sage-femmes, infirmiers ou pharmaciens). Afin de préparer l'entretien, un questionnaire doit être rempli par le patient. Lors de l'échange, différents thèmes seront abordés afin de rendre le patient acteur de sa santé afin d'améliorer celle-ci, de prévenir l'apparition de pathologies chroniques et de réaliser diverses actions de dépistage. Ce bilan aboutit à la rédaction d'un plan personnalisé de prévention qui présente les actions concrètes à entreprendre pour atteindre les objectifs prioritaires en santé.

VI. Conclusion

La pharmacie clinique s'ancre progressivement depuis 2013 (Avenant 1 de la convention nationale du 6 avril 2012 (5)) dans l'activité pharmaceutique officinale. Quotidiennement des centaines d'actes sont réalisés par les pharmaciens visant à sécuriser davantage la dispensation des produits de santé.

Face aux nouvelles problématiques de santé et dans le but de prodiguer une prise en charge efficiente, le pharmacien se voit attribuer toujours de nouvelles responsabilités.

La crise sanitaire de 2020 a révélé la place fondamentale du pharmacien d'officine dans la prise en charge ambulatoire des patients ; son rôle central est alors reconnu.

De « *nouvelles missions* » voient le jour ; et aussi diverses soient-elles ; elles sont toujours articulées autour et avec le patient. Leur mise en place nécessite de repenser le mode d'exercice, notamment tourné vers un exercice coordonné où les différents professionnels de santé collaborent tout au long des étapes du parcours de soins dans le but de rendre le patient acteur de sa prise en charge.

L'enjeu est de s'adapter à ces nouvelles directives tout en les conciliant aux missions primaires. La collaboration de chaque membre de l'équipe permet de repenser la structure, l'espace et l'organisation afin de développer la discipline.

Dans le cadre des accompagnements pharmaceutiques, le pharmacien met à disposition du patient ses compétences et ses connaissances. Ces échanges basés sur la bienveillance, l'empathie et sur le partage de savoirs sont des moments privilégiés où le pharmacien accède à l'intimité du patient. Un véritable lien est créé laissant place à une relation de confiance qui perdure dans le temps. Ces activités en sus d'être bénéfiques pour le patient valorisent les compétences du docteur en pharmacie, et légitiment son rôle de soignant à part entière.

Le devenir du pharmacien clinicien ambulatoire semble se profiler au travers du pharmacien correspondant dont les missions permettent d'assurer l'expansion de la discipline.

Bibliographie

1. Miller RR. History of clinical pharmacy and clinical pharmacology. *J Clin Pharmacol.* avr 1981;21(4):195-7.
2. Allenet B, Juste M, Mouchoux C, Collomp R, Pourrat X, Varin R, et al. De la dispensation au plan pharmaceutique personnalisé : vers un modèle intégratif de pharmacie clinique. *Pharm Hosp Clin.* mars 2019;54(1):56-63.
3. Calop J, Baudrant M, Bedouch P, Allenet B. La pharmacie clinique en France : contexte de développement à l'hôpital et état des lieux. *Pharmactuel* [Internet]. 2009;42. Disponible sur: <https://pharmactuel.com/index.php/pharmactuel/article/view/970>
4. LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (1). 2009-879 juill 21, 2009.
5. Arrêté du 4 mai 2012 portant approbation de la convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie.
6. Assemblée Nationale A. Assemblée nationale. [cité 21 nov 2023]. Organisation et transformation du système de santé. Disponible sur: https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/dossiers/alt/organisation_transformation_systeme_sante
7. Lexique de la Pharmacie Clinique 2021. *Pharm Hosp Clin.* juin 2021;56(2):119-23.
8. Bardet DJD, Gravoulet DJ. Bonnes pratiques de pharmacie clinique. 2022;
9. Meddispar - Critères [Internet]. [cité 24 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.meddispar.fr/Substances-veneneuses/Medicaments-stupefiants-et-assimiles/Criteres#nav-buttons>
10. Bedouch P, Calop J, Allenet B. Chapitre 3 - La validation d'ordonnance. In: *Pharmacie Clinique et Thérapeutique (Cinquième Édition)* [Internet]. Paris: Elsevier Masson; 2018 [cité 28 avr 2024]. p. 19-28.e1. Disponible sur: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9782294750779000037>
11. Bedouch P, Calop J, Allenet B. La validation d'ordonnance. In 2018. p. 19-28.e1.
12. L'acte de dispensation – Guide de stage de pratique professionnelle en officine [Internet]. [cité 9 nov 2023]. Disponible sur: <https://cpcms.fr/guide-stage/knowledge-base/lacte-de-dispensation/>
13. CNOP [Internet]. [cité 20 nov 2023]. Bonnes pratiques de dispensation des médicaments. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-autres-publications/bonnes-pratiques-de-dispensation-des-medicaments>
14. Prise en charge médicamenteuse à l'officine et missions du pharmacien [Internet]. 2022 [cité 20 nov 2023]. Disponible sur: <https://www.omedit-grand-est.ars.sante.fr/prise-en->

15. Haute Autorité de Santé [Internet]. [cité 20 nov 2023]. Mettre en œuvre la conciliation des traitements médicamenteux en établissement de santé. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2736453/fr/mettre-en-oeuvre-la-conciliation-des-traitements-medicamenteux-en-etablissement-de-sante
16. Lang PO, Dramé M, Guignard B, Mahmoudi R, Payot I, Latour J, et al. Les critères STOPP/START.v2 : adaptation en langue française. NPG Neurol - Psychiatr - Gériatrie. 1 déc 2015;15(90):323-36.
17. STOPP/START criteria for potentially inappropriate prescribing in older people: version 3 - PubMed [Internet]. [cité 23 janv 2024]. Disponible sur: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37256475/>
18. Laroche ML, Bouthier F, Merle L, Charmes JP. Médicaments potentiellement inappropriés aux personnes âgées : intérêt d'une liste adaptée à la pratique médicale française. Rev Médecine Interne. 1 juill 2009;30(7):592-601.
19. SFPC. Recommandations mémo bilan partagé de médication [Internet]. SFPC. [cité 20 nov 2023]. Disponible sur: <https://sfpc.eu/recommandations/>
20. Préconisations pour la contribution des préparateurs en pharmacie aux actions de pharmacie clinique. Pharm Clin. mars 2023;58(1):6-16.
21. Rapport_1_observance_medicamenteuse_VF_CORR_DGS_2016.02.09.pdf [Internet]. [cité 20 nov 2023]. Disponible sur: https://www.acadpharm.org/dos_public/Rapport_1_observance_medicamenteuse_VF_CORR_DGS_2016.02.09.pdf
22. Robinson JD. An interactional structure of medical activities during acute visits and its implications for patients' participation. Health Commun. 2003;15(1):27-57.
23. Europe WHORO for. Therapeutic patient education: continuing education programmes for health care providers in the field of prevention of chronic diseases: report of a WHO working group [Internet]. World Health Organization. Regional Office for Europe; 1998 [cité 27 nov 2023]. Disponible sur: <https://iris.who.int/handle/10665/108151>
24. Mémo-SFPC-La-posture-en-entretien-20220214.pdf [Internet]. [cité 26 nov 2023]. Disponible sur: <https://sfpc.eu/wp-content/uploads/2022/03/Me%CC%81mo-SFPC-La-posture-en-entretien-20220214.pdf>
25. WABLE T. Communication, règles et fonctionnement. In: La communication à l'officine. Le moniteur des pharmacies; 2018. (Pro-officina).
26. ALLENET B, BEDOUCH P, BAUDRANT M, FEDERSPIEL I, BERTHET S, DETAVERNIER M, et al. DE L'HISTORIQUE MÉDICAMENTEUX À L'OBSERVATION PHARMACEUTIQUE: RECUEIL STANDARDISÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA PHARMACIE CLINIQUE EN UNITÉ DE SOINS. Hist MÉDICAMENTEUX À Obs Pharm

Recl Stand POUR Dév Pharm Clin EN UNITÉ SOINS. 2010;(2):39-46.

