

Mise en place, promotion et réalisation d'un panel de services pour le patient dans une pharmacie orientée prestations

Dr A. Lo Russo et Caroline Guenat
Pharmacie de Provence, Lausanne

Sommaire:

- Objectifs
- Mise en place - promotion
- Résultats
- Conclusion - Discussion

Objectif:

Objectif primaire

Sur 1 année, réaliser une moyenne mensuelle de 10 prestations d'un panel, dont 4 entretiens de polymédication.

Objectif secondaire

Déterminer et chiffrer toutes les prestations réalisées à la pharmacie durant 1 an.

Mise en place:

Prestations du panel:

Analyses / Dépistages	Prix (Frs)	Entretiens / Conseils	Prix (Frs)
Pression sanguine	10.-*	Entretien d'adhésion	21.60**
Poids/Taille/BMI	5.-*	Entretien de polymédication	48.65**
Analyse de la glycémie	10.-	Préparation de semainiers	21.60**
Analyse du cholestérol	35.-	Entretien sevrage tabagique	80.-
Cardiocheck	40.-	Entretien-conseil aux voyageurs	10.-
Dépistage asthme/BPCO	15.-	Préparation pharmacie de voyage	Prix produits
Dépistage ostéoporose	10.-	Contrôle carnet de vaccination	20.-
<i>* Offert aux clients</i>		Contrôle pharmacie de ménage	10.-
<i>**Remboursé par LAMal</i>			

Autres prestations quantifiées :
(Utilisation espace conseil)

Prestations hors-panel

Pression sanguine

Contraception d'urgence

Pansement

Injection

Mesure

Autres

Autres: glucomètre, poux, poids, études, ...

Mise en place:

Espace conseil:

Offrir intimité et
professionnalisme!



Mise en place:

Promotion passive:

❖ Panneau de présentation des prestations

espace conseil

Analyses Dépistages	
Pression sanguine	10.- *
Poids/taille/BMI	5.- *
* offerts si dossier pharmacie	
Analyse glycémie	10.-
Analyse cholestérol	35.-
Analyse urine	20.-
Cardio-check	40.-
Dépistage asthme/BPCO	15.-
Dépistage ostéoporose	10.-

Entretiens Conseils	
Entretien d'adhésion	21.60 *
Entretien polymédication	48.65 *
Préparation semainier	21.60 *
* remboursés selon LaMail	
Entretiens sevrage tabagique	80.- *
* pour 5 séances	
Entretien-conseil voyageurs	10.-
Préparation pharmacie de voyage	offert *
* hors produits	
Contrôle complet du carnet de vaccination	20.-
Contrôle pharmacie de ménage	10.-

Autres, sur demande

espace conseil

Analyses Dépistages	
Pression sanguine	10.- *
Poids/taille/BMI	5.- *
* offerts si dossier pharmacie	
Analyse glycémie	10.-
Analyse cholestérol	35.-
Analyse urine	20.-
Cardio-check	40.-
Dépistage asthme/BPCO	15.-
Dépistage ostéoporose	10.-

Entretiens Conseils	
Entretien d'adhésion	21.40 *
Entretien polymédication	48.45 *
Préparation semainier	21.40 *
* remboursés selon LaMail	
Entretiens sevrage tabagique	80.- *
* pour 5 séances	
Entretien-conseil voyageurs	10.-
Préparation pharmacie de voyage	offert *
* hors produits	
Contrôle complet du carnet de vaccination	20.-
Contrôle pharmacie de ménage	10.-

Autres, sur demande

Mise en place:

Promotion passive:

❖ Panneau de
présentation
des prestations

❖ Flyers
Infos maladie,
Bénéfice-patient,
Déroulement & prix

Pharmacie  Provence Dr. A. Lo Russo
Av. de Provence 84-1007 Lausanne Tél : 021 / 624 89 60 - Fax : 021 / 626 28 61

Cardiocheck



Tension artérielle - BMI - Glycémie - Cholestérol

Ayez un aperçu global de vos valeurs physiologiques:

Pour qui ?
Pour toute personne qui souhaite connaître son risque cardio-vasculaire et/ou qui a des facteurs de risques.

Pour quoi ?
Les **maladies cardio-vasculaires** (toute affection touchant le cœur et la circulation sanguine) sont une des principales causes de mortalité en Suisse. Il y a des **facteurs de risque** non modifiables (âge, sexe, génétique) et d'autres qu'il est possible de prévenir et limiter (hypertension, surpoids, tabac, diabète, cholestérol, activité physique, stress).

