

Questions et réponses:

«Livraison à domicile étendue en temps de coronavirus»: quelles sont les implications pour moi en tant que pharmacien-ne ou droguiste?

Il est question des médicaments sans ordonnance de catégorie D.

Que signifie «livraison à domicile étendue en temps de coronavirus»?

Il est question du conseil pharmaceutique et de la livraison à domicile d'un médicament sans ordonnance de catégorie D, dans le cadre d'une prise de contact téléphonique, dans le contexte particulier actuel de la pandémie de COVID-19. Cette réglementation spéciale s'adresse explicitement aux nouveaux clients. Dans des conditions normales, cette prestation n'est autorisée que pour les clients connus personnellement (conformément aux critères de l'envoi ultérieur). Cette livraison à domicile étendue est approuvée par les pharmaciens cantonaux.

Quels sont les avantages d'une «livraison à domicile étendue en temps de coronavirus»?

Les personnes diagnostiquées positives au COVID-19 ainsi que celles pouvant être contagieuses (malades présentant des symptômes légers) et celles devant être protégées d'une contamination (groupes à risque) doivent, dans la mesure du possible, rester en quarantaine chez elles conformément aux instructions de la Confédération. Selon une confirmation de l'Association des pharmaciens cantonaux (APC), elles peuvent obtenir des médicaments sans ordonnance via un service de livraison à domicile, après une consultation téléphonique. Cette prestation réduit le risque de contagion, permet un approvisionnement rapide sans passer par la voie postale, assure la sécurité de l'approvisionnement et rend inutiles les provisions de masse.

A quoi dois-je être attentif/ve avec ce type de service à la clientèle?

Il s'agit d'une prestation que vous pouvez assurer via le service de livraison à domicile habituel. Outre votre clientèle habituelle, du fait de la pandémie de coronavirus, vous pouvez également servir de nouveaux clients auxquels vous n'avez (encore) jamais fourni de conseils.

Dans ce cadre, il convient d'être attentif aux aspects suivants en particulier:

- Identification de la personne qui appelle et vérification de son adresse postale
- Evaluation des besoins et des paramètres sanitaires pertinents (p. ex. selon le schéma LINDAAFF) dans le cadre d'un échange direct et interactif avec la personne, par téléphone ou par vidéo
- Documentation adéquate – soit dans votre système logiciel, soit au moyen d'un simple formulaire papier.

Bien évidemment, toutes les prescriptions de votre pratique professionnelle s'appliquent, notamment la garantie du respect des règles de protection des données.

En quoi consiste précisément l'«identification de la personne qui appelle»?

L'identification d'une personne qui se trouve chez elle peut être effectuée avec une certitude suffisante grâce aux **mesures cumulatives** suivantes:



pharmaSuisse

Schweizerischer Apothekerverband



- a. Le numéro de téléphone est enregistré et peut être vérifié en cas de doute.
- b. En cas d'incertitude importante: il est également possible de demander au préalable une copie du passeport ou de la carte d'identité (scannée et transmise par voie électronique).
- c. La livraison à domicile par la pharmacie/droguerie permet la vérification sans équivoque de l'adresse postale de la personne.
- d. La personne chargée d'effectuer la livraison à domicile peut attendre devant la porte (à une distance de 2 mètres) que le patient/client ouvre, afin de l'identifier visuellement. Remarque: ces personnes ne sont pas des cas graves nécessitant un traitement médical. Elles ont juste besoin de soulager leurs symptômes à l'aide d'un médicament sans ordonnance et elles peuvent ouvrir la porte. On s'assure ainsi que le médicament a été délivré à la bonne personne.

En quoi consiste précisément l'«évaluation des besoins»?

L'évaluation de l'état de santé sans contact physique n'est possible *qu'au travers d'un échange interactif personnel* (par téléphone ou vidéo) entre le professionnel et le patient/client. Un formulaire en ligne ne satisfait pas à ces exigences et n'est pas autorisé. L'interrogatoire doit respecter les normes d'usage de la profession, de préférence en suivant le schéma LINDAAFF.

Y a-t-il des règles spécifiques en matière de documentation, que dois-je faire et comment?

Lorsqu'il se fait servir par une pharmacie ou une droguerie, le patient/client doit accepter qu'un dossier soit ouvert et tenu à jour afin de documenter la délivrance et les prescriptions correspondantes. A défaut de contact physique, il convient de documenter les éléments relatifs à l'état de santé qui sont déterminants pour le traitement (en accord avec le patient/client). Ce dossier peut prendre la forme d'une documentation papier standard.

Pour le client: les explications fournies oralement après l'échange interactif et la décision de délivrance sont confirmées sur une étiquette de posologie individuelle et personnalisée (comportant le nom et la date de naissance) ou au moyen d'une instruction écrite figurant sur une feuille distincte. Cette feuille doit être remise avec le médicament, le cas échéant.

Combien faut-il facturer pour cette livraison à domicile étendue?

En tant que commerçant spécialisé, vous fixez vous-même les prix et les modalités de la livraison à domicile. Il n'y a pas de recommandations à cet égard. Il faudrait prévoir au moins une livraison par jour – ou sur appel après accord.

Y a-t-il des règles particulières pour le service de livraison à domicile? Qui doit apporter les marchandises?

Etant donné que l'anamnèse et le conseil ont été effectués par du personnel médical / des professionnels avant la livraison, il n'est pas nécessaire que le livreur possède une qualification professionnelle; il peut n'intervenir que sur mandat officiel de la pharmacie ou de la droguerie délivrant le médicament.

Dois-je également dispenser des conseils particuliers liés au coronavirus à ce groupe de clients?

Vous fournissez les conseils que vous jugez adéquats.

Puis-je uniquement livrer des médicaments (sans ordonnance)?

Il s'agit d'une extension de la délivrance de médicaments sans ordonnance de catégorie D aux clients qui ne sont pas connus de la pharmacie ou de la droguerie. Les règles en vigueur restent inchangées pour tous les autres groupes de produits.

Dois-je prendre en compte certains aspects particuliers en termes de protection des données?

En tant que commerçant spécialisé, vous êtes, comme à l'habitude, tenu de respecter les conditions normales et les obligations en matière de protection des données. Vous ne devez notamment pas utiliser les informations client à des fins de publicité ni les communiquer à un quelconque tiers.

Comment les clients peuvent-ils me trouver?

Les pharmacies et drogueries qui ont approuvé les conditions de la livraison à domicile étendue sont signalées dans les annuaires de commerces spécialisés des organisations professionnelles que sont l'Association des droguistes et pharmaSuisse. Un site Web spécifique – www.medicaments-sans-ordonnance.ch – comportera en outre des informations sur le service de livraison à domicile ainsi qu'un annuaire de commerces spécialisés dédié.

La livraison à domicile est proposée en tant que prestation utile pour la clientèle, en particulier les patients à risque eu égard au Covid-19.

Toutes les pharmacies et drogueries de Suisse participent-elles à cette action?

Toutes les pharmacies et drogueries qui proposent un service de livraison à domicile peuvent y participer. Pour que cette dérogation fasse ses preuves en tant que solution pour l'approvisionnement des personnes en quarantaine dans toute la Suisse, il serait souhaitable qu'autant de pharmacies et de drogueries que possible participent au dispositif.

Dois-je participer à cette action de mon association?

Il s'agit d'un service étendu pour les clients du commerce spécialisé et d'un positionnement vis-à-vis de la vente à distance. Mais c'est bien évidemment à vous de décider si vous y participez, en fonction de vos possibilités et de votre intérêt.