27. Benarous X, Legrand C, Consoli SM. L'entretien motivationnel dans la promotion des comportements de santé : une approche de la relation médecin/malade. Rev Médecine Interne. 1 mai 2014;35(5):317-21.

28. Blœdé F, Duhoux B. Chapitre 9 - Entretien motivationnel et interventions brèves. In: Collège National des Généralistes Enseignants, éditeur. Médecine Générale pour le Praticien [Internet]. Paris: Elsevier Masson; 2022 [cité 22 déc 2023]. p. 63-72. Disponible sur: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9782294767104000097>

29. Nguyen A. Difficultés liées à l'arrêt du tabac. Actual Pharm. 1 nov 2023;62(630):22-5.

30. Liste des échelles acceptées pour mesurer la douleur [Internet]. [cité 22 déc 2023]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-01/liste_echelles_acceptees_2022.pdf

31. LOI n° 2011-1906 du 21 décembre 2011 de financement de la sécurité sociale pour 2012 (1). 2011-1906 déc 21, 2011.

32. Article - Avis relatif à l'avenant n° 21 à la convention nationale du 4 avril 2012 organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie - Légifrance [Internet]. [cité 22 déc 2023]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000042376966

33. Arrêté du 31 mars 2022 portant approbation de la Convention nationale organisant les rapports entre les pharmaciens titulaires d'officine et l'assurance maladie.

34. Entretien femme enceinte [Internet]. [cité 26 déc 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/hautes-alpes/pharmacien/sante-prevention/accompagnements/entretien-femme-enceinte>

35. memo-pharmacien-aide-facturation_assurance-maladie.pdf [Internet]. [cité 26 déc 2023]. Disponible sur: https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/memo-pharmacien-aide-facturation_assurance-maladie.pdf

36. Rousseau MC, Bardet JD, Bellet B, Allenet B. Comment la Pharmacie Clinique est-elle perçue par les pharmaciens d'officine ? : « c'est mettre le patient au centre de l'activité, s'intéresser à son environnement, savoir comment il vit. C'est intégrer tout cela, bien au-delà du simple médicament. » Pharm Hosp Clin. 1 déc 2020;55(4):377-90.

37. Résultats de l'enquête menée par l'UNPF [Internet]. [cité 1 déc 2023]. Disponible sur: <https://www.unpf.eu/upload/news/2d79e4c14eab3884123146e6f7e22f490c530e.pdf>

38. Arrêté du 21 février 2022 fixant le nombre de pharmaciens adjoints dont les titulaires doivent se faire assister en raison de l'importance de l'activité de leur officine.

39. Convention collective nationale de la pharmacie d'officine du 3 décembre 1997. Etendue par arrêté du 13 août 1998 (JO du 8 septembre 1998). - Textes Attachés - Annexe II :

Formation professionnelle tout au long de la vie (Accord du 7 mars 2016) - Légifrance [Internet]. [cité 19 janv 2024]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALIARTI000032730388/?idConteneur=KALICONT000005635528

40. sfpc_les_entretiens_pharmaceutiques.pdf [Internet]. [cité 27 nov 2023]. Disponible sur: https://sfpc.eu/wp-content/uploads/2019/08/sfpc_les_entretiens_pharmaceutiques.pdf

41. brochure-demographie-au-1er-janvier-2023-paca-corse.pdf [Internet]. [cité 22 janv 2024]. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/mediatheque/fichiers/document-demographie-region/brochure-demographie-au-1er-janvier-2023-paca-corse>

42. France - Espérances de vie à différents âges - Insee [Internet]. [cité 12 janv 2024]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/outil-interactif/6794598/EVDA/France>

43. Les dépenses de santé en 2022 - Résultats des comptes de la santé - Édition 2023 | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [Internet]. [cité 8 janv 2024]. Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communiquee-de-presse-documents-de-reference/panoramas-de-la-drees/les-depenses-de>

44. Global, regional, and national comparative risk assessment of 79 behavioural, environmental and occupational, and metabolic risks or clusters of risks in 188 countries, 1990–2013: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2013. *Lancet Lond Engl*. 5 déc 2015;386(10010):2287-323.

45. Lupau D, Brion F, Halimi JM, Lopez-Sublet M, Masseron S, Roger E, et al. Les entretiens pharmaceutiques dans l'hypertension artérielle à l'officine. *Ann Cardiol Angéiologie*. juin 2017;66(3):119-22.

46. Isabelle LP. Parcours de santé d'une personne présentant une douleur chronique. 2023;

47. Structures spécialisées - pro [Internet]. SFETD - Site web de la Société Française d'Etude et du Traitement de la Douleur. [cité 21 janv 2024]. Disponible sur: <https://www.sfetd-douleur.org/structures-specialisees-pro/>

48. Pelus E, Fehr MM, Roncalez D. Entretiens pharmaceutiques en douleur chronique : activité valorisée et intégrée dans les pratiques pluridisciplinaires. *Pharm Clin*. 1 déc 2022;57(4):e97.

49. CNOP [Internet]. [cité 21 janv 2024]. Douleurs chroniques : un nouveau guide sur le parcours de santé. Disponible sur: <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-actualites/douleurs-chroniques-un-nouveau-guide-sur-le-parcours-de-sante>

50. note_methodologique_polyopathie_de_la_personne_agee.pdf [Internet]. [cité 19 févr 2024]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2015-04/note_methodologique_polyopathie_de_la_personne_agee.pdf

51. ARS Île-de-France. Etude sur l'observance médicamenteuse des patients atteints de

diabète de type II en Ile de France. 2016;

52. Clere N. Troubles du sommeil, conseils à l'officine. Actual Pharm. 1 sept 2019;58(588, Supplement):8-10.

53. 304_AOD_formulaire_observance.pdf [Internet]. [cité 30 janv 2024]. Disponible sur: https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/304_AOD_formulaire_observance.pdf

54. Arrêté du 8 juin 2023 portant modification des conditions d'inscription du système flash d'autosurveillance du glucose FREESTYLE LIBRE 2 de la société ABBOTT France inscrit au titre Ier de la liste des produits et prestations remboursables prévue à l'article L. 165-1 du code de la sécurité sociale - Légifrance [Internet]. [cité 30 janv 2024]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670319>

55. Médicaments anticholinergiques chez le sujet âgé: les bons réflexes de prescription [Internet]. OMEDIT. [cité 26 févr 2024]. Disponible sur: <https://www.omedit-paysdelaloire.fr/boite-a-outils/personnes-agees/>

56. Haute Autorité de Santé [Internet]. [cité 23 févr 2024]. Saed : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_1776178/fr/saed-un-guide-pour-faciliter-la-communication-entre-professionnels-de-sante

57. DICOM_Raphaelle.B, DICOM_Raphaelle.B. Ministère du travail, de la santé et des solidarités. 2024 [cité 26 févr 2024]. Mon Bilan Prévention pour les professionnels de santé. Disponible sur: <https://sante.gouv.fr/prevention-en-sante/preserver-sa-sante/mon-bilan-prevention-les-rendez-vous-sante-aux-ages-cles-de-la-vie/espace-professionnels/article/mon-bilan-prevention-pour-les-professionnels-de-sante>