La prestation :
Lors d'un entretien personnalisé et confidentiel dans notre **espace conseil**, nous réalisons les mesures suivantes :

- Mesure de la pression artérielle ;
- Calcul du BMI (rapport poids/taille) ;
- Mesures des valeurs sanguines de cholestérol ;
- Mesure de la glycémie.

Un entretien complet d'environ 25 minutes pour Frs 40.-.

Nous espérons avoir suscité votre intérêt et restons à votre disposition pour des informations supplémentaires.

Votre équipe de la Pharmacie de Provence

Pharmacie  Provence Dr. A. Lo Russo
Av. de Provence 84-1007 Lausanne Tél : 021 / 624 89 60 - Fax : 021 / 626 28 61

Entretien sevrage tabagique

« Il n'existe pas de méthode miracle pour arrêter de fumer et le fumeur doit souvent faire plusieurs tentatives avant de réussir à se séparer définitivement de la cigarette. Cependant, des millions de fumeurs y parviennent chaque année... alors pourquoi pas vous? » Cipret Vaud



On m'a dit que ce n'était pas bon pour mon entourage.

Je sais que c'est mauvais pour ma santé.

J'ai envie de m'en débarrasser.

Oui mais j'ai peur de grossir.

Mes amis sont fumeurs, la tentation sera trop grande.

J'ai déjà essayé, c'est trop dur.

??

Nous sommes là pour **vous accompagner** dans votre démarche, **renforcer votre motivation** pour la rendre durable, identifier et trouver des **solutions** pour les situations délicates.

La prestation :
Ce que nous vous proposons : **5 séances d'environ 20 minutes** avec un pharmacien dans notre espace conseil neutre et discret. Ensemble nous répartissons les 5 entretiens sur deux à trois mois selon vos besoins et vos disponibilités.

Coût de la prestation : Frs 80.- Un investissement pour votre avenir.

Nous espérons avoir suscité votre intérêt et restons à votre disposition pour des informations supplémentaires.

Votre équipe de la Pharmacie de Provence



Méthode: Promotion des prestations du panel

Promotion pro-active:

Implication forte de toute l'équipe !



❖ Information/stimulation équipe «Pour qui?», «Pourquoi?», «Comment?»

❖ Intervention directe!

Avril = Ostéoporose



Pour qui ?

Facteurs de risque : A partir de 50 ans ; Sexe féminin ; Ménopause ; Mais aussi : cortisone, alimentation pauvre en calcium, immobilisation prolongée.

Pourquoi ?

L'ostéoporose n'est pas symptomatique ! Elle est souvent découverte lors d'une fracture ! Un dépistage permet d'éviter d'arriver aux fractures (et aux douleurs, diminution de la qualité de vie, hospitalisation, qu'une fracture peut entraîner !).

L'os se construit jusqu'à environ 20ans. La construction/résorption osseuse est en équilibre pendant plusieurs années puis décline à partir de 50 ans (influencé par ménopause et hygiène de vie (alimentation, activité physique, tabac, ...)).

En quoi consiste le dépistage ?

Le dépistage se déroule en 3 phases :

1. Analyse des facteurs de risques
2. Calcul du risque d'avoir une fracture ostéoporotique dans les 10 ans
3. Bilan calcique : calcium absorbé par l'alimentation

Le dépistage dure environ 20 minutes et coûte 10.-.

Le patient repart avec la connaissance de ses facteurs de risque, de sa consommation de calcium, des conseils d'hygiène de vie (alimentation, activité physique) et une brochure d'information sur l'ostéoporose.

Pour info : Il n'y a pas de piqûres ou de prélèvements. Il existe des tests de mesure de la densité de l'os du talon, mais l'appareil coûte très cher et les résultats ne sont pas plus précis que le dépistage que nous faisons ici !

