

Pharmacien? Quel pharmacien?

par James E Tisdale

Relations publiques : Ensemble des techniques d'information et de communication utilisées ainsi que des actions menées par une entreprise ou un organisme dans le but de se faire connaître de manière positive et de créer dans le public, comme à l'interne, un climat favorable à sa croissance et à son développement.

— Le grand dictionnaire terminologique
(www.granddictionnaire.com)

Si des membres de votre famille ou des amis ont été hospitalisés dernièrement, posez-leur ces questions : « Quand vous étiez à l'hôpital, qui était votre médecin et qu'a-t-il fait pour vous? Quel était le nom de votre infirmier, et qu'a-t-il fait pour vous? Qui était votre pharmacien, et qu'a-t-il fait pour vous? »

Je parie que la plupart d'entre eux pourront se rappeler le nom d'au moins un médecin et d'un infirmier qui les ont soignés et je parie qu'ils seront en mesure de décrire clairement ce que le médecin et l'infirmier ont fait pour améliorer leur santé et leur bien-être durant le séjour. Mais je suis curieux de savoir combien d'entre eux savaient qu'un pharmacien faisait partie de l'équipe soignante et quels étaient les services qu'il leur fournissait? Un seul d'entre eux sera-t-il capable de nommer un pharmacien qui a contribué aux soins qu'il a reçus? J'en doute.

Pour paraphraser les astronautes d'Apollo 13, « Pharmacie, nous avons un problème. » Plus particulièrement, un problème de relations publiques.

Le problème est présent dans tous les principaux milieux de l'exercice de la pharmacie : le milieu communautaire, hospitalier, celui des soins de longue durée, etc. En établissements de santé, le problème existe même dans les hôpitaux qui offrent des services de pharmacie clinique évolués. Le public ne sait ou ne comprend tout simplement pas ce que nous faisons ou l'importance de ce que nous faisons. Pourquoi? Parce que nous ne leur disons pas.

La plupart des patients hospitalisés ne savent pas qu'un pharmacien a participé aux tournées de soins et a collaboré avec l'équipe médicale à l'élaboration de plans pharmacothérapeutiques afin de prévenir ou de résoudre des problèmes pharmacothérapeutiques. La plupart ignorent qu'un pharmacien était de service pour veiller à ce qu'ils reçoivent les bons médicaments, aux bonnes doses, par les bonnes voies d'administration, et aux bons moments. La plupart ignorent qu'un pharmacien revoyait scrupuleusement les médicaments prescrits pour déceler toute interaction médicamenteuse potentielle ou le double emploi de médicaments, ou qu'un pharmacien procédait à la conciliation des médicaments à l'admission et à la sortie, ou encore qu'un pharmacien surveillait la survenue de réactions indésirables aux médicaments ou d'affections d'origine médicamenteuse. Nous avons un problème de relations publiques.

Notre travail est principalement de nature cognitive. Lorsqu'un patient voit un pharmacien communautaire rivé à son écran d'ordinateur, il est incapable de dire si le pharmacien évalue son traitement médicamenteux ou s'il joue aux paciencés – à moins que quelqu'un ne le lui dise. Lorsqu'un patient hospitalisé voit un groupe de personnes en sarraus blancs entrer dans sa chambre, il ignore qu'un des membres de l'équipe est un pharmacien, qui est là pour contribuer à optimiser son traitement médicamenteux – à moins que quelqu'un ne le lui dise. Habituellement, ces choses passent sous silence. Nous avons un problème de relations publiques.

Il est un principe reconnu en pratique que si une activité liée à un patient n'est pas documentée dans son dossier médical, l'activité est réputée ne pas avoir eu lieu. Le corollaire de ce principe, particulièrement pour ce qui est de la pratique de la pharmacie, est que si une activité et les bienfaits qui en découlent ne sont pas communiqués aux patients, alors, du point de vue du patient, l'activité n'a jamais eu lieu. Nous devons commencer à engager de façon systématique des

discussions sur les services que nous avons fournis et leurs bienfaits, avec chaque patient que nous servons. Cela pourrait s'exprimer ainsi : « Aujourd'hui, j'ai revu les médicaments que vous prenez à la maison pour m'assurer que vous continuiez à les prendre pendant votre hospitalisation et aux bonnes doses. J'ai aussi revu tous vos médicaments pour m'assurer qu'il n'y a pas d'interactions médicamenteuses, particulièrement avec les nouveaux médicaments que nous vous prescrivons. J'ai déterminé que les symptômes qui vous ont amenés ici ne sont pas causés par des effets indésirables de vos médicaments. J'ai vérifié votre dossier médical pour m'assurer que vous ne prenez pas déjà les nouveaux médicaments qui viennent de vous être prescrits. J'ai vérifié que vous n'aviez pas d'allergie connue aux ingrédients de ces nouveaux médicaments. Je parlerai à votre médecin plus tard aujourd'hui à propos de commencer un nouveau médicament pour traiter vos [insérer ici la liste des symptômes pertinents] afin que vous vous sentiez mieux. »

Aucun patient ne doit recevoir son congé de l'hôpital sans savoir que des pharmaciens ont participé directement à leurs soins. Aucun patient ne doit quitter une pharmacie communautaire sans savoir quels étaient les services rendus par le pharmacien, qui

faisaient appel à ses connaissances. Avec le temps, ce genre de communication avec nos patients entraînera des retombées positives incommensurables pour ce qui est de la perception et de la compréhension qu'a le public de la portée et de l'importance des services fournis par le pharmacien. Rien ne saurait être plus important pour le développement et le rayonnement de notre profession. Nous pouvons tous contribuer à résoudre notre problème de relations publiques – patient par patient.

James E. Tisdale, Pharm. D., est professeur titulaire au Département de pratique pharmaceutique de l'École de pharmacie et des sciences pharmaceutiques de l'Université Purdue aux États-Unis. Il est également rédacteur adjoint du JCPH.

Adresse de correspondance :

D' James E Tisdale
Department of Pharmacy Practice
School of Pharmacy & Pharmaceutical Sciences
Purdue University
W7555 Myers Building, WHS
1001 West 10th Street
Indianapolis IN
46202

courriel : jtisdale@iupui.edu