Annexes

Annexe 1. Fiche de recueil d'une IP

Figure 1

FICHE D'INTERVENTION PHARMACEUTIQUE		
📅 DATE : / /	📁 N° FICHE :	🏠 N° CENTRE :
IDENTITE PATIENT :		SERVICE D'HOSPITALISATION :
Nom : Prénom :		<input type="checkbox"/> Psychiatrie <input type="checkbox"/> Séjour Court (MCO) <input type="checkbox"/> Séjour Long <input type="checkbox"/> Soins de Suite et Réadaptation
Age : ans / Poids : Kg Sexe : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		DCI MEDICAMENT :
1- PROBLEME (1 choix) :		3- FAMILLE MEDICAMENT (ATC) :
1 <input type="checkbox"/> Non conformité aux référentiels / contre-indication		<input type="checkbox"/> A Voie digestives /Métabolisme
2 <input type="checkbox"/> Indication non traitée		<input type="checkbox"/> B Sang /Organes hématopoïétiques
3 <input type="checkbox"/> Sous-dosage		<input type="checkbox"/> C Système cardiovasculaire
4 <input type="checkbox"/> Surdosage		<input type="checkbox"/> D Médicaments dermatologiques
5 <input type="checkbox"/> Médicament non indiqué		<input type="checkbox"/> G Système génito-urinaire/Hormones Sex.
6 <input type="checkbox"/> Interaction		<input type="checkbox"/> H Hormones systémiques
<input type="radio"/> A prendre en compte		<input type="checkbox"/> J Anti-infectieux systémiques
<input type="radio"/> Précaution d'emploi		<input type="checkbox"/> L Antinéoplasiques/Immunomodulateurs
<input type="radio"/> Association déconseillée		<input type="checkbox"/> M Muscle et squelette
<input type="radio"/> Association contre-indiquée		<input type="checkbox"/> N Système nerveux
<input type="radio"/> Publiée (= hors GTIAM de l'AFSSAPS)		<input type="checkbox"/> P Antiparasitaires, insecticides
7 <input type="checkbox"/> Effet indésirable		<input type="checkbox"/> R Système respiratoire
8 <input type="checkbox"/> Voie/administration inappropriée		<input type="checkbox"/> S Organes sensoriels
9 <input type="checkbox"/> Traitement non reçu		<input type="checkbox"/> V Divers
10 <input type="checkbox"/> Monitoring à suivre		
2- INTERVENTION (1 choix) :		4- DEVENIR DE L'INTERVENTION :
1 <input type="checkbox"/> Ajout (prescription nouvelle)		<input type="checkbox"/> Acceptée
2 <input type="checkbox"/> Arrêt		<input type="checkbox"/> Non acceptée
3 <input type="checkbox"/> Substitution/Echange		<input type="checkbox"/> Non renseigné
4 <input type="checkbox"/> Choix de la voie d'administration		
5 <input type="checkbox"/> Suivi thérapeutique		
6 <input type="checkbox"/> Optimisation modalités d'administration		
7 <input type="checkbox"/> Adaptation posologique		
DETAILS ⇒ S'il y a lieu, préciser : Dosage, posologie, rythme d'administration des médicaments ; Eléments pertinents en relation avec le problème dépisté ; Constantes biologiques perturbées ou concentration d'un médicament dans liquides biologiques (+ normales du laboratoire) ; Décrire précisément l'intervention pharmaceutique.		
Contextes		
Problème		
Intervention		

Annexe 2. Plan de prise validé par la HAS

Logo
Etablissement

PLAN DE POSOLOGIE DES MEDICAMENTS

À la sortie du service :

Date de réalisation :

 *Ce document n'est pas une ordonnance, c'est un support pour vous accompagner dans la prise de vos médicaments.*

NOM :

Prénom :

Date de naissance :

Allergies médicamenteuses :

Régime alimentaire (à supprimer si non adapté) :

Date de sortie d'hospitalisation :

Réalisation :

- Conciliation médicamenteuse à l'admission et à la sortie
- Conciliation médicamenteuse à la sortie uniquement
- Absence de réalisation de conciliation médicamenteuse

Médicaments  (DCI / noms de spécialité)	Horaires de prise				Durée de traitement	Explication(s)	Commentaire(s)
	Matin 	Midi 	Soir 	Coucher 			

EN CAS D'OUBLI DE PRISE DE VOTRE TRAITEMENT :
Il ne faut jamais prendre en double votre médicament oublié en pensant que cela permettra de rattraper votre erreur!!! Vous risquez un surdosage. Pensez surtout à signaler cet oubli à votre médecin.

DE MEME, EN CAS DE DOUBLE PRISE, contactez votre médecin traitant le plus rapidement possible.

Liste des médicaments qui ont été arrêtés par les médecins du service :



 **Pensez à rapporter à votre pharmacie les médicaments qui ont été arrêtés par les médecins du service.**

Pharmacien référent

/ Interne en pharmacie

/ PPH

Médecin hospitalier

Annexe 3. Questionnaire de GIRERD



Questionnaire d'évaluation de l'observance

ACCOMPAGNEMENT PHARMACEUTIQUE



Pensez à conserver ce document. Il est essentiel à l'attribution de votre rémunération.

Les questions qui suivent permettent d'évaluer le degré d'observance du traitement prescrit et ainsi de mieux identifier les contraintes liées au traitement afin de pouvoir en discuter avec votre patient.

Nom du patient : Date : ... / ... / ... **oui non**

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Ce matin, avez-vous oublié de prendre votre médicament ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Depuis la dernière consultation, avez-vous été en panne de médicament ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Vous est-il arrivé de prendre votre traitement avec retard par rapport à l'heure habituelle ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Vous est-il arrivé de ne pas prendre votre traitement parce que, certains jours, votre mémoire vous fait défaut ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Vous est-il arrivé de ne pas prendre votre traitement parce que, certains jours, vous avez l'impression que votre traitement vous fait plus de mal que de bien ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Pensez-vous que vous avez trop de comprimés à prendre ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Compter un point par réponse notée « non » :

- bonne observance : score = 6
- faible observance : score 4 ou 5
- non-observance : score <= 3

Source : Girerd X, Hanon O, Anagnostopoulos K. Évaluation de l'observance du traitement anti-hypertenseur par un questionnaire : mise au point et utilisation dans un service spécialisé. Presse médicale. 2001 ; 30 : 1044-48.

05-2016-etude-gerard-2015195

La santé progresse avec vous



Annexe 4. Questionnaire d'observance de MORISKY en 8 questions (MMAS-8)



Questionnaire d'observance de MORISKY (En 8 questions)

Auto-questionnaire permettant de mesurer l'adhésion à un traitement.

1	Vous arrive-t-i parfois de prendre vos comprimés contre... (nom de la condition)	Non = 1
2	Parfois certaines personnes ne prennent pas leurs médicaments pour d'autres raisons qu'un oubli. En pensant aux deux dernières semaines, y a-t-il eu des jours où vous n'avez pas pris vos médicaments contre... (nom de la condition)	Non = 1
3	Vous est-il déjà arrivé de réduire la dose ou de prendre vos médicaments contre... (nom de la condition) sans en informer le médecin, parce que vous vous sentiez moins bien en les prenant ?	Non = 1
4	Lorsque vous voyagez ou que vous quittez la maison, vous arrive-t-il d'oublier d'emporter vos médicaments contre... (nom de la condition) ?	Non = 1
5	Avez-vous pris vos médicaments contre... (nom de la condition) ?	Oui = 1
6	Quand vous ressentez beaucoup moins, voire plus du tout vos symptômes, vous arrive-t-il parfois d'arrêter de prendre vos médicaments ?	Non = 1
7	Le fait de devoir prendre des médicaments contre... (nom de la condition) tous les jours représente un réel inconvénient pour certaines personnes. Vous arrive-t-il parfois d'être contrarié(e) par le fait d'avoir à respecter un traitement contre... (nom de la condition) ?	Non = 1
8	Vous arrive-t-il d'avoir des difficultés à vous rappeler de prendre tous vos médicaments contre... (nom de la condition) ? Choix de réponse et score pour la question 8 Jamais/Rarement = 1	Jamais/rarement = 1 De temps en temps = 0,75 Parfois = 0,5 Régulièrement = 0,25 Tout le temps = 0
SCORE		

1. Morisky DE, Green LW, Levine DM. Concurrent and predictive validity of a self-reported measure of medication adherence. *Med Care* 1986;24:67-74.
2. Morisky DE, Ang A, Krousel-Wood M, Ward HJ. Predictive validity of a medication adherence measure in an outpatient setting. *Journal of clinical hypertension* 2008;10:348-54



Questionnaire d'observance de MORISKY (en 8 questions)

Pour quels patients ?

