

Pandémie Corona : Comment livrer les médicaments à domicile de manière responsable ?

La livraison à domicile de médicaments soumis à prescription n'est qu'exceptionnellement autorisée. Il n'est évidemment pas réaliste ni souhaitable de généraliser la livraison à domicile. Les personnes qui ne sont pas contaminées restent bien sûr bienvenues à l'officine pour autant que les mesures de précaution adéquates soient respectées.

1. Limitez la livraison à domicile aux personnes qui présentent des symptômes du Covid-19 ou qui, pour l'une ou l'autre raison, ne peuvent pas quitter leur domicile et ne peuvent faire appel à un parent, un voisin ou un aidant proche en bonne santé.
2. En ces temps d'épidémie de Coronavirus, nous devons continuer à travailler autant que possible et aussi longtemps que possible avec les procédures régulières qui garantissent la qualité des soins pharmaceutiques ainsi qu'une réalisation correcte et aisée des processus administratifs et du paiement. Cela signifie qu'en principe, c'est vous-même ou un membre de l'équipe officinale qui s'occupe de la livraison. Ce processus est actuellement soutenu dans certaines régions par les unions professionnelles en accélérant l'implémentation du projet pilote Pharmacie 3.0 de livraison à domicile par le pharmacien ou un assistant pharmaceutico-technique, et ceci pour un groupe de différentes pharmacies. C'est aussi un moyen de libérer dans ce but un collaborateur qualifié. On peut aussi évaluer comment les étudiants et les stagiaires, qui se mettent volontairement à la disposition de l'équipe officinale, peuvent être inclus dans ce service selon les mêmes règles de précaution.

En ce qui concerne **la délivrance des médicaments soumis à prescription**, voici les différentes possibilités.

3. Si vous devez absolument faire appel à un tiers, la préférence doit aller à un mandataire du patient. Qui peut être ce mandataire ?
 - 3.1. Le mandataire est désigné par le patient.
 - 3.2. Voisins, amis ou membres de la famille qui sont concernés, présents à la maison.
 - 3.3. Une infirmière à domicile ou une aide familiale qui procure d'autres soins pour ce patient spécifique.
 - 3.4. Le pharmacien peut envisager d'autres volontaires qui se présentent si les solutions précédentes sont insuffisantes et quand le volontaire en question est prêt à conclure une convention de bénévolat.

Durant la période de crise, utiliser le soutien de l'autorité locale (collaborateurs de la commune ou du CPAS ou d'un membre d'un réseau de volontaires et toujours selon les mêmes règles de précaution) est possible.

4. Dans l'AR 2009, les conditions et instructions pour pharmaciens sont décrites lorsque le pharmacien fait appel à un coursier ¹

- Le coursier est une personne qui est désignée par le pharmacien pour aller porter les médicaments au patient à domicile
- Un contact entre le pharmacien et le patient est un préalable.
- La livraison doit être exécutée de manière à respecter le droit du patient à la protection de sa vie privée.
- Le pharmacien doit veiller à prendre en compte les exigences liées à ses devoirs et responsabilités en matière de [soins pharmaceutiques](#).
- La livraison doit avoir lieu depuis la pharmacie.
- Les médicaments et dispositifs médicaux doivent être dispensés, envoyés et livrés selon les conditions obligatoires, notamment en matière de conservation, afin d'en garantir la qualité et l'efficacité.
- Le médicament à usage humain doit être expédié dans un emballage scellé portant le nom et l'adresse du patient.
- Le pharmacien doit assurer la livraison dans les 2 jours ouvrables suivant réception de la commande, sauf accord différent avec le patient. Si le pharmacien n'est pas en mesure de respecter le délai convenu, il doit en informer le patient dès que possible.
- si la nature des médicaments et/ou des dispositifs médicaux fournis l'exige, le pharmacien doit assurer une livraison rapide adaptée.
- Le pharmacien doit s'assurer que le médicament et/ou le dispositif médical ainsi livré, correspond bien à la commande du patient.
- Le médicament doit toujours être accompagné de la notice patient lors de la livraison
- Le(s) médicament(s) est(sont) accompagné(s) des données suivantes :
 - l'identité du (des) pharmacien(s) titulaire(s), son/leurs numéro(s) de téléphone et l'adresse géographique de la pharmacie, où le patient peut se rendre si nécessaire pour communiquer ses plaintes;
 - les heures d'ouverture de la pharmacie;
 - toutes les informations de la notice qui décrivent le bon usage;
 - le prix du médicament à usage humain ou du dispositif médical, toutes taxes comprises, ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison;
 - les modalités de paiement;
 - un avertissement selon lequel les médicaments à usage humain expédiés ne seront pas repris, sauf en cas de défaut; si nécessaire, le même avertissement peut être émis pour les dispositifs médicaux;
 - les soins pharmaceutiques offerts après mise à disposition et les garanties existantes;
 - une invitation explicite à lire attentivement la notice;

¹ Art.28 de l'AR du 21 janvier 2009

5. Les services de colis, payants ou non, ne peuvent être utilisés que pour la parapharmacie et les médicaments non-soumis à prescription.

Pour toute clarté, nous répétons que le titulaire reste toujours responsable des soins pharmaceutiques lors de la livraison de tous les médicaments. Les demandes du patient et les conseils doivent se faire par écrit, par téléphone ou par d'autres moyens technologiques.

Quelques conseils pratiques qui s'appliquent à toute livraison à domicile:

- Mentionnez le nom du patient, la posologie et les instructions d'utilisation sur chaque médicament ;
- Fournissez les coordonnées de la pharmacie à chaque livraison et indiquez clairement que le patient peut poser des questions supplémentaires sur ses médicaments par téléphone ;
- Rassemblez tous les conditionnements pour un patient dans un sac fermé (1 sac par patient) et placez un deuxième sac par famille afin que les premiers sacs ne puissent pas être contaminés ;
- La personne qui fait la livraison à domicile enlève le sac extérieur au moment de la livraison, place les sacs devant la porte ou dans la boîte aux lettres, sonne et prend au moins 1,5 mètre de distance ;
- Le paiement est préférable sans contact (paiement mobile, virement bancaire, ...)
- Le transfert d'une prescription électronique se fait de préférence sans contact par transmission du code RID au pharmacien, sous forme alphanumérique ou sous forme de photo du code à barres (mail, SMS,...). S'il s'agit d'une prescription papier, elle doit être physiquement transmise : dans ce cas, l'hygiène des mains est essentielle.