



## Un besoin d'informations face à des médicaments de plus en plus complexes et une offre partielle :

### *Une consommation importante, des produits complexes*

La consommation de médicaments par la population française est forte par rapport aux autres pays industrialisés. Les médicaments consommés sont très divers, avec une apparition depuis ces dernières années de thérapies toujours plus complexes. En cas de mise à disposition via les pharmacies hospitalières, des relais d'information vers les professionnels libéraux sont nécessaires. Même si disponibles en ville, fréquemment en relais d'un circuit hospitalier, elles nécessitent des connaissances particulières quant à leur utilisation et le suivi des effets secondaires éventuels.

### *Des populations diverses, parfois vulnérables*

En ce qui concerne les usagers du médicament, nous observons également une grande diversité avec des utilisations : i) ponctuelles, concernant l'ensemble de la population, et/ou ii) régulières avec les patients chroniques qui représentent environ 20% de la population, soit 15 millions de personnes. Ceux-ci font partie des populations vulnérables vis-à-vis du médicament, tout comme de manière transversale les enfants et les personnes âgées.

### *Un encadrement variable par des professionnels de santé*

Si en ce qui concerne les médicaments prescrits, l'encadrement par les professionnels de santé est bien complet, associant médecin et pharmacien, il n'en est pas de même avec l'automédication qui se développe, ainsi qu'avec le positionnement récent des médicaments en accès facilité. Par ailleurs, le développement certes encore modeste mais inévitable de la vente de médicaments en ligne est à prendre en compte. Ainsi, selon une enquête IPSOS récente (mars 2015), 70% des Français interrogés seraient prêts à acheter des médicaments sans ordonnance sur le site internet d'une officine, parmi lesquels 60% le feraient sur celui d'une pharmacie quelconque et 10% spécifiquement sur celui d'une pharmacie qu'ils côtoient.

### *Une évolution des liens avec les professionnels de santé*

Face à ces changements, les liens entre les professionnels de santé sont en cours d'évolution allant vers des coopérations. Les outils évoluent également vers les technologies d'information et de communication, et le dossier pharmaceutique et futur dossier médical personnel y contribuent. Cependant, le système n'est pas encore réellement opérationnel aujourd'hui.

### *Un risque lié au médicament bien réel*

Les faits démontrent que, malgré les études cliniques préalables à la mise sur le marché, le rapport bénéfice/risque réel en population générale reste parfois difficile à évaluer, avec des retraits par la suite de médicaments liés à des effets secondaires sous évalués initialement.

Les études effectuées par les Centres de Pharmacovigilance montrent une persistance de l'importance des effets iatrogènes médicamenteux graves (résultats proches entre ceux de 1998 et 2008). De plus,

des études comme ENEIS permettent de montrer une très forte proportion d'erreurs évitables estimée à 40 %. L'ensemble de ces effets iatrogènes a un très fort impact, outre sanitaire, financier.

*Une recherche d'information, accessible, claire, fiable*

Les différents sondages depuis 2005 et répétés régulièrement illustrent bien la situation.

Ils soulignent l'intérêt porté sur des informations relatives aux médicaments :

- 90 % se disent intéressés par des questions concernant l'efficacité du médicament, les effets secondaires, les objectifs du traitement, les contre-indications ou encore le mode d'administration. 88% sur la manière de prendre les médicaments.
- 20 % des personnes pensent que le médecin ne leur donne pas d'informations sur le mode d'administration et 34 % sur les effets secondaires.
- dans les cas où l'information a été faite, 36% avouent avoir des difficultés à s'en souvenir et 93 % déclarent lire la notice du médicament.
- seulement 52% déclarent que leur pharmacien leur donne des informations sur les médicaments prescrits.
- 19% reconnaissent rechercher ailleurs des informations (le plus souvent auprès de l'entourage).
- 43% des personnes interrogées déclarent souhaiter obtenir des informations fiables et compréhensibles par un numéro vert et 76% par au moins un autre moyen (internet, presse, radio...).

Ces derniers se tournent alors vers des sites grand public et des forums, environ 50% des patients, pour trouver des réponses simples et pratiques à leurs interrogations. Se pose alors la question de la qualité des informations diffusées par ces canaux, de leur pertinence et de leur indépendance vis à vis de l'industrie pharmaceutique. Ainsi la confiance dans les informations recueillies est inférieure à 25%.

Par ailleurs, une des premières sources d'information reste la notice du médicament qui est consultée par près de 75% des patients lors de la première prescription.

*Une Offre multiple ...mais partielle*

Face à cette demande, nous retrouvons une offre multiple, et de fait présentant la problématique de la cohérence qui repose à ce jour sur une juxtaposition de sites institutionnels (Ministère de la santé, HAS, ANSM, InCa).

Leurs informations fiables sont essentiellement élaborées et accessibles à destination des professionnels de santé, et sont relativement pauvres pour l'utilisateur de santé. Leur caractère réglementaire et leur complexité ne répondent pas en effet nécessairement aux besoins pratiques des usagers. De plus ce dernier accès (par professionnel de santé) peut être limité en fonction de la situation géographique de l'utilisateur et des horaires concernés.

Parallèlement, l'organisation existante sur ce domaine est ciblée sur les effets secondaires graves avérés : centres de Pharmacovigilance, centres Antipoison, SAMU, urgences. Il n'existe pas aujourd'hui d'équivalence orientée vers la Prévention, au Bon Usage du médicament.