Adultes.

Pour quelle utilisation ?

Mesure de l'adhésion à un traitement.

Interprétation

≥ 8 : bonne adhésion
6 à 7 : adhésion moyenne
< 6 : faible adhésion

Comment l'utiliser ?

Le soignant interroge le patient ou le patient répond de manière autonome aux 8 questions. Chaque réponse a une valeur définie. L'addition des points obtenus à chaque questions permet d'obtenir un score compris entre 0 et 8.

Recommandations de l'INTERCLUD OCCITANIE

Ce score utile pour mesurer l'observance aux traitements antalgiques peut également être utilisé pour tous types de médicaments lorsqu'ils sont pris au long cours.

Rappel : Tout score doit être noté dans le dossier patient (IQSS).

1. Morisky DE, Green LW, Levine DM. Concurrent and predictive validity of a self-reported measure of medication adherence. *Med Care* 1986;24:67-74.
2. Morisky DE, Ang A, Krousel-Wood M, Ward HJ. Predictive validity of a medication adherence measure in an outpatient setting. *Journal of clinical hypertension* 2008;10:348-54

Annexe 5. Entretien recueil d'information dans le cadre du BPM par l'Assurance Maladie



BILAN PARTAGÉ DE MÉDICATION ENTRETIEN DE RECUEIL D'INFORMATION



Objectifs de l'entretien :

- Expliquer au patient les objectifs du bilan de médication et son déroulement.
- Recueillir les informations générales sur le patient mais aussi ses habitudes de vie et son état physiologique.
- Recenser l'ensemble des traitements pris par le patient ainsi que leur connaissance par le patient.

LE PATIENT

Ses habitudes de vie

- Pour la prise de médicaments, car certains médicaments doivent être pris au cours d'un repas et d'autres à l'inverse à distance.
- Pour déceler les patients âgés dénutris et déshydratés, ce qui impacte fortement l'état général de la personne âgée mais aussi les effets des médicaments.

Le mode de vie permet aussi de cerner les besoins des patients, notamment en termes d'aide à domicile ou autre...

Son état physiologique

Les insuffisances rénales et hépatiques peuvent modifier la biodisponibilité et donc impacter l'efficacité et la tolérance des médicaments. L'attention des patients doit être attirée sur les situations cliniques possiblement associées à une fonction rénale altérée (hypovolémie, déshydratation, diarrhée, associations médicamenteuses).

Certains problèmes physiologiques tels que des problèmes de déglutition, une vision altérée ou encore des douleurs articulaires peuvent empêcher certains patients de prendre leurs médicaments. Il est donc important de repérer ces problèmes afin d'améliorer l'observance. De plus, il est important de noter les éventuelles allergies du patient.

LES MÉDICAMENTS

Le recueil de ses médicaments

Il est important de recueillir l'ensemble des médicaments prescrits ou non à un patient car le bilan partagé de médication doit être exhaustif pour être le plus pertinent possible.

La connaissance qu'il a de ses médicaments

Un patient qui connaît ses médicaments (il sait pourquoi il les prend et les conséquences sur sa santé) est un patient plus observant et ayant une meilleure adhésion à ses traitements. Il est important pour le patient de bien connaître les effets des médicaments et notamment les effets indésirables car ils peuvent entraîner des problèmes d'observance et donc avoir des conséquences très néfastes pour le patient. Les éventuelles modifications de traitements par le prescripteur sont de bons indicateurs de traitements non optimisés, soit en termes d'efficacité, soit en termes d'effets indésirables. Vous pouvez, en outre, aider le patient à lutter contre ces derniers.

L'analyse des prises de médicaments

Cette analyse vous permettra de repérer les problèmes d'observance (via le questionnaire de Gierd), les ruptures de traitements, les problèmes liés à la forme galénique et la nécessité d'une aide à la prise de médicaments.



INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOM	
PRÉNOM	
ÂGE	POIDS
N° DE SÉCURITÉ SOCIALE	
RÉGIME D'AFFILIATION	
ADRESSE	
NOM DU MÉDECIN TRAITANT	





ÉTAT PHYSIOLOGIQUE DU PATIENT

SOUFFREZ-VOUS D'UNE MALADIE RÉNALE OU HÉPATIQUE (INSUFFISANCE RÉNALE, HÉPATIQUE) OU TOUT AUTRE ANTÉCÉDENT IDENTIFIÉ? OUI NON

AVEZ-VOUS DES PROBLÈMES DE DÉGLUTITION OU DE VISION, DES DOULEURS ARTICULAIRES...? OUI NON

PRÉCISEZ

SOUFFREZ-VOUS D'ALLERGIES? OUI NON

LESQUELLES?

AVEZ-VOUS UN CARNET DE SUIVI? OUI NON



HABITUDES DE VIE DU PATIENT

VIVEZ-VOUS SEUL-E CHEZ VOUS OU EN INSTITUTION? OUI NON

QUELLE INSTITUTION?

QUELQU'UN VOUS AIDE-T-IL DANS VOTRE QUOTIDIEN? OUI NON

SI OUI, QUI?

QUELLES SONT VOS HABITUDES ALIMENTAIRES (NOMBRE DE REPAS PAR JOUR, HORAIRES, COLLATION...)?

SUIVEZ-VOUS UN RÉGIME PARTICULIER (DIABÉTIQUE, SANS SEL...)? OUI NON

CONSOMMEZ-VOUS CERTAINS PRODUITS COMME DE L'ALCOOL OU DU PAMPLEMOUSSE PAR EXEMPLE? OUI NON





TRAITEMENTS OU PRODUITS CONSOMMÉS PAR LE PATIENT

PRODUIT	ORIGINE (prescripteur ou automédication)	DOSAGE ET FORME	FRÉQUENCE ET POSOLOGIE	PROBLÈMES LIÉS À LA FORME GALÉNIQUE?	PROBLÈMES D'OBSERVANCE?	SURVENUE D'EFFETS INDÉSIRABLES?



COMPRÉHENSION ET USAGE DES TRAITEMENTS PAR LE PATIENT (SUITE)

PRISE DES MÉDICAMENTS

À QUEL MOMENT DE LA JOURNÉE PRENEZ-VOUS VOS MÉDICAMENTS ?
.....

AVEZ-VOUS DES RAPPELS POUR Y PENSER ? OUI NON

VOUS RESTE-IL DES MÉDICAMENTS DANS LES BOÎTES À LA FIN DU MOIS ? OUI NON
LESQUELS ?
.....

Y-A-T-IL DES MÉDICAMENTS POUR LESQUELS VOUS ÊTES SOUVENT EN RUPTURE ? OUI NON
LESQUELS ?
.....

AVEZ-VOUS TENDANCE À OUBLIER CERTAINS MÉDICAMENTS ? OUI NON
LESQUELS ?
.....