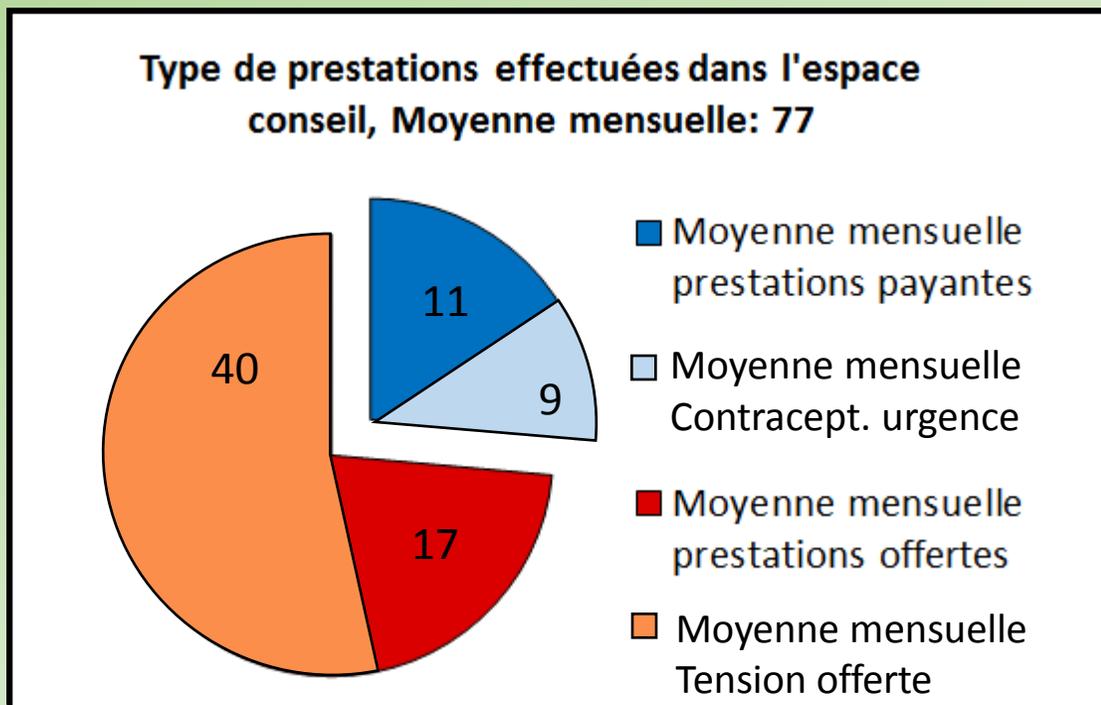
→ A vous de jouer !!!

Résultats: Utilisation espace conseil

Durée: 12 mois (moy. 26 jours/mois)

❖ Fréquence: 923 fois en 1 année
Soit une moyenne de 77 par mois!

❖ Type d'activité:



Prestations payantes (20)

Prestations du panel (11)

Contraception d'urgence (9)

Prestations offertes (57)

- Tensions offertes (40)

- Autres (17):

Pansements (4.3)

Injections (5.5)

Mesures (3)

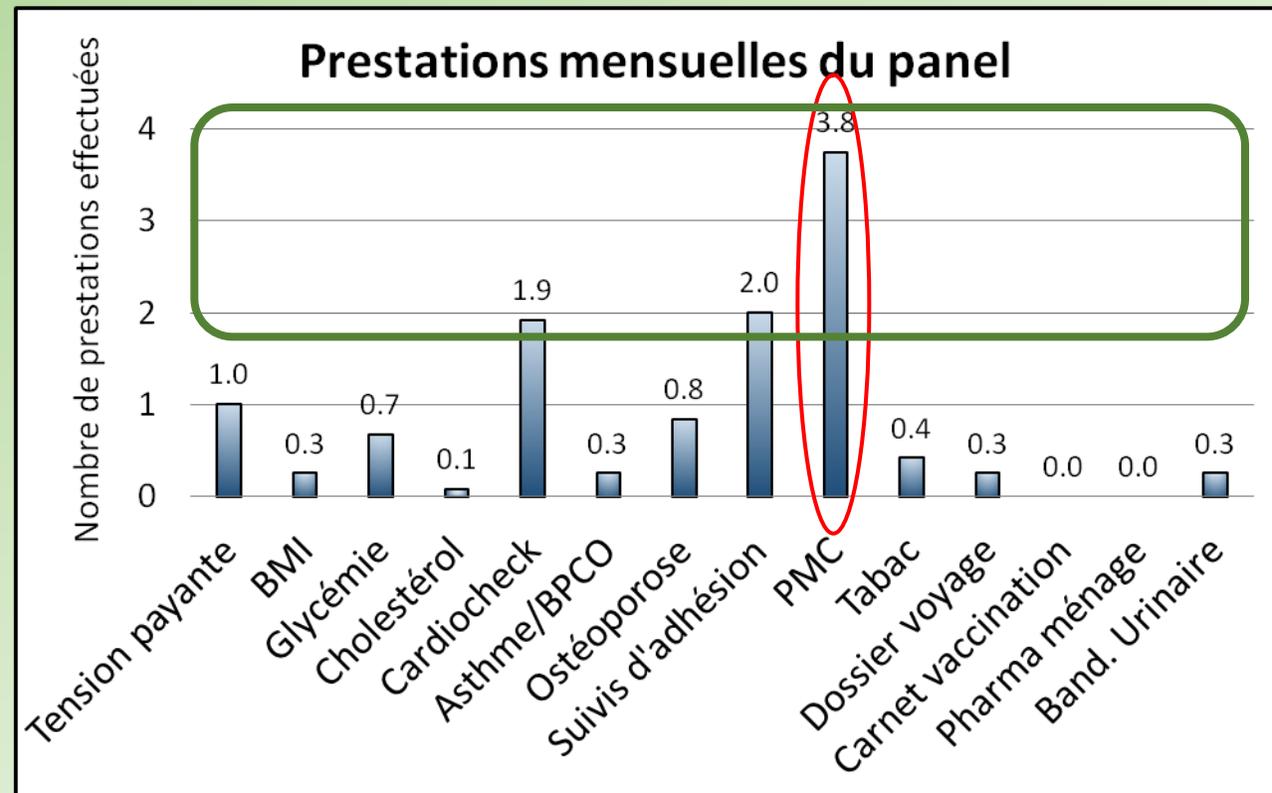
Autres (glucomètre, études, ...) (3.3)

