

une nouvelle prestation dans les pharmacies suisses

M. Ruggli, S. Iten, D. Jordan, P. Erni

pharmaSuisse, société suisse des pharmaciens, Stationstrasse 12, CH-3097 Liebefeld, netcare@pharmasuisse.org

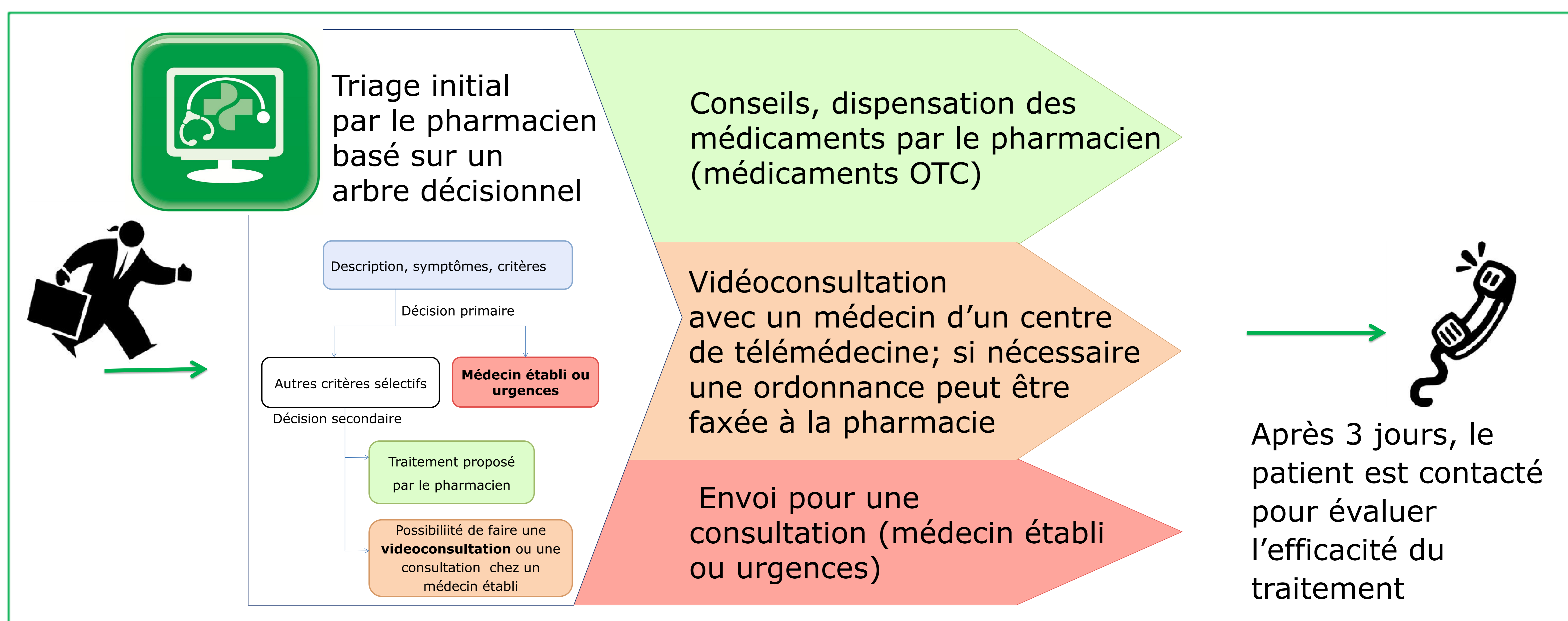
Introduction

netCare est un nouveau service implémenté dans plusieurs pharmacies de Suisse. La prestation inclut un premier triage structuré basé sur les arbres décisionnels et une consultation médicale par vidéo avec un médecin si nécessaire. Ce service est facilement accessible sans rendez-vous.

Le but de netCare est d'offrir une solution rapide et efficace à tout patient n'ayant pas de médecin de famille afin d'éviter à ces patients d'aller aux urgences pour des affections ne le nécessitant pas.