COMPRÉHENSION ET USAGE DES TRAITEMENTS PAR LE PATIENT (SUITE)

EFFETS DES TRAITEMENTS	RESSENTEZ-VOUS DES EFFETS PARTICULIERS LIÉS À LA PRISE DE VOS MÉDICAMENTS? PRÉCISEZ (SOMNOLENCE, DOULEURS ARTICULAIRES...).	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	<hr/> <hr/> <hr/>		
	AVEZ-VOUS DÉJÀ RESENTI DES EFFETS INDÉSIRABLES LIÉS À VOS MÉDICAMENTS? SI OUI, LESQUELS ET COMMENT LUTTEZ-VOUS CONTRE EUX?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/> <hr/>			
	PRENEZ-VOUS UN MÉDICAMENT QUI NÉCESSITE UN SUIVI PARTICULIER (ANTIDIABÉTIQUE, ANTICOAGULANT...)?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/> <hr/>			



COMPRÉHENSION ET USAGE DES TRAITEMENTS PAR LE PATIENT (SUITE)

PRISE DES MÉDICAMENTS	À QUEL MOMENT DE LA JOURNÉE PRENEZ-VOUS VOS MÉDICAMENTS?		
	<hr/> <hr/>		
	AVEZ-VOUS DES RAPPELS POUR Y PENSER?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	VOUS RESTE-IL DES MÉDICAMENTS DANS LES BOÎTES À LA FIN DU MOIS? LESQUELS?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	<hr/> <hr/>		
	Y-A-T-IL DES MÉDICAMENTS POUR LESQUELS VOUS ÊTES SOUVENT EN RUPTURE? LESQUELS?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>			
	AVEZ-VOUS TENDANCE À OUBLIER CERTAINS MÉDICAMENTS? LESQUELS?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>			





COMPRÉHENSION ET USAGE DES TRAITEMENTS PAR LE PATIENT (SUITE)

PRISE DES MÉDICAMENTS (SUITE)

AVEZ-VOUS CERTAINS MÉDICAMENTS EN GRANDE QUANTITÉ CHEZ VOUS? SI OUI, PRÉCISEZ OUI NON

.....

VOS MÉDICAMENTS SONT-ILS PRÉPARÉS PAR VOUS OU PAR QUELQU'UN D'AUTRE?

.....

ÊTES-VOUS AIDÉ-E DANS LA PRISE DE VOS MÉDICAMENTS? ET SI OUI, PAR QUI?

.....

ÉPROUVEZ-VOUS DES DIFFICULTÉS À PRENDRE VOS MÉDICAMENTS (GÉLULES TROP GROSSES, SÈCHERESSE DE LA BOUCHE, DÉGLUTITION DIFFICILE...)? PRÉCISEZ LES MÉDICAMENTS QUI SONT DIFFICILES À PRENDRE OUI NON

.....

AIMERIEZ-VOUS ÊTRE AIDÉ(E) DANS LA PRISE DE VOS MÉDICAMENTS? OUI NON



OBSERVANCE DU PATIENT

LE PATIENT SAIT-IL QU'IL EST IMPORTANT D'ÊTRE OBSERVANT?

QUESTIONNAIRE DE GIRERD (1 pt par réponse négative)* :

- CE MATIN AVEZ-VOUS OUBLIÉ DE PRENDRE VOTRE MÉDICAMENT? OUI NON
- DEPUIS LA DERNIÈRE CONSULTATION, AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ EN PANNE DE MÉDICAMENTS? OUI NON
- VOUS EST-IL ARRIVÉ DE PRENDRE VOTRE TRAITEMENT EN RETARD PAR RAPPORT À L'HEURE HABITUELLE? OUI NON
- VOUS EST-IL ARRIVÉ DE NE PAS PRENDRE VOTRE TRAITEMENT PARCE QUE, CERTAINS JOURS, VOTRE MÉMOIRE VOUS FAIT DÉFAUT? OUI NON
- VOUS EST-IL ARRIVÉ DE NE PAS PRENDRE VOTRE TRAITEMENT PARCE QUE, CERTAINS JOURS, VOUS AVEZ L'IMPRESSION QUE LE TRAITEMENT VOUS FAIT PLUS DE MAL QUE DE BIEN? OUI NON
- PENSEZ-VOUS QUE VOUS AVEZ TROP DE MÉDICAMENTS À PRENDRE? OUI NON

TOTAL RÉPONSE(S) NÉGATIVE(S) = 6 4 ou 5 ≤ 3

* Plus le nombre de points est faible, plus il dénote un manque d'observance du patient :
bonne observance = 6 - Faible observance = 4 à 5 - Non observance ≤ 3.



Annexe 6. Formulaire de déclaration du choix de pharmacien correspondant



N° 16166#01

DÉCLARATION DE CHOIX DU PHARMACIEN CORRESPONDANT

(articles L.5125-1-1 A et R.5125-33-5 du code de la santé publique (CSP))

IMPORTANT { inscrire les nom, prénom et adresse en majuscules
inscrire les chiffres lisiblement (un chiffre par case)

Identification de l'assuré(e) et du bénéficiaire des soins

L'assuré(e)	
Nom de famille <i>(de naissance)</i> <i>suivi du nom d'usage, s'il y a lieu</i>	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
N° de sécurité sociale	<input type="text"/>
Le bénéficiaire des soins	
Nom de famille <i>(de naissance)</i> <i>suivi du nom d'usage, s'il y a lieu</i>	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Date de naissance	<input type="text"/>
Adresse de l'assuré(e)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Identification du pharmacien correspondant

Raison sociale et adresse de la pharmacie	Nom et prénom du pharmacien correspondant titulaire de l'officine
	Nom <input type="text"/>
	Prénom <input type="text"/>
	Messagerie sécurisée de santé
N° de la structure (AM) <input type="text"/>	Identifiant (N° RPPS) <input type="text"/>

Déclaration conjointe du bénéficiaire des soins et du pharmacien correspondant

Le bénéficiaire (ou son représentant) et le pharmacien correspondant s'engagent conjointement à respecter les dispositions de l'article L.5125-1-1 A du code de santé publique (CSP)

Bénéficiaire des soins (et/ou parent ou titulaire de l'autorité parentale pour les mineurs - voir notice)	Pharmacien correspondant
Je soussigné(e), M., Mme,	Je soussigné(e), Docteur
déclare choisir le pharmacien ci-dessus comme pharmacien correspondant	déclare être le pharmacien correspondant du bénéficiaire cité ci-dessus
Signature(s) _____	Signature _____

Déclaration signée le

Merci d'envoyer la déclaration complétée et signée à votre caisse d'assurance maladie.

Conformément au Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 et à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant auprès du Directeur de votre organisme d'assurance maladie ou de son Délégué à la Protection des Données. En cas de difficultés dans l'application de ces droits, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés. Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amende et/ou d'emprisonnement (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L.114-17-1 du Code de la sécurité sociale).

S3744

Quelques conseils pour remplir votre "Déclaration de choix du pharmacien correspondant"

Le pharmacien correspondant déclaré est le pharmacien qui vous connaît le mieux et auquel vous vous adressez en priorité. Il travaille en coordination avec votre médecin traitant et est dans le même exercice coordonné.

Pour permettre la bonne coordination de vos soins, chaque assuré ou bénéficiaire des soins déclare à sa caisse d'assurance maladie le nom du pharmacien qu'il souhaite choisir et déclarer comme pharmacien correspondant. Ce choix doit être fait en accord avec ce pharmacien.

Avec votre accord, un pharmacien exerçant dans le même officine peut suppléer le pharmacien correspondant.

En cas de changement de pharmacie correspondante, il vous suffira de faire une nouvelle "Déclaration de choix du pharmacien correspondant".

Comment faire connaître votre choix à votre caisse d'assurance maladie ?

Remplissez avec le pharmacien de votre choix ce formulaire.