Résultats: Prestations du panel réalisées

Durée: 12 mois (moy. 26 jours/mois)

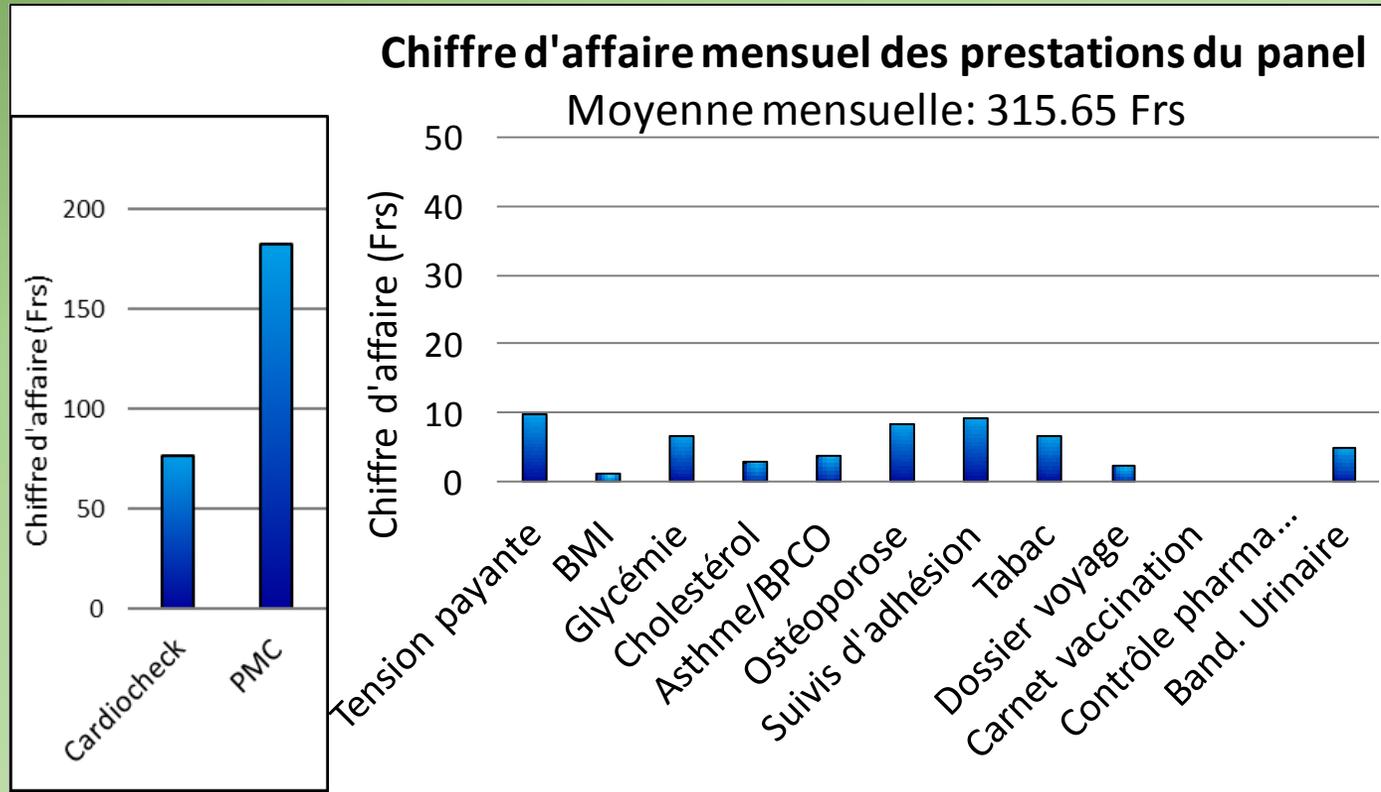
Prestation	Total 1 an	Moyenne mensuelle
Tension payante	12	1
BMI	3	0.25
Glycémie	8	0.66
Cholestérol	1	0.08
Cardiocheck	23	1.91
Asthme/BPCO	3	0.25
Ostéoporose	10	0.83
Suivis d'adhésion	24	2
PMC	45	3.75
Tabac	5	0.41
Dossier voyage	3	0.25
Pharma voyage	3	0.25
Carnet vaccination	0	0
Pharma ménage	0	0

