

Sortie hospitalière : les patients plébiscitent leurs pharmaciens

Désirant œuvrer à l'amélioration du système de santé, du libre choix du patient, de la coordination et de la qualité des soins, la CNUPL* a interrogé en mars 2017 les pharmaciens sur **leur rôle dans la prise en charge d'un patient sortant de l'hôpital suite à une hospitalisation** (qu'elle soit planifiée ou non).

Cette démarche avait été inspirée par les remontées du terrain adressées par leurs confrères s'inquiétant de ne pouvoir exercer pleinement leurs missions de prise en charge des patients en sortie d'hôpital. Les résultats de l'enquête ont montré que le libre-choix des patients n'était globalement pas respecté en France, et que malgré la volonté des pharmaciens d'officine de jouer pleinement leur rôle d'acteur du parcours de soin des patients, ils étaient peu contactés pour assurer leur sortie d'hôpital.

La CNUPL a souhaité mener ce même travail d'enquête auprès des patients, permettant notamment de recueillir leurs souhaits de prise en charge en sortie d'hôpital.




L'analyse des réponses de cette deuxième enquête corrobore les résultats précédemment obtenus : le respect du libre choix des patients est ébranlé en sortie d'hôpital alors même qu'ils plébiscitent une prise en charge par leurs professionnels de santé de ville.

Méthode

Le questionnaire de la CNUPL a été relayé aux patients en ligne et en format papier du **27 mars 2017 au 14 septembre 2017** via les différents réseaux de la CNUPL et les URPS Pharmaciens participantes. Il a recueilli 1050 réponses issues de l'ensemble des territoires de métropole et des DOM-TOM (35 départements sont ainsi représentés). Les patients répondants sont majoritairement âgés de plus de 50 ans (60%) ; plus de la moitié ont été hospitalisés au cours des dernières années (61%).

Conclusions générales

Les résultats du questionnaire permettent d'esquisser un triple constat :

-  **Les patients ignorent dans leur majorité qu'ils ont le libre choix de leurs fournisseurs**
-  Précisément, la question du libre choix concerne davantage le choix du matériel médical que celui des médicaments
-  **Une grande majorité des patients souhaite être pris en charge par leurs professionnels de santé de ville en sortie d'hôpital** (pharmacien d'officine, infirmier libéral notamment) pour le matériel médical, y compris les perfusions ou l'oxygène.

Résultats détaillés

Qu'ils aient été hospitalisés ou non, **l'ensemble des patients (90%) plébiscite une prise en charge par leurs professionnels de ville en sortie d'hôpital** (pharmaciens d'officine, infirmiers libéraux, etc.), et plus d'un quart (**de 24 à 27%**) ont le réflexe de prévenir leur pharmacien de leur hospitalisation.

Cependant, une **minorité des patients a connaissance de la législation** selon laquelle ils disposent du libre-choix concernant leurs fournisseurs et de la propriété de leur ordonnance

(43% des patients ayant été hospitalisés et 49% des non-hospitalisés) et environ 60% ignorent le rôle que peut jouer leur pharmacien d'officine dans leur sortie hospitalière.

Ainsi, parmi les patients hospitalisés, une grande majorité des 63% ayant eu besoin de matériel médical, oxygène, perfusions ou autres, affirme **ne pas avoir eu le choix de son prestataire de matériel.**

Même en ce qui concerne les médicaments, pourtant considérés comme le cœur de l'activité du pharmacien, **15%** des patients affirment ne pas à avoir eu le choix de leur fournisseur et près de **8%** n'ont pas reçu leur ordonnance à la sortie de l'hôpital. Ce phénomène s'aggrave lorsqu'il s'agit de matériel médical (y compris perfusions et oxygène). Ainsi, **près de 64% des patients déclarent ne pas avoir eu l'original de leur ordonnance de sortie et 72% ne pas avoir eu le choix de leur fournisseur.**

Le point de vue des patients corrobore le constat sur lequel la CNUPL avait attiré l'attention des autorités en avril 2017.

La CNUPL renouvelle sa mise en garde contre une pratique qui semble s'apparenter à du détournement de patientèle et interpelle les autorités sur le respect libre choix des patients et des missions du pharmacien d'officine.

Elle demande aux autorités responsables de se saisir de cette problématique et d'ouvrir une commission afin que soit investiguées les pratiques de sortie hospitalière en France.

Les missions du pharmacien, telles que définies dans l'article L5125-1-1 A du Code de la Santé publique comportent la contribution aux soins de premier recours, la participation à la coopération entre professionnels de santé, et à la permanence des soins, le conseil pour l'amélioration de l'état de santé des patients, etc.

En vertu des articles 1110-8 et R4127-68 du Code de Santé publique, et de la convention CNAM-Prestataires du 15/07/2015 parue au JO du 3/06/2016, le patient est propriétaire de son ordonnance et dispose du libre choix de ses fournisseurs.

La CNUPL encourage les autorités à permettre aux patients de connaître leurs droits et de s'en saisir.

Paris, le 15 septembre 2017

La **Conférence Nationale des URPS Pharmaciens Libéraux (CNUPL) regroupe les URPS Pharmaciens régionales. Elle coordonne et mutualise les travaux de l'ensemble des URPS Pharmaciens qui le souhaitent, promeut la profession de pharmacien, construit leur lien avec les ARS et les autres URPS.*