- ▶ Dans la rubrique "Identification de l'assuré(e) et du bénéficiaire des soins" :
 - si vous êtes l'assuré(e), écrivez, dans la zone "L'assuré(e)", vos nom, prénom et numéro de sécurité sociale et dans la zone "Le bénéficiaire des soins", votre date de naissance,
 - si vous n'êtes pas l'assuré(e) - conjoint, concubin, personne liée à l'assuré(e) par un PACS, enfant mineur ou autre personne à charge, écrivez, dans la zone "L'assuré(e)", les nom, prénom et numéro de sécurité sociale de la personne à laquelle vous êtes rattaché(e) et inscrivez, dans la zone "Le bénéficiaire des soins", vos nom, prénom et date de naissance,
 - indiquez l'adresse de l'assuré(e) dans la zone prévue à cet effet.
- ▶ Dans la rubrique "Identification de la pharmacie et du pharmacien correspondant" :
 - le pharmacien appose son cachet ou écrit lisiblement ses nom, prénom et adresse et indique son numéro d'identification professionnel dans la grille prévue à cet effet.

Ensuite, vous complétez ensemble la rubrique "Déclaration conjointe" en écrivant votre nom et celui du pharmacien choisi.

IMPORTANT :

N'oubliez pas de signer tous les deux cette déclaration.

- ▶ Dans le cas où le bénéficiaire est un mineur non émancipé âgé de 16 à 18 ans, il doit signer cette déclaration ainsi qu'au moins l'un des deux parents ou le titulaire de l'autorité parentale en sa qualité de représentant légal.
- ▶ Dans le cas où le bénéficiaire est un mineur de moins de 16 ans, l'un au moins des deux parents ou le titulaire de l'autorité parentale, en sa qualité de représentant légal, indique ses nom et prénom et signe cette déclaration.

Votre déclaration de choix du pharmacien correspondant est terminée.

Après avoir vérifié que toutes les rubriques sont bien remplies, il ne vous reste plus qu'à l'adresser par courrier à votre caisse d'assurance maladie.

Il convient de privilégier le téléservice et, à défaut, l'envoi de l'attestation papier.

Annexe 7. Contenu et suivi des entretiens pharmaceutiques HTA rédigé par la Société Française de l'Hypertension Artérielle

CONTENU ET SUIVI DES ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES

1. L'entretien pharmaceutique au cours de l'HTA

Cet entretien pharmaceutique a pour objectif de contribuer au bilan éducatif du patient. L'entretien est mené à l'aide de questions ouvertes pour permettre au patient d'exprimer ses connaissances, croyances et représentations de l'HTA et des traitements. Un ensemble de questions type sera fourni mais le pharmacien a la liberté de les adapter à son patient. Le pharmacien et le patient doivent collaborer pour que le patient puisse déterminer ses objectifs d'apprentissage. Cette démarche a pour but de redonner au patient la perception de contrôle et d'auto-détermination. Chaque entretien sera à individualiser selon le patient, mais devra aborder tous les axes cités ci-dessous. Le temps dévolu à chacun des points est à adapter individuellement.

a) L'HTA du patient – ce que le patient a –

- Discuter avec le patient de l'HTA, des autres pathologies associées éventuelles et de leur prise en charge médicamenteuse.
- Echanger sur les conséquences de l'HTA : l'HTA est souvent asymptomatique mais elle est associée à une augmentation du risque cardiovasculaire. L'évolution silencieuse de la maladie conduit à une augmentation du risque de complications viscérales. Il a été clairement démontré que le traitement antihypertenseur réduit de façon substantielle le risque de complications.
- Préciser la définition de l'HTA : pression artérielle (PA) \geq 140/90 mm Hg mesurée en consultation et persistante dans le temps. L'HTA sera confirmée par la moyenne diurne des valeurs de PA en automesure tensionnelle (AMT) ou par mesure ambulatoire de la PA (MAPA) (moyenne PAS/PAD \geq 135/85 mm Hg).

b) Les représentations et croyances du patient – ce que le patient croit savoir –

- Discuter de la représentation que le patient a de sa maladie : de l'annonce, des changements intervenus depuis le diagnostic et de la place de la maladie dans le quotidien.
- Parler du vécu des traitements prescrits : prise de traitements quotidiens, perception de leur efficacité et de leur tolérance.

c) Les savoirs et connaissances du patient – ce que le patient sait –

- Discuter de ce que le patient sait sur l'HTA et des sources d'information qu'il utilise (média, internet ou autre).
- Evaluer la connaissance de ses médicaments : le patient connaît-il son traitement ? Le nom des principes actifs ? Sait-il à quoi ils servent ? Comprend-il l'ordonnance (schéma posologique, modalités de prise) ? Sait-il gérer un oubli ? A-t-

il des difficultés de gestion avec les médicaments génériques ?

- Discuter des effets indésirables ressentis, susceptibles de modifier l'image que le patient a des traitements.
- Lister les autres médicaments prescrits pour les pathologies associées éventuelles ou pris en automédication par le patient, qui peuvent éventuellement interférer avec le traitement antihypertenseur (interactions médicamenteuses).
- Evoquer les traitements non médicamenteux qui contribuent à faire diminuer la pression artérielle et promouvoir un régime peu salé, l'absence de surconsommation alcoolique, un poids optimal et une activité physique adaptée. Par ailleurs, il est habituel d'y associer un régime de type méditerranéen et un sevrage tabagique le cas échéant.

d) Vivre avec l'HTA – comment le patient vit avec sa maladie –

- Evaluer le niveau d'adaptation du patient et le retentissement de l'HTA sur sa qualité de vie (facteurs de stress, de vulnérabilité, de fragilité).
- Evaluer le niveau d'acceptation de l'HTA (l'annonce de la maladie fait passer l'individu d'un statut de personne saine à celui de personne malade) et l'impact qu'a la maladie sur son mode de vie (professionnel, social, familial).
- Evaluer la motivation du patient à se soigner et son niveau d'observance sans le juger.

e) Les projets et priorités d'apprentissage – ce qui motive le patient –

- Repérer les antagonismes éventuels entre l'HTA et ses complications éventuelles, son traitement et les projets de vie du patient à court, moyen ou long terme. La connaissance de ces projets est importante pour l'aider à renforcer sa motivation à apprendre et atteindre ses objectifs.
- Approfondir si besoin l'apprentissage à l'AMT.

2. Son suivi

A la suite de l'entretien, le pharmacien analyse les informations recueillies et rédige une synthèse dont les points clés concernent l'optimisation de l'observance ainsi que l'apprentissage et l'utilisation de l'AMT. Cette synthèse résume les aptitudes du patient, les adaptations intervenues dans sa vie quotidienne, les difficultés à surmonter ou les problèmes à résoudre. Complémentaire du suivi médical, elle peut être transmise au médecin avec l'accord du patient.

Le pharmacien note également ses éventuelles interrogations et les principales actions complémentaires sur lesquelles devrait porter un second entretien, par exemple en cas de modification du traitement antihypertenseur.

3. Son évaluation

Chaque entretien se conclut par une évaluation des acquis du patient. L'évaluation individuelle portera entre autre sur l'amélioration du contrôle tensionnel, de l'observance du traitement ou de l'utilisation de l'AMT.

L'impact de la mise en place des entretiens pharmaceutiques dans l'HTA doit être évalué sur des objectifs de Santé Publique.