Méthode

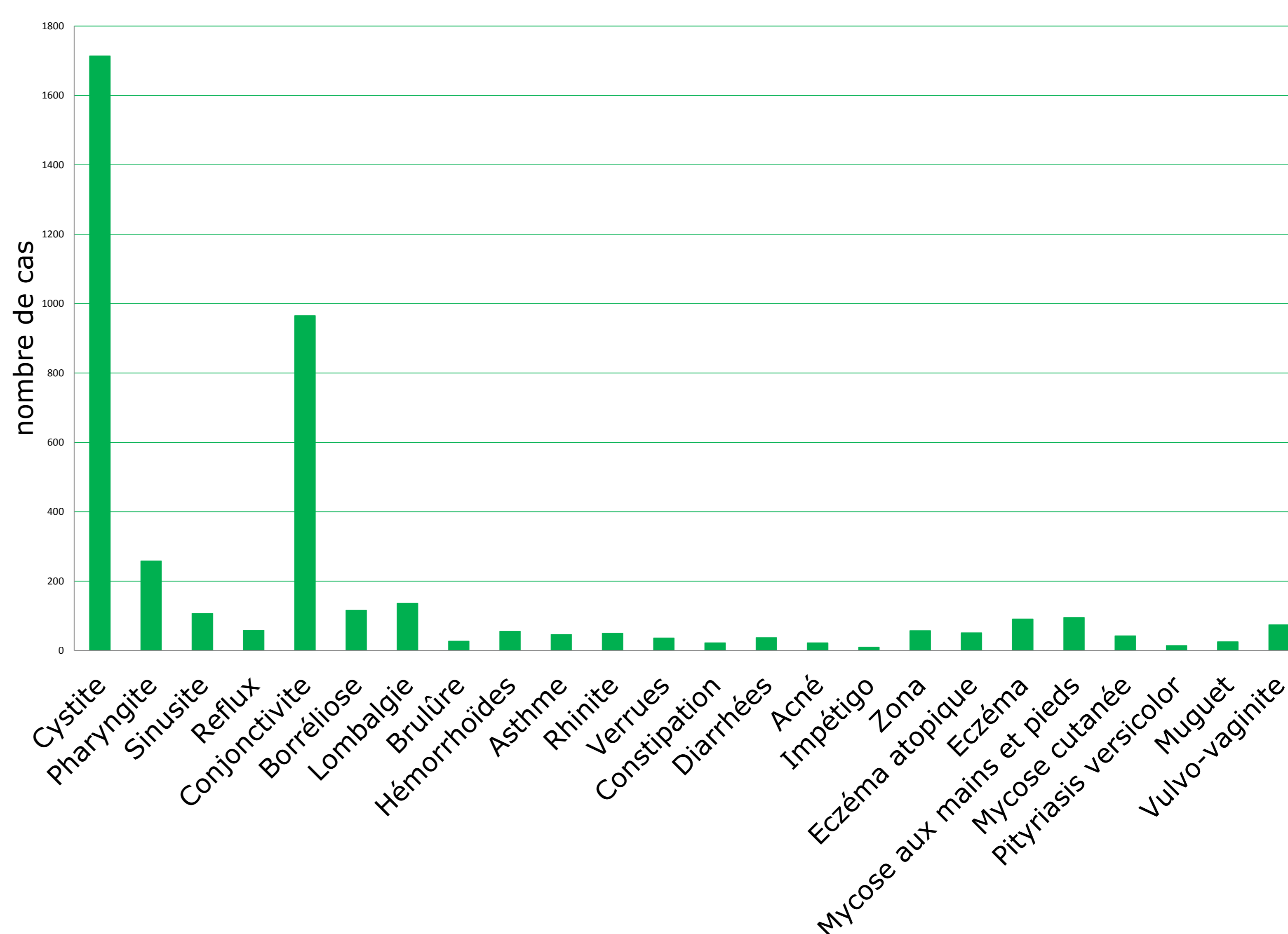
Le projet a débuté en avril 2012 avec 200 pharmacies incluant plus de 400 pharmaciens qui ont suivi une formation spécifique. Le pharmacien a la possibilité de faire un triage basé sur 24 différents arbres décisionnels qui couvrent les problèmes de santé les plus fréquents en soins primaires. Les arbres décisionnels ont été élaborés par un groupe d'experts de pharmaciens et de médecins. Tous les triages sont documentés et les patients sont contactés en routine 3 jours après le triage pour un suivi.



Résultats après deux ans

4100 triages dont 884 avec vidéoconférence. Tous les différents arbres décisionnels ont été utilisés, surtout la prise en charge de l'infection urinaire chez la femme, la conjonctivite et la pharyngite. Le service est tout particulièrement apprécié le samedi et le matin. La tranche d'âge des patients recourant à la prestation va de 0 à 104 ans et près de 60% d'entre eux n'ont pas de médecin de premier recours ou leur médecin traitant est absent.

81% des cas avec suivi ont pu être pris en charge entièrement par le pharmacien. 11 % des cas ont dû être référés à un médecin établi ou à un service d'urgence.



Tab. 1 Nombre de triages par algorithme

Conclusions et perspectives

netCare permet d'offrir un accès facile et en tout temps à un triage structuré et sûr basé sur l'EBM. Cette prestation est un service documenté, reproductible qui correspond au travail quotidien dans la pharmacie.

netCare pourrait permettre de diminuer les coûts de prise en charge ambulatoire en

évitant des consultations non nécessaires chez les médecins ou dans les services d'urgence.

L'efficacité, la sécurité, l'économicité et l'utilité de la prestation sont analysées dans une étude en cours. Les résultats sont attendus pour la fin 2014.