

## Quand la droguerie réceptionne les ordonnances

**La coopération entre l'Association suisse des droguistes (ASD) et la pharmacie spéciale MediService a débuté il y a deux ans à peine: une prestation très appréciée de la clientèle.**

«Grâce à ce service, je ne suis plus obligé d'envoyer mes clients dans un autre village quand ils ont besoin d'un médicament vendu sur ordonnance», déclare **Hans Muster**, directeur de la droguerie Ergolz de Lausen (BL). Il réceptionne les ordonnances délivrées par un médecin et les transmet à la pharmacie spéciale MediService (v. encadré). Une idée plus que rationnelle vu que Lausen, 5000 âmes, ne compte aucune pharmacie à son actif. Ce qui s'avère assez problématique pour les malades chroniques et les personnes âgées. Hans Muster a donc intégré ce service à son offre dès sa mise en place par MediService. Et comme les médecins de Lausen ont pour habitude de délivrer eux-mêmes les médicaments qu'ils prescrivent, le droguiste les a également informés de ce nouveau service; l'un ne s'est pas montré particulièrement enthousiasmé, tandis que l'autre se dit content de pouvoir envoyer ses patients à la droguerie s'il n'a pas un médicament en stock.

Hans Muster tient à proposer ce service, bien que ce dernier n'ait pas provoqué une hausse de la fréquentation de son magasin. Il s'agit à ses yeux d'une prestation classique qui ne lui coûte rien et qui demande un minimum de temps. En revanche, cela lui permet de discuter un tant soit peu avec le client, par exemple pour le prévenir que le médicament ne sera à sa disposition qu'un peu plus tard – cette solution ne convient donc pas aux urgences.

A la droguerie Pedro de Sigriswil (BE), **Peter Brechbühl-Koradi** fait partie des premiers à avoir proposé MediService à sa clientèle. Aucune pharmacie dans un rayon de dix kilomètres, d'où la grande satisfaction de ses clients vis-à-vis de ce nouveau service. Peter Brechbühl a constaté que ce sont les personnes âgées et les nouveaux habitants de sa commune qui font le plus appel à MediService. Une manière pour eux de se procurer un médicament le plus simplement possible. Même si cette offre ne lui apporte pas de nouveaux clients, le droguiste reste convaincu de son bien-fondé. Le cas le plus extrême? Un client qui vient profiter de MediService et qui ne remet plus jamais les pieds dans sa droguerie. «Mais la prestation conserve une réputation sympathique et valorise les compétences du droguiste», ajoute-t-il. Cela dit, il ne recommande la mise en place de ce service que là où cela semble rationnel du point de vue géographique: «S'il y a une pharmacie dans les abords immédiats, vous ne ferez qu'énerver le pharmacien ainsi qu'une partie de la clientèle.»

### Appel à la participation

«Là où l'accès à une pharmacie n'est pas évident, ce service à la clientèle se révèle essentiel», confirme **Martin Bangerter**, directeur de l'ASD. Il est en outre important que ce genre de prestations reste au sein des canaux de distribution habitués au maniement des médicaments. N'oublions pas l'initiative parlementaire récente qui, précisément en réaction à ce contexte ainsi qu'au débat récurrent concernant les coûts de la santé, voulait limiter, voire interdire la vente par correspondance de médicaments. Début mars, le Conseil national l'a rejetée par 90 voix contre 79.

Le Dr **Jürg Th. Gasser**, CEO de MediService, se montre satisfait du déroulement de la collaboration avec les drogueries suisses. «Nous souhaitons introduire cette collaboration petit à petit et en accord avec les pharmaciens cantonaux.» Avant d'ajouter: «Bien entendu, je me réjouirais si le nombre de drogueries acceptant de réceptionner les ordonnances devait augmenter – elles sont aujourd'hui au nombre de trente. Pour le patient, c'est un plus au niveau du service.»

### Comment ça marche?

Le client apporte son ordonnance au droguiste et ce dernier la transmet à la pharmacie MediService, basée à Zuchwil (SO). MediService est spécialisé dans l'approvisionnement médicamenteux des personnes souffrant de maladies graves et chroniques. Dans le délai souhaité, le patient reçoit à son domicile, ou à toute autre adresse en Suisse, un paquet recommandé, dans un emballage neutre, envoyé par MediService.

Autrement dit, la droguerie est une sorte de guichet. Le droguiste ne prodigue pas de conseils relatifs aux médicaments prescrits par le médecin, il ne commente pas l'ordonnance et ne propose aucune alternative. Pour que les droguistes puissent proposer ce service à leur clientèle, ils doivent suivre une formation d'une journée dispensée par MediService qui les informe sur l'organisation et la philosophie du système, tout en leur rappelant l'état actuel de la loi sur les produits thérapeutiques. Au programme, une visite guidée des locaux de MediService pour que le droguiste soit au fait du déroulement de la commande et des contrôles effectués. Chaque ordonnance est contrôlée par voie informatique, mais aussi par un pharmacien ou un assistant. La formation se

termine par des jeux de rôles visant à répondre aux questions des clients. Les prochaines formations sont prévues pour octobre (v. ci-contre).

### Publicité

Attirez l'attention de votre clientèle sur cette prestation. Commandez auprès de l'ASD le nouvel autocollant MediService. Contactez Silvia Rüeeggsegger, [s.rueggsegger@drogistenverband.ch](mailto:s.rueggsegger@drogistenverband.ch), ou par téléphone: 032 328 50 57.

Katharina Rederer/trad: dg

### Formation MediService: nouvelles dates

Les prochains cours MediService auront lieu les jours suivants (en allemand uniquement):

Mercredi 1<sup>er</sup> octobre

Jeudi 2 octobre

Vendredi 3 octobre

Jeudi 9 octobre

Inscrivez-vous auprès de Gisela Frey, [g.frey@drogistenverband.ch](mailto:g.frey@drogistenverband.ch)

### MediService: des chiffres et des faits

La société MediService (qui appartient aujourd'hui à 100 % au groupe Galenica) a été fondée en 1997 – elle est actuellement leader sur le marché de la vente de médicaments par correspondance. MediService est considérée comme une pharmacie publique et dispose de toutes les autorisations nécessaires de Swissmedic et des autorités cantonales concernant le commerce de médicaments, de produits médicaux et d'anesthésiques. La société emploie 95 collaborateurs, dont la moitié sont des personnes spécialisées dans le domaine pharmaceutique capables de conseiller les patients au téléphone. Principaux groupes cibles: médecins, patients nécessitant une médication à long terme ou spéciale, patients qui veulent participer activement à la baisse des coûts et patients qui recherchent une manière discrète et simple d'accéder à leurs médicaments. La société compte à ce jour plus de 100 000 clients.