Annexe 8. Contenus à aborder lors d'un entretien pharmaceutique dans le cadre de la douleur

Motivation : se soigner pour ne plus avoir mal. Gestion des trt : pour éviter mésusage, et automédication

I. La douleur du patient

- Discuter avec le patient de ses douleurs, des origines, des autres pathologies associées et des prises en charge médicamenteuse
- Définitions des douleurs chroniques : douleur chronique primaire, douleur neuropathique, syndromes douloureux chroniques secondaires douleur réfractaire etc.
- Importance d'utiliser une échelle d'évaluation
- Conséquences d'une douleur chronique non prise en charge : détérioration de l'état de santé, de la qualité de vie et du bien-être psychologique

II. Les représentations et croyances du patient`

- Discuter avec le patient de la représentation de sa/ses douleur(s) : annonce de la prise en charge, changements intervenus depuis et la place dans la vie quotidienne
- Parler du vécu des traitements prescrits : prise quotidienne, perception de leur efficacité et de leur tolérance

III. Les savoirs et les connaissances du patient

- Discuter de ce que sait le patient sur la douleur
- Évaluer la connaissance des médicaments : le patient connaît-il son traitement ? le nom des principes actifs ? de quels paliers font-ils partie ? comprend-il l'ordonnance (schéma posologique, modalités de prise, adaptation du « si besoin ») ? sait-il comment adapter la prise en charge douloureuse selon les antalgiques des différents paliers ? connaît-il les molécules à ne pas associer et au contraire celles qu'il peut prendre ensemble ?
- Discuter des effets indésirables ressentis et de leur prise en charge
- Lister les autres médicaments pris pour les pathologies associées et l'automédication
- Traitements non médicamenteux : utilisation de matériel orthopédique, de neurostimulateurs, ceintures tens, thérapie, cryothérapie, actipoche et emplâtres, vibrothérapie

IV. Vivre avec la douleur

- Évaluer le niveau d'adaptation du patient et le retentissement des douleurs sur sa qualité de vie : limite des activités élémentaires (se laver, s'habiller) et des activités instrumentales (téléphoner, faire les courses)
- Évaluer le niveau d'acceptation et l'impact sur le mode de vie
- Évaluer

V. Projets et priorités d'apprentissage

- Optimiser la prise en charge, proposer des alternatives si le traitement médicamenteux n'est plus adapté
- Proposer des alternatives : kinésithérapeutes, acupuncture
- Prise en charge psycho-social importante

Annexe 9. Bulletin d'adhésion et de désignation du pharmacien dans le cadre d'un accompagnement pharmaceutique



Traitement anticoagulant oral par AOD DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE PHARMACIEN

Bulletin d'adhésion et de désignation du pharmacien

Votre pharmacien, en accord avec votre caisse d'assurance maladie, vous propose d'adhérer au dispositif d'accompagnement des patients sous traitement anticoagulant oral par AOD.

Afin de bénéficier de ce dispositif vous offrant un suivi et des conseils personnalisés sur ce traitement, merci de bien vouloir compléter les deux bulletins en majuscules et au stylo à bille, et les signer.

Votre pharmacien et vous-même en tant qu'adhérent devez conserver votre exemplaire original du bulletin d'adhésion. Votre pharmacien tient son exemplaire à la disposition du service du contrôle médical.

OUI, je souhaite adhérer au dispositif d'accompagnement des patients sous traitement anticoagulant oral par AOD proposé par le pharmacien ci-dessous désigné

NON, je ne souhaite pas adhérer au dispositif d'accompagnement des patients sous traitement anticoagulant oral par AOD

Identification de l'adhérent :

- Nom et Prénom :
- Date de naissance :
- N° d'immatriculation :
- Régime d'affiliation (reporter le code figurant dans la carte Vitale ou sur l'attestation papier) :
- Adresse :
.....

Identification de la pharmacie et du pharmacien désigné en charge de l'accompagnement de l'adhérent :

- Nom de la pharmacie :
- Adresse :
.....
- N° d'identification Assurance Maladie :
- Nom du pharmacien désigné en charge de l'accompagnement¹ :

¹ En cas d'absence du pharmacien initialement désigné, l'accompagnement sera assuré par un pharmacien de l'officine.



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

L'adhérent donne son accord pour que le pharmacien porte à la connaissance de son médecin traitant et/ou du prescripteur du traitement, son adhésion au dispositif d'accompagnement et prenne contact autant que de besoin avec lui :

OUI

NON

(en cas de refus,
l'adhésion au dispositif n'est pas possible)

Nom du médecin traitant :

Nom du médecin prescripteur si différent :

L'adhérent ne peut pas solliciter son adhésion au dispositif d'accompagnement auprès de plusieurs pharmaciens de façon concomitante. Toute nouvelle adhésion auprès d'un pharmacien rend caduque l'adhésion précédente.

L'adhérent peut décider à tout moment de sortir du dispositif d'accompagnement.

Adhésion établie à l'initiative du pharmacien (si oui, cocher la case)

Fait le :

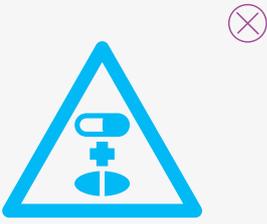
Signature de l'adhérent

Nom du pharmacien titulaire

Signature et cachet de la pharmacie

La mise en œuvre de cet accompagnement peut nécessiter le traitement de données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à ces données ainsi qu'un droit d'opposition à leur traitement. Ces droits s'exercent auprès du médecin chef de l'échelon local du service du contrôle médical de l'Assurance Maladie et du pharmacien que vous avez désigné. Vous êtes informé(e) que le refus de participer au dispositif d'accompagnement que peut vous proposer votre pharmacien n'a aucune conséquence sur vos remboursements.

Annexe 10. Entretien thématique « Effets du traitement » dans le cadre de l'accompagnement des patients sous AOD



AOD EFFETS DU TRAITEMENT



Objectifs de l'entretien :

- ▶ Expliquer au patient le mode d'action de son traitement.
- ▶ L'informer des signes évocateurs d'un mauvais dosage.
- ▶ Repérer les interactions médicamenteuses et rappeler les contre-indications.

EFFETS DU TRAITEMENT ET SIGNES ÉVOCATEURS D'UN DOSAGE INADAPTÉ

Le patient doit suivre avec une grande vigilance son traitement par AOD car celui-ci l'expose à deux risques principaux : l'hémorragie liée à un surdosage et la thrombose liée à un sous dosage.

Surveillance des signes évocateurs d'une situation de surdosage

Surveiller les signes cliniques hémorragiques dans tous les cas, et en particulier chez les sujets à risque (plus de 75 ans, insuffisance rénale, poids inférieur à 60 kg, interactions médicamenteuses, pathologies associées à un risque hémorragique).

Les principaux signes cliniques hémorragiques :

- ▶ **Signes banals** : saignement des gencives, saignement de nez, hémorragie conjonctivale, règles exceptionnellement abondantes, hématomes.
- ▶ **Signes plus inquiétants** : sang dans les urines, sang dans les selles, selles noires et nauséabondes, crachats sanglants, vomissements sanglants, saignement persistant.
- ▶ **Signes trompeurs** : fatigue, essoufflement, pâleur, céphalées ne cédant pas au traitement antalgique habituel, malaise inexpliqué.

Surveillance des signes évocateurs d'une situation de sous-dosage

Les principaux signes cliniques de thrombose (phlébite, embolie pulmonaire, AVC) :

- ▶ **Signes cliniques évocateurs de phlébite** :
 - œdème (gonflement) unilatéral de la cuisse, de la jambe ou seulement du mollet
 - douleur unilatérale avec ou sans œdème, notamment au niveau d'un des deux mollets
- ▶ **Signes cliniques évocateurs d'embolie pulmonaire** :
 - essoufflement soudain
 - douleur thoracique
 - crachat sanglant
- ▶ **Signes cliniques évocateurs d'AVC** :
 - violent mal de tête
 - déformation de la bouche
 - faiblesse d'un côté du corps, bras ou jambe
 - troubles de la parole ou de la vision

Informez le patient qu'en cas de survenue de signes inquiétants, un avis médical urgent est nécessaire.





