



Un XV^e colloque dédié aux services rémunérateurs

PHSQ identifie des relais de croissance non conventionnels

A l'occasion de ses quinze ans, Pharma Système qualité (PHSQ) a orienté son Colloque annuel vers les « relais de croissance non conventionnels ». L'occasion pour l'association promotrice de la Certification ISO 9001 QMS Pharma de rappeler que l'instauration de services dans les pharmacies est un levier de développement économique complémentaire à explorer par le réseau officinal. A charge pour les pharmaciens d'identifier les partenaires et autres acteurs à même de financer ces services en s'inspirant de ce que les pharmaciens suisses ont su mettre en place.

Paris, le 16 mai 2024. « Dans un contexte d'évolution négative de la marge brute globale il n'y a pas de raison de boudier une rémunération complémentaire directement liée aux besoins de vos clients-patients. » En ouvrant le quinzième colloque annuel de Pharma système Qualité (PHSQ), Laëtitia HENIN HIBLE, Présidente de l'association, a d'emblée rappelé que les « relais de croissance non conventionnels » étaient une piste à explorer par l'ensemble des pharmaciens d'officine français.

Un rappel qui sonne comme une évidence pour l'association promotrice d'une démarche de certification ISO 9001-QMS Pharma®, puisqu'« une meilleure organisation au sein de l'entreprise officinale doit permettre à l'équipe de gagner du temps pour en passer davantage au comptoir avec les clients-patients », explique Nicolas FAUQUET, directeur scientifique et technique de PHSQ. Et donc d'entrer dans une économie de services, synonyme de différenciation de l'offre, afin de proposer ceux à mêmes de répondre à leurs attentes.

Intérêt des patients consommateurs pour des services officinaux payants

Mais encore faut-il pouvoir les identifier. « C'est tout l'enjeu de l'exercice officinal », selon Christophe LE GALL, Président de l'UNPF et du groupement Essentiels Pharma qui a précisé « combien il était important pour un pharmacien de savoir cerner les attentes et autres besoins des patients-clients à partir d'un questionnement approprié afin de s'inscrire dans une individualisation de la prise en charge ». Sans pour autant « transformer le pharmacien en médecin » précise le titulaire angevin.

C'est tout l'intérêt des enquêtes annuelles conduites par PHSQ auprès de plus de 30000 participants et qui révèlent depuis plusieurs années « l'intérêt des patients-clients pour ces services officinaux et leur acceptation à les payer », précise Martine COSTEDOAT, directrice générale de PHSQ. Une acceptation qui s'échelonne entre 5€ et 23€ (*source PHSQ : enquête de satisfaction 2018*) selon qu'il s'agit d'actions de dépistage, de prévention ou encore de préparation de piluliers voire de dispensation mensuelle de médicaments à domicile.

Trouver des relais de croissance sans accroître le reste à charge

Une volonté qu'a toutefois tenu à relativiser Madame Marianick LAMBERT, représentante de Familles Rurales et membre du bureau de France Assos Santé : « Il est difficile de savoir si tous les patients-consommateurs accepteront d'assumer le coût des services proposés par les pharmaciens d'officine, mais je reste convaincue que la prise en charge par les complémentaires santé doit rester exceptionnelle au risque d'instaurer un système de santé à deux vitesses » a ainsi affirmé cette ancienne avocate. Il convient dès lors d'identifier d'éventuels financeurs pour ne pas accroître le reste à charge des patients-consommateurs.



COMMUNIQUE

SUIVI COLLOQUE PHSQ 15 ANS

PARIS 16 MAI 2024

Et parmi ceux-ci « la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et l'Agence régionale de santé (ARS) sont des acteurs de premiers plans qui permettent de financer des projets de santé autour desquels se constituent souvent les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) », explique Matthieu SAULNIER, pharmacien titulaire de La petite pharmacie, à Nanterre (Hauts-de-Seine) et représentant de la fédération des CPTS.

Améliorer l'accessibilité aux soins de premier recours

Une approche interprofessionnelle prônée par Anne Briac BILI, directrice de cabinet de l'ARS Bretagne et qui peut motiver des financements à partir du fond d'intervention régional (FIR). C'est d'ailleurs par ce « levier destiné à soutenir les innovations et à adapter les politiques de santé aux besoins des territoires qu'a été, en partie, financée l'expérimentation OSYS (Orientation dans le Système de Soins).