	Objectif	Résultats
Prestations du panel	Annuel	120
	Mensuel	10
Dont : Entretien de polymédication	Annuel	48
	Mensuel	4



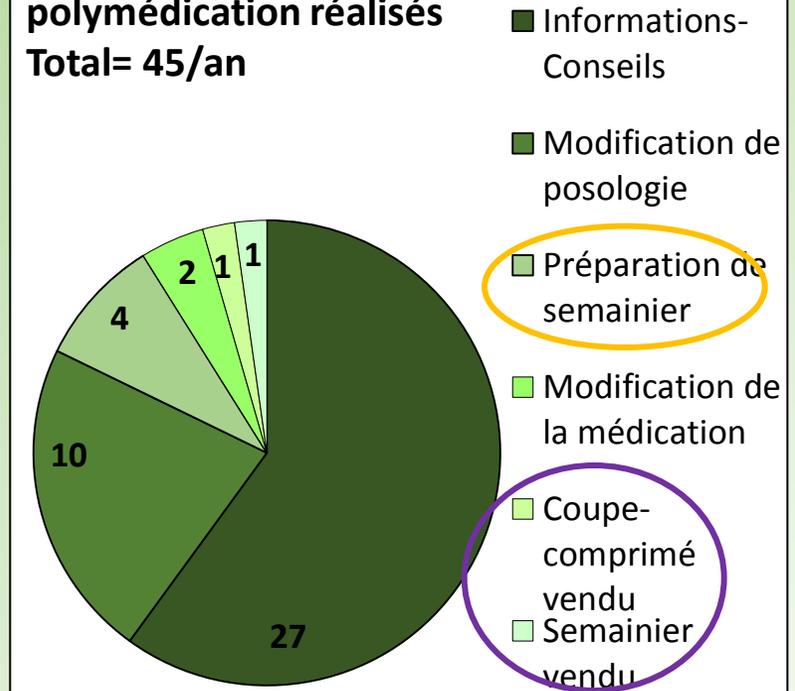
Résultats: Prestations du panel: Chiffre d'affaire

Durée: 12 mois (moy. 26 jours/mois)



Résultats des entretiens de polymédication réalisés

Total= 45/an



$$CA_{\text{annuel}} = \text{Frs } 3'787.70 + \text{Frs } 42.40 + \text{Frs } 1'691.50 = 5'521.60 \text{ Frs /an}$$

(en cours d'année!)*

$$= \underline{\underline{460.10 \text{ Frs /mois}}}$$

*Potentiel (N=4) sur 1 an: Frs 4'492.80

Commentaires - Conclusion

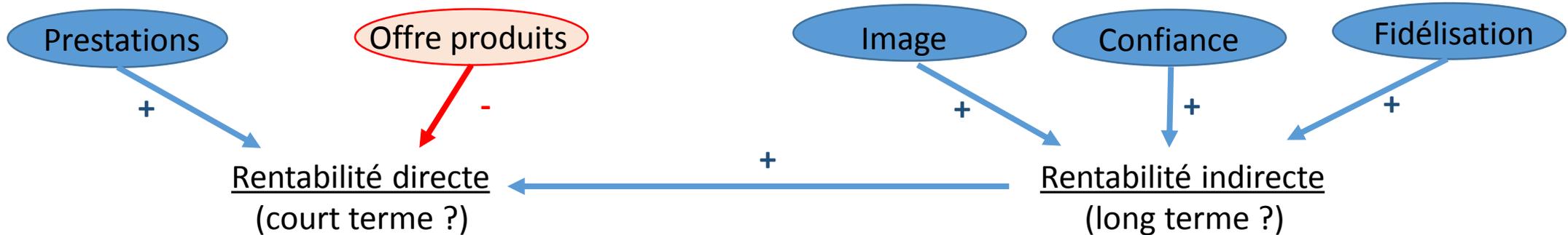
1. Mise en place des prestations

Promotion

Formation

Motivation

2. Rentabilité



JE VOUS REMERCIE DE VOTRE ATTENTION !