EFFETS DU TRAITEMENT

LE PATIENT CONNAÎT-IL LES SIGNES ÉVOCATEURS D'UN SURDOSAGE ET LA CONDUITE À TENIR ?

A PA NA

A-T-IL DÉJÀ RESENTI CERTAINS DE CES SIGNES ?

A PA NA

SI OUI, LESQUELS ?

LE PATIENT CONNAÎT-IL LES SIGNES ÉVOCATEURS D'UN SOUS-DOSAGE ET LA CONDUITE À TENIR ?

A PA NA

INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES

Les médicaments susceptibles d'interagir avec les AOD sont très nombreux. Il est important de s'assurer que le patient ne s'expose pas à des interactions médicamenteuses.

La règle consiste à ne jamais prendre de médicaments qui n'aient été prescrits par un médecin ou conseillés par un pharmacien, a fortiori, un autre médicament de sa propre initiative. Cette règle s'applique en toutes circonstances, y compris dans des situations très banales (survenue d'une douleur, d'un rhumatisme ou d'une infection) et doivent toujours amener à consulter le médecin traitant.

Il n'y a pas de contre-indication formelle spécifique ni au rivaroxaban ni à l'apixaban.

La liste complète des interactions médicamenteuses contre-indiquées, déconseillées, nécessitant des précautions d'emploi et à prendre en compte, est disponible dans le Thésaurus des interactions médicamenteuses, rubrique anticoagulants oraux, sur le site internet de l'ANSM :

[http://ansm.sante.fr/Dossiers-thematiques/Interactions-medicamenteuses/Interactions-medicamenteuses/\(offset\)/0](http://ansm.sante.fr/Dossiers-thematiques/Interactions-medicamenteuses/Interactions-medicamenteuses/(offset)/0).

Précaution particulière

Informez le patient que toute injection intramusculaire est contre-indiquée lors d'un traitement anticoagulant. Les injections sous-cutanées sont autorisées.

LE PATIENT PREND-IL D'AUTRES TRAITEMENTS QUE SON AOD ?

OUI NON

SI OUI, LESQUELS ?

LE PATIENT CONNAÎT-IL LES MÉDICAMENTS QUI SONT CONTRE-INDIQUÉS AVEC SON TRAITEMENT ?

OUI NON

PEUT-IL CITER DES MÉDICAMENTS D'USAGE COURANT CONTRE-INDIQUÉS AVEC SON TRAITEMENT

OUI NON

A Acquis PA Partiellement acquis NA Non acquis





VOTRE CONCLUSION DE L'ENTRETIEN

SYNTHÈSE DE L'ENTRETIEN ET DURÉE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APPRÉCIATION SUR LE NIVEAU DE CONNAISSANCE DU PATIENT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRÉSENCE D'UN ACCOMPAGNANT POUR L'ENTRETIEN SUIVANT

OUI NON

ORIENTATION DU PATIENT VERS LE PRESCRIPTEUR

OUI NON

PRISE DE CONTACT AVEC LE PRESCRIPTEUR

OUI NON

CONTACT AVEC LE MÉDECIN DU PATIENT*

SUJET DE L'ÉCHANGE	DATE/...../.....
--------------------	----------------------------------	------------------------

* Si nécessaire et avec l'accord du patient.



ENREGISTRER
Pensez à enregistrer le formulaire
dans le dossier de votre patient,
sur votre ordinateur

Annexe 11. Entretien thématique « surveillance biologique » dans le cadre de l'accompagnement des patients sous AOD



AOD SURVEILLANCE BIOLOGIQUE



Objectifs de l'entretien :

- ▶ Informer le patient sur l'importance du suivi biologique de son traitement.
- ▶ Informer le patient sur l'importance de la surveillance de l'apparition de signes ou de situations à risque.

SUIVI DE LA FONCTION RÉNALE

La fonction rénale doit être surveillée au moins une fois par an, et plus fréquemment dans certaines situations à risque :

- ▶ Situations cliniques possiblement associées à une fonction rénale altérée (hypovolémie, déshydratation, diarrhée, associations médicamenteuses).
- ▶ Patients fragilisés (patients de plus de 75 ans, comorbidités, risque hémorragique élevé, insuffisance rénale).

Informez le patient qu'en cas de survenue de signes inquiétants, un avis médical urgent est nécessaire.

LE PATIENT SAIT-IL QUE SA FONCTION RÉNALE DOIT ÊTRE ÉVALUÉE AU MOINS UNE FOIS PAR AN ET POURQUOI?

A PA NA

CONNAIT-IL LES SITUATIONS CLINIQUES QUI PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉES À UNE FONCTION RÉNALE ALTÉRÉE?

A PA NA

SAIT-IL S'IL EST CONSIDÉRÉ COMME FRAGILE ET POURQUOI?

A PA NA

BOIT-IL RÉGULIÈREMENT, SANS ATTENDRE D'AVOIR SOIF, NOTAMMENT L'ÉTÉ, SURTOUT EN CAS DE CHALEUR OU DE DIARRHÉE?

A PA NA

SUIVI DE L'HÉMOGLOBINE

Attirez l'attention des patients sur la nécessité d'effectuer un dosage de l'hémoglobine au moins une fois par an, et plus si besoin en cas d'évènement intercurrents.

LE PATIENT SAIT-IL QUE SON TAUX D'HÉMOGLOBINE DOIT ÊTRE SURVEILLÉ AU MOINS UNE FOIS PAR AN ET POURQUOI?

A PA NA

A Acquis PA Partiellement acquis NA Non acquis





CONCLUSION



Pour optimiser votre temps, copier-coller la conclusion que vous venez de rédiger dans le formulaire de synthèse des conclusions.

1. DEMANDER AU PATIENT S'IL A DES QUESTIONS OU REMARQUES.
2. RAPPELER LE PROCHAIN RENDEZ-VOUS.
3. RÉDIGER VOTRE CONCLUSION.

REMARQUES/QUESTIONS DU PATIENT

Area with horizontal dashed lines for patient remarks/questions.





VOTRE CONCLUSION DE L'ENTRETIEN

SYNTHÈSE DE L'ENTRETIEN ET DURÉE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APPRÉCIATION SUR LE NIVEAU DE CONNAISSANCE DU PATIENT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRÉSENCE D'UN ACCOMPAGNANT POUR L'ENTRETIEN SUIVANT

OUI NON

ORIENTATION DU PATIENT VERS LE PRESCRIPTEUR

OUI NON

PRISE DE CONTACT AVEC LE PRESCRIPTEUR

OUI NON

CONTACT AVEC LE MÉDECIN DU PATIENT*

SUJET DE L'ÉCHANGE	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	DATE/...../.....
---------------------------	---	-------------------------------

* Si nécessaire et avec l'accord du patient.



ENREGISTRER
Pensez à enregistrer le formulaire
dans le dossier de votre patient,
sur votre ordinateur

SERMENT DE GALIEN

Je jure, en présence de mes maîtres de la Faculté, des conseillers de l'Ordre des pharmaciens et de mes condisciples :

- ❖ D'honorer ceux qui m'ont instruit dans les préceptes de mon art et de leur témoigner ma reconnaissance en restant fidèle à leur enseignement.*
- ❖ D'exercer, dans l'intérêt de la santé publique, ma profession avec conscience et de respecter non seulement la législation en vigueur, mais aussi les règles de l'honneur, de la probité et du désintéressement.*
- ❖ De ne jamais oublier ma responsabilité et mes devoirs envers le malade et sa dignité humaine, de respecter le secret professionnel.*
- ❖ En aucun cas, je ne consentirai à utiliser mes connaissances et mon état pour corrompre les mœurs et favoriser des actes criminels.*

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert d'opprobre, méprisé de mes confrères, si j'y manque.