Un pari gagnant, puisque ce parcours de prise en charge destiné à améliorer l'accessibilité aux soins de premiers recours pour des populations vivant dans des territoires à risques de désertification médicale a mis en avant le fait que le pharmacien d'officine, à partir d'arbres décisionnels validés, prend en charge, à l'officine, 80 % des patients se présentant avec une demande sur les six pathologies en expérimentation (plaies simples, piqûres de tiques, brûlures du premier degré, douleurs pharyngées, conjonctivites et cystites) ou les réoriente efficacement soit vers leur médecin traitant soit vers un service d'urgences hospitalières.

« Cette expérimentation type ART 51 qui fait partie de la quinzaine portées par des pharmaciens sur les 144 autorisées a été également financée sur le Fond d'innovation du système de santé (FISS) » explique Natacha LEMAIRE, rapporteuse générale du conseil stratégique de l'innovation en santé au sein du ministère de la Santé et de la prévention. Et elle pourrait être suivie d'autres, puisque ce dispositif s'inscrit dans la durée et n'est donc pas limité dans le temps. Depuis trois ans, quelque quinze nouveaux projets ont d'ailleurs été déposés chaque année.

Source d'inspiration helvète

A l'instar d'OSyS, qui s'inspire du NetCare et de la loi suisse sur les produits thérapeutiques permettant aux pharmaciens de dispenser, à leur initiative, des médicaments normalement prescrits, de nouveaux projets pourraient fort bien trouver leur origine en Suisse ou ailleurs. « Les pharmaciens helvètes sont souvent des sources d'inspiration pour leurs confrères français, quand bien même les deux systèmes de santé seraient très différents », rappelle le représentant de Pharmasuisse, Thierry PHILBET : « A partir d'une approche médico et pharmaco-économique, les officinaux de la confédération ont réussi à faire évoluer leur pratique à la fois vers la rémunération basée sur les prestations (RBP) et vers de nouvelles prestations proposées aux patients chroniques telles que l'éducation sanitaire et le suivi des risques ».

En ce qui concerne la France, il y a une réelle opportunité à s'inscrire dans le cadre du décret services de 2018 : « Conseils et prestations pharmaceutiques non conventionnés », rappelle Maître Isaure BOUVIER, avocate spécialisée en droit de la santé, au sein du cabinet Lerins. En clair, les pharmaciens français peuvent facturer ces prestations dès lors qu'elles correspondront :

- à la mise en place des actions de suivi et d'accompagnement pharmaceutique,
- à l'instauration d'actions de prévention et de promotion de la Santé en cohérence avec la stratégie nationale de santé
- à la participation à des actions d'évaluation en vie réelle des médicaments, des dispositifs médicaux et de l'innovation thérapeutique en collaboration avec les autorités sanitaires.



COMMUNIQUE SUIVI COLLOQUE PHSQ 15 ANS PARIS 16 MAI 2024

au dépistage de maladies infectieuses et non transmissibles

à la coordination des soins en collaboration avec l'ensemble des professionnels concourant à la prise en charge du patient.

Un champ des possibles très vaste dans lequel chaque officine peut puiser afin de proposer des services différenciants tant adaptés et bénéfiques à sa patientèle que vecteurs de valeur ajoutée financière. Ainsi s'ouvriront des perspectives salutaires aux confrères souhaitant s'engager dans l'avenir d'une profession maillon essentiel de la santé dans les territoires

Pharma Système Qualité en quelques mots

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité[®] (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les Bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma[®]. www.pharmasystemequalite.com

Cette approche collective permet de mutualiser efficacement les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu'elles soient indépendantes ou bien adhérentes d'un groupement et qu'elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d'accompagnement d'un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l'ensemble de leur organisation.

Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d'origine suisse, et adapté à la pratique française.

** La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma[®] rassemble aujourd'hui 2 740 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 18 Groupements d'officines : Alphega, Apothera, Apsara, Ceido, Coop APM, Essentiels Pharma, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Magdaleon, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Réseau Santé, Santalis.*

Contact presse : Bureau Ariane Prêtre / Relations Medias

Tel : 06 81 37 72 48 / ariane.pretre@wanadoo.fr