

**Communiqué  
Pour diffusion immédiate****À : Directeurs des services d'information, affectateurs, journalistes santé**

---

**LES PHARMACIENS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ PRÉCONISENT UNE  
LIGNE TÉLÉPHONIQUE D'INFORMATION SUR LES MÉDICAMENTS**

**Montréal, le 14 décembre 2004** – Dans la foulée du dépôt prochain par le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec d'une politique du médicament, l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) réclame la mise en œuvre d'une ligne téléphonique d'information sur les médicaments. L'A.P.E.S., qui a mené, en partenariat avec le CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières et le CLSC Mer et Montagnes, un projet pilote en ce sens en 2001 et 2002, est convaincue qu'une telle mesure améliorerait l'information aux usagers et assurerait une meilleure utilisation des médicaments.

Plusieurs raisons ont amené l'A.P.E.S. à mener un projet pilote dans ce domaine, entre autres, le besoin pour la population d'obtenir une information objective sur les médicaments et les problèmes reliés à la prise de médicaments, qui constituent des causes directes d'hospitalisation.

« Les récents événements mettant en cause la bactérie C. difficile ou le retrait d'un médicament anti-inflammatoire très utilisé ont mis en lumière la pertinence d'une information juste et complète, propre à apaiser les inquiétudes des patients sous médication, soutient madame Johanne Asselin, présidente de l'A.P.E.S. Certaines grandes sociétés pharmaceutiques mettent souvent leur propre ligne téléphonique d'information à la disposition du public, mais ce dernier est en droit d'exiger une source d'information totalement objective, sanctionnée par les autorités publiques ».

Le projet pilote *Info-Médicaments* CLSC de l'A.P.E.S. s'est inspiré de l'expérience de quatre programmes mis en œuvre dans les provinces du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique et a permis de constater que :

- Le nombre d'appels et le type de questions reçues dans chacune des régions à l'étude confirmaient les besoins à un niveau similaire à celui observé ailleurs au Canada, et ce, bien qu'aucun des deux projets pilotes n'ait fait l'objet de publicité auprès de la population. Durant la période du projet pilote, le pourcentage des appels dirigés aux pharmaciens représentait 2,8 % pour la région 11 (Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine) et 0,6 % pour la région 03 (Québec) de tous les appels reçus au service Info-Santé. En comparaison, le service téléphonique ontarien d'information sur les médicaments reçoit près de 2 % des appels du service Télésanté Ontario, ce qui représente 62 appels/jour entre 7h et 23h.

- Pour la majorité des appels, une réponse rapide (dans la soirée) était nécessaire et a probablement influencé positivement la conduite de la personne par rapport à son problème de pharmacothérapie. Ces interventions ont pu avoir un impact sur son confort en lui permettant de prendre immédiatement les mesures nécessaires à son soulagement et de diminuer ainsi l'inquiétude face à sa situation. À cet effet, plusieurs personnes se sont dites satisfaites des renseignements obtenus du pharmacien et rassurées d'avoir eu accès aux conseils d'un professionnel du médicament au moment où elles en avaient besoin.
- Il est probable, compte tenu des commentaires reçus des appelants, que les recommandations du pharmacien aient pu contribuer à améliorer l'utilisation des médicaments, à éviter des erreurs et à prévenir ou à atténuer des effets indésirables. Ses interventions ont possiblement aussi évité des consultations à l'urgence. En effet, des infirmières ont mentionné qu'elles auraient dirigé la personne à l'urgence si les services du pharmacien n'avaient pas été offerts.
- Le personnel d'Info-Santé CLSC qui a participé aux projets pilotes a également témoigné de son appréciation pour le service téléphonique d'information pharmaceutique lui venant en support et lui permettant d'accroître les services rendus au client.

« Ce projet a permis à l'A.P.E.S. de définir précisément les besoins actuels de la population en matière d'information sur les médicaments, pouvant être comblés par simple appel téléphonique, ajoute madame Asselin. Les besoins sont réels et urgents », a-t-elle ajouté.

L'A.P.E.S. est une association qui regroupe tous les pharmaciens des établissements de santé au Québec, soit 1 200 professionnels œuvrant dans plus de 250 établissements. Les pharmaciens en établissements de l'A.P.E.S. sont membres à part entière de l'équipe médicale : ils sont en contact avec le patient et jouent un rôle important.

-30-

Source : Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec  
(514) 286-0776

Relations avec les médias :

**Pour plus de renseignements ou pour obtenir une entrevue avec madame Johanne Asselin, présidente de l'A.P.E.S., ou Manon Lambert, directrice générale de l'A.P.E.S., communiquez avec Denise Courteau au (514) 845-2257 ou au (514) 973-7441.**