

Communication Médecin-Pharmacien

R

Prescriptions et Remèdes

| | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|--|------------|
| REPETATUR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | NR |
| 33-300M026 | | | | | | | 33-300-588 |

Médecin-Pharmacien

R

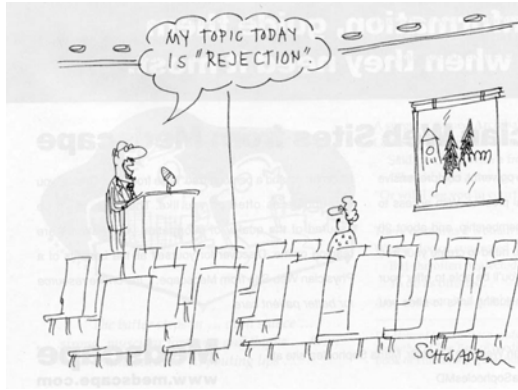
Deux perspectives, un même objectif...

François Parent, MD, CMFC(mu), FCMF
Marc Parent, D.P.H, MSc., BCPS

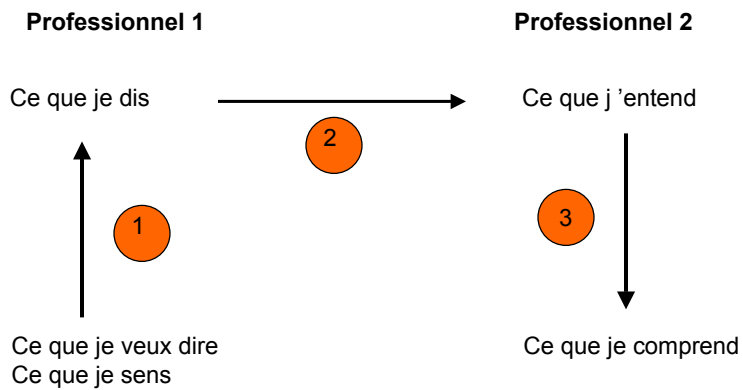
| | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|--|------------|
| REPETATUR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | NR |
| 33-300M026 | | | | | | | 33-300-588 |

Communiquer...

- ⌘ Émetteur
- ⌘ Message
- ⌘ Récepteur
- ⌘ Perceptions



Communication



Communication MD- Pharmacien: Le constat

⌘ pharm: « Le médecin ne m 'écoute pas! »

⌘ MD: « Le pharmacien ne me parle pas ! »

⌘ pharm: « Le MD ne prends pas en
considération mes suggestions ! »

⌘ MD: « Le pharmacien ne m 'explique pas
clairement son point de vue ! »

Communication MD- Pharmacien: Le constat

⌘ MD: «C 'est trop long pour parler au
pharmacien au téléphone ! »

⌘ pharm: « Le MD ne retourne même pas
mes appels ! »

⌘ pharm: « Les MD n 'apprécient pas nos
connaissances ! »

⌘ MD: « Les pharmaciens ne travaillent pas
leur savoir ! »

Communication MD- Pharmacien: Le constat



⌘ **À qui la faute ???**

Communication MD- Pharmacien: Le constat



⌘ **Expérience variable**

Satisfaisante

frustrante

⌘ **Quel est votre diagnostic ???**

Le tandem MD-pharmacien

⌘ Travail d'équipe

- ⌘ Clarté de la prescription et des objectifs
- ⌘ Rationalisation de la prescription
- ⌘ Rationalisation des coûts
- ⌘ Compréhension du patient
- ⌘ Meilleure circulation de l'information

Influence des milieux de pratique

⌘ Médicaux

- ⌘ Cabinet
- ⌘ Etablissement

⌘ Pharmaceutiques

- ⌘ Pharmacie privée: petite/bannière
- ⌘ Etablissement

⌘ Géographique

- ⌘ Petite communauté
- ⌘ Urbain

Types de communications MD-pharmacien

- ⌘ Ordonnances (110 M Rx/an !)
- ⌘ Opinions pharmaceutiques
- ⌘ Demandes d'information
- ⌘ Demandes de consultation
- ⌘ Discussions de cas
- ⌘ Clarification d'une ordonnance

Communication téléphonique



- ⌘ Le téléphone
- ⌘ Rapide et accessible
- ⌘ Crée une distance
- ⌘ Interrompt le travail de l'autre



"Who told you it was National Free Prescription Week?"

Deux grandes dynamiques

- ⌘ Communication initiée par le pharmacien
- ⌘ Communication initiée par le médecin

Barrières potentielles pour le pharmacien

- ⌘ Accessibilité du médecin
- ⌘ Disponibilité du médecin
- ⌘ Attitude du médecin
- ⌘ Ouverture du médecin à l'intervention
- ⌘ Nature de la demande

Barrières potentielles pour le médecin

- ⌘ Système de réponse automatisé
- ⌘ Identification du répondant
- ⌘ Accessibilité du pharmacien
- ⌘ Disponibilité du pharmacien
- ⌘ Attitude du pharmacien
- ⌘ Nature de la demande

Communication initiée par le pharmacien

⌘ Remet en question une ordonnance:

- ⊗ Illisible
- ⊗ choix du médicament ou de sa posologie
- ⊗ interactions médicamenteuses potentielles
- ⊗ réaction indésirable
- ⊗ problème d'observance
- ⊗ duplication thérapeutique
- ⊗ obtenir une autorisation de procéder au renouvellement

⌘ Suggestion d'un médicament

⌘ Centrée sur un problème et non sur le patient...

