

Demandes de premier recours : comment y répondent les officines



FOTOKITA/iStock

« Les pharmaciens sont des sentinelles de premier recours et des aiguilleurs dans le système de santé. On est loin de l'image du commerçant », a martelé François Sarkozy, médecin et président de la société de conseil FSNB Health & Care, lors d'une présentation le 10 février à l'**Académie nationale de pharmacie**.

Ont été présentés à cette occasion les résultats d'une enquête menée en **Ile-de-France** avec l'agence régionale de santé et l'Union régionale des professionnels de santé (URPS) Pharmaciens.

Cette enquête a inclut **329 officines franciliennes** (soit 9 % de l'effectif total), dont près de la moitié sont installées dans des petites villes, avec une majorité de pharmacies de quartier.

Il s'agissait pour ces officines de répertorier fin 2019 et début 2020 les **demandes de premier recours** exprimées par les patients. Cela concerne par exemple un mal de tête, des douleurs dentaires, une entorse ou même une suspicion d'évènement médical grave (AVC, détresse respiratoire, etc.).

Toutes les officines ont été concernées par ces démarches. Le quart d'entre elles estiment répondre à au moins trois demandes de ce type par jour. La moitié des pharmacies reçoivent plusieurs demandes chaque semaine.

Dans cette enquête, 3 655 demandes ont été étudiées. Elles sont davantage formulées par des femmes (54 %). Quatre demandes sur dix concernent des nourrissons/enfants et des seniors. La moitié des personnes sont connues de l'officine.

Dans 20 % des cas, ces demandes interviennent suite à la **difficulté d'accès à un autre professionnel de santé**, essentiellement le médecin traitant. En grande majorité, la démarche est donc directement effectuée auprès de l'officine.

Plus de 10 minutes passées... pour ne rien vendre

Les demandes concernent la **traumatologie** (19 %), la **dermatologie** (15 %), la **sphère ORL** (14 %) et la **douleur** (10 %). Pour les nourrissons, 19 % des demandes concernent un trouble en gastroentérologie alors que 15 % des seniors rapportent un problème d'ordre cardiovasculaire.

En conséquence, l'officine délivre des **conseils** (65 % des situations) et des **produits** (57 %) : **médicament** (71 %), **phytothérapie** (19 %), **dispositif médical** (19 %) et **homéopathie** (11 %). Des **gestes d'urgence** sont prodigués dans 4 % des cas au total (15 % si traumatologie).

Le quart de ces interventions a duré plus de 10 minutes. Dans près de 50 % des cas, elle dure de 5 à 10 minutes. A souligner : seulement 40 % des cas traités plus de 10 minutes impliquent une délivrance de produits.

Dans six cas sur dix, l'officine oriente vers un **retour au domicile**. Et dans 17 % des cas, elle s'implique dans le **suivi du patient**, notamment par téléphone.

Dans 37 % des situations, le patient est dirigé vers un professionnel de ville. La traumatologie et les douleurs, en particulier, orientent vers un service d'urgence (9 % des situations).

« L'appartenance à un réseau de professionnels semble diminuer l'orientation vers d'autres professionnels de santé et vers les services d'urgence », relève François Sarkozy. Ses résultats montrent que « les officines sont un réseau mobilisable » dans la prise en charge du patient en premier recours. Cela pourrait donner lieu à une mission plus définie en ce sens. Cette enquête doit être reconduite en lien avec les URPS Pharmaciens en **Auvergne-Rhône-Alpes** et dans le **Grand Est**.