

Accompagner le libre accès

La liste des médicaments que le pharmacien peut rendre directement accessible au public est disponible sur le site de l'Afssaps et recense actuellement près de 300 spécialités (princeps ou génériques).

Intervenante



Christine Caminade a travaillé pendant huit ans en officine en tant qu'adjointe avant de se consacrer à la formation continue. Depuis 1996, elle est responsable de l'organisme de formation

continue Christine Caminade Conseil.

ORGANISER ET AGENCER LE RAYON

Principe

Les médicaments en libre accès « doivent être présentés dans un espace clairement identifié » et « à proximité immédiate des postes de dispensation des médicaments et d'alimentation du dossier pharmaceutique »⁽¹⁾.

► Construire son rayon en mettant en avant les médicaments des 3 ou 4 pathologies les plus demandées en conseil : les médicaments des pathologies respiratoires (leaders du marché de l'OTC), les antalgiques, les médicaments des pathologies digestives et la dermatologie couvrent les deux tiers des demandes hors prescription, les substituts nicotiniques arrivant juste derrière.

En pratique

► Suivre la logique d'achat du consommateur en regroupant les offres par univers : placer par exemple, à la suite des substituts nicotiniques, les spécialités à visée

sédative et les associations vitamines-minéraux.

► Respecter les règles du merchandising : pas plus de trois références exposées par étagère et établir une rotation en fonction de la saisonnalité. Opter pour une signalisation claire et uniforme.

► Attention aux linéaires préagencés proposés par les laboratoires qui ne correspondent pas forcément à la demande de votre clientèle !

PAS UN LIBRE-SERVICE

Si dans un premier temps le patient fait son propre choix, il est indispensable ensuite que le pharmacien ou un membre de l'équipe officinale contrôle ce choix pour le valider.

► Dès l'accueil, ouvrez le dialogue en demandant « Que recherchez-vous ? » ou en indiquant « Si vous souhaitez une information, n'hésitez pas à me la demander » (à préférer au « Puis-je vous aider ? » qui sous-entend que le patient n'y connaît rien). Poser des questions ouvertes : « A qui est destiné ce médicament ? », « Que prenez-vous d'autre ? », « Qu'avez-vous déjà pris ? », « Que ressentez-vous exactement ? »...

► Le *Journal officiel* précise que le pharmacien doit mettre à disposition du patient les informations émanant des autorités de santé relatives à ces médicaments⁽²⁾. Penser à demander les brochures ou à les télécharger sur les sites du Cespharm ou de l'Afssaps.

► Enfin, ne pas conclure en disant « Si vous ne constatez pas d'amélioration d'ici 5 jours, consultez votre médecin ». Soyez plutôt positif et rassurant en indiquant « Respectez bien ces consignes et n'hésitez pas à repasser à la pharmacie pour donner de vos nouvelles ».

LE LIEN AVEC LE DP

Le dossier pharmaceutique est un outil informatique visant à sécuriser au maximum la dispensation des médicaments, donc totalement justifié avec le développement du libre accès. Une piste pour convaincre les patients réticents à l'activation de leur dossier pharmaceutique. ■

Nathalie Belin

(1) www.afssaps.fr, onglet « Dossier thématique », rubrique « Médicament en accès direct ».

(2) Afssaps, onglet « Publication », rubrique « Affiche, brochure et dépliant ».

Testez-vous

Parmi ces trois affirmations, laquelle est fausse ?

- 1 L'espace en libre accès doit se situer à proximité des postes de dispensation des médicaments.
- 2 Ne pas exposer plus de trois références par étagère.
- 3 Les médicaments les plus demandés en conseil sont les substituts nicotiniques et les médicaments contre la fatigue (vitamine C, multivitamines...).

(Réponses p. 16)