L'information sur les produits de santé intégrée dans la nouvelle loi de santé.

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, introduit dans son article 88 la création d' «un service public, placé sous la responsabilité du ministre chargé de la santé,

(qui) a pour mission la diffusion gratuite et la plus large des informations relatives à la santé et aux produits de santé...».

Le Ministère de la santé via la DGOS a chargé le réseau des Omédit (Résomédit) et la Société Française de Pharmacie Clinique d'identifier quatre régions pilotes pour expérimenter un réseau de centres d'informations à destination des professionnels de santé et des patients. Le projet a été décliné dans les régions selon leur cible :

- Bretagne (Brest) et Rhône-Alpes (Lyon) : information sur les produits de santé à destination des professionnels de santé, avec une forte orientation sur les structures hospitalières.
- Haute-Normandie (Rouen) : information sur les produits de santé à destination des usagers via les professionnels de santé de ville et du secteur médico-social.
- PACA (Cannes – Nice) : information sur les produits de santé à destination des usagers.

Par son expertise antérieure (travaux notamment menés par le réseau PH@RE), la région PACA figure au sein des quatre régions retenues avec la mise en place du projet **Médicament Info Service (MiS)**, porté par le Centre Hospitalier de Cannes avec le soutien du CHU de Nice et de l'Omédit PACA-Corse et en collaboration avec le CRPV de Nice. Plusieurs associations de patients (FNAIR, Fondation Aupetit, ASC) sont également parties prenantes au projet.

#### Médicament Info Service (MiS) en pratique

Médicament Info Service est un centre d'information téléphonique à destination de tous les patients et de leur famille sur les Alpes-Maritimes.

MiS vise à répondre à leurs questions sur les produits de santé en apportant des informations fiables, actualisées, évolutives, indépendantes, adaptées et compréhensibles ; à les orienter, en fonction des demandes, vers des structures compétentes locales.

MiS c'est une ligne téléphonique : **04 93 69 75 95** (prix d'un appel local) accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h. Un répondeur est fonctionnel afin de traiter dès que possible les demandes éventuelles hors créneau.

Pour cela, des pharmaciens ayant une expérience dans le domaine de la pharmacie clinique et spécialisés notamment dans la pratique d'entretiens thérapeutiques avec les patients, ont été également formés à la pratique des questions-réponses en santé. Ils répondront de manière méthodique, fiable et compréhensible aux questions posées.

Médicament Info Service a été créé pour répondre uniquement aux questions concernant le médicament, prescrit ou en automédication, son bon usage et au matériel associé éventuel.

Ainsi, les patients pourront faire appel à ce service pour des questions individuelles telles que :

« Je ne sais plus si je dois prendre ce médicament pendant le repas ? »

« J'ai acheté tel médicament en officine mais j'ai oublié de dire à mon pharmacien que j'étais sous tel autre médicament, existe-t-il un risque d'interaction ? »

« J'ai oublié à quoi servait ce médicament ? »

« Je ne me rappelle plus de la posologie maximale de mon traitement antalgique ? » ou pour des questions plus généralistes :

« Où puis-je trouver ce médicament, en ville, à l'hôpital ? »

« Ce médicament est-il remboursé ? »...

MiS va également pouvoir s'adresser à des populations particulière

- Personnes souhaitant bénéficier d'anonymat tel que les adolescent/adolescente
- Personnes isolées
- Parents d'enfant sous traitement nécessitant des reconstitutions ou manipulations relativement complexes...

Concernant le positionnement de MiS vis-à-vis des autres structures de santé, il faut rappeler que le pharmacien en ville reste le premier relais de l'information du patient sur les médicaments. MiS s'associe à cette mission en apportant des informations complémentaires en fonction des besoins du patient. Une coopération est indispensable pour garantir la sécurité et continuité des soins, renforcer le lien ville-hôpital, maintenir la collaboration entre les professionnels de santé impliqués dans le parcours de soins du patient.

Dans ce sens, MiS s'engage à transmettre après accord du patient, la question posée et sa réponse apportée au médecin traitant et au pharmacien référent.

De plus, MiS vise à répondre aux questions concernant le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux. Toutes les questions en dehors de ce champ seront orientées vers les structures spécialisées concernées.

Toutes les questions concernant la déclaration d'un évènement indésirable lié au médicament seront orientées vers le Centre Régional de Pharmacovigilance qui est associé au projet.

En conclusion, Médicament Info Service est un centre d'information ayant pour vocation :

- d'informer les patients et leur entourage sur le médicament et son administration,
- de prévenir les évènements iatrogènes évitables liés aux erreurs médicamenteuses,
- d'orienter, si besoin, vers les structures locales compétentes (centre de Pharmacovigilance, urgences...).

#### MiS communique

Médicament Info Service a été officiellement lancé à l'occasion d'une soirée d'information organisée Lundi 18 avril 2016 à partir de 18h30, au Salon Jaune de la Mairie de Cannes. Cette soirée à destination du public (entrée libre) abordera le thème : « Médicaments et information du patient » avec des patients et professionnels de santé de la ville et de l'hôpital.

Parallèlement, des affiches et dépliants d'information MiS à destination des patients sont ou seront disponibles auprès des associations de patients, des CCAS, des établissements de santé, des points d'accueil CPAM ou des points d'accueil de la Mairie de Cannes.