Les médecins ont une perception négative du pharmacien lorsqu'il :

- ⌘ Effraie le patient suite à la transmission d'information
- ⌘ Sert le mauvais médicament
- ⌘ Sert le mauvais dosage du médicament
- ⌘ Fait des commentaires désobligeants devant le patient



Et ils apprécient moins :

- ⌘ Suggestion de médicaments d'ordonnance aux patients
- ⌘ Surveillance des effets thérapeutiques des traitements pharmacologiques
- ⌘ Le traitement de conditions mineures par les pharmaciens



Attentes des médecins

⌘ Le médecin apprécie:

- ☑ être avisé des interactions
- ☑ les suggestions d'ajustement de doses
- ☑ être avisé des allergies et intolérances



"You'll like this. It's my favourite medication."

Les pharmaciens contribuent à la pratique médicale

- ⌘ Interceptent les erreurs
- ⌘ Identifient les interactions médicamenteuses potentielles
- ⌘ Identifient les doses trop élevées
- ⌘ Identifient les réactions indésirables
- ⌘ Suggèrent au médecin des alternatives sur les médicaments d'ordonnance



"You may have a little trouble getting these slow-release pills out of the bottle."

Les pharmaciens contribuent à la pratique médicale

- ⌘ Informant les patients sur leurs médicaments
- ⌘ Conseillent les patients sur l'usage des médicaments de vente libre
- ⌘ Identifient la non-observance
- ⌘ Identifient les conditions non traitées
- ⌘ Demandent les autorisations de renouvellements
- ⌘ Informent les médecins sur les nouveaux médicaments



Offre des pharmaciens

- ⌘ Profil / renouvellement de médicaments
- ⌘ Interactions médicamenteuses
- ⌘ Coûts des médicaments / formulaire
- ⌘ Renforcement des recommandations
- ⌘ Informations « dosées » sur les effets indésirables des médicaments
- ⌘ Couverture par les assurances
- ⌘ Informations sur l'observance

Offre des médecins

- ⌘ Diagnostics médicaux
- ⌘ Résultats d'épreuves de laboratoire (dosages médicaments, fonction rénale)
- ⌘ Informations sur l'observance



Facteurs nuisant à la communication médecin-pharmacien

- ⌘ Ça se passe mal quand...
 - ☒ Le respect n'est pas présent
 - ☒ On parle à un autre intervenant
 - ☒ On attend
 - ☒ Il y a méconnaissance des exigences du travail de l'autre
 - ☒ On a le sentiment que l'autre professionnel à outrepassé ses fonctions



La Communication MD- Pharmacien :



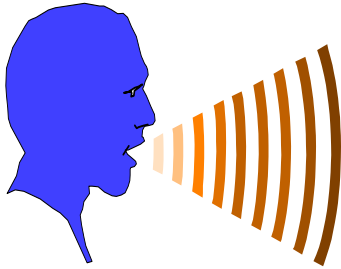
• ***YES !!!***

R Les remèdes:

⌘ Structure suggérée :

- ☒ Identification claire des intervenants
- ☒ Identification précise du patient visé
- ☒ Formulation du but de l'appel
- ☒ Identification d'une solution conjointe

Niveau de langage



- ⌘ Logique médicale
- ⌘ Logique pharmaceutique
- ⌘ Pathologies complexes

Pour mieux se comprendre

- ⌘ Il faut travailler ensemble...et se parler !



Le succès de la communication



- ⌘ Attentes respectives
- ⌘ Perception des rôles mutuels
- ⌘ Lien avec l'âge
- ⌘ Satisfaction lors des interactions passées

Ranelli PL, Biss J. *J Am Pharm Assoc*, 2000, 40: 625-30

Le succès de la communication



- ⌘ Être conscient des divers facteurs qui compliquent l'échange d'information:
 - ⊠ contraintes de temps
 - ⊠ dérangements fréquents
 - ⊠ perception différente des priorités respectives

Préparer les échanges

- ⌘ Avoir en main les éléments utiles
- ⌘ Bien cerner les éléments à discuter
- ⌘ S'attaquer au problème à résoudre
- ⌘ Respecter les limites et l'autonomie professionnelles
- ⌘ Être prêt à faire face au refus et à la résistance
- ⌘ Être en mesure d'offrir une alternative

Niveau de l'information échangée

- ⌘ Demande d'information générale:
 - ☒ Quelle est la dose de ciprofloxacine ?
- ⌘ Demande d'information adaptée à une situation clinique particulière
 - ☒ Quelle est la dose de ciprofloxacine pour une infection urinaire chez un homme de 72 ans avec une Clcr à 0.3 ml/s ?
- ⌘ Demande de résolution de problème
 - ☒ Que me suggérez-vous pour traiter une infection urinaire chez un homme de 72 ans avec une Clcr à 0.3 ml/s ?
- ⌘ Demande de consultation
 - ☒ Pouvez-vous voir M. X pour évaluer un traitement adapté à son infection urinaire?

Facteurs facilitant la communication médecin-pharmacien

⌘ Ça se passe bien quand...

- ☒ On se connaît personnellement
- ☒ On a des liens fréquents
- ☒ On est à proximité
- ☒ On se rejoint facilement
- ☒ On a confiance dans les compétences de l'autre
- ☒ On a une solution à offrir
- ☒ Le suivi du patient est assuré par un médecin
- ☒ Le bien-être du patient est central

D'autres pistes...

- ⌘ Utiliser l'ordonnance comme un outil de communication
- ⌘ Encourager les activités de formation conjointes
- ⌘ Faciliter l'accès au professionnel
- ⌘ Éviter les intermédiaires
- ⌘ Éviter les distractions et bris de communications venant de l'extérieur
- ⌘ Centrer la communication sur la résolution du problème du patient

D'autres pistes...



Bref : C'est presque 'une affaire de famille...!

Marc Parent, pharmacien
CHUQ, Hôpital St-François-d'Assise

François Parent, MD, CMFC(mu)
CH Régional de Trois-Rivières

