



## Communication avec les patients

*De nombreux médicaments contrefaits ont été décelés initialement par des patients. Les professionnels de santé doivent partager leurs préoccupations avec leurs patients à propos des médicaments contrefaits, d'une façon assurée et non-menaçante, en faisant attention de ne pas inutilement altérer l'adhésion du patient au traitement.*

Une brochure informative destinée au patient peut être disponible dans les salles d'attentes, sur les comptoirs et dans les zones communes. Une affiche peut être fixée au mur des cabinets médicaux et des infirmeries, des pharmacies, des cliniques, des hôpitaux et des centres communautaires. Les patients peuvent alors poser des questions sur ce sujet ou souhaiter en parler spontanément.

Le sujet des médicaments contrefaits peut être discuté à différentes occasions, par exemple : lors de la consultation, au cours des examens de diagnostic, lors de la prescription du traitement, au lieu de dispensation du médicament et lors du suivi du traitement. Un patient, souffrant, peut se sentir vulnérable ; la discussion peut paraître menaçante ou agressive.

### Il est important de questionner avec précaution...

- Où** les patients ont acheté ou ils vont acheter le médicament. L'accent peut être mis sur l'importance d'acheter le médicament en pharmacie ou auprès d'autres sources fiables et connues.  
Par exemple : « Avez-vous acheté le médicament auprès d'une source fiable et connue ? »
- À quoi** les patients doivent-ils faire attention lorsqu'ils achètent des médicaments. Il peut leur être suggéré de vérifier le conditionnement, le produit et la notice lors de l'achat d'un médicament.  
Par exemple : « Le conditionnement du produit était-il intact, correctement scellé, clairement étiqueté avec la concentration, le nom du fabricant, le n° de lot et la date de validité ? »
- Comment** le médicament doit agir. En expliquant l'action du médicament lors de sa prise par les patients, les professionnels de santé les aident à identifier toute réaction inhabituelle.  
Par exemple : « Le médicament a-t-il causé des effets indésirables inattendus ? »
- Quand**. Si un médicament est supposé soulager les symptômes dans les 24 h par exemple, les patients doivent le savoir afin d'en avertir leur professionnel de santé en cas contraire.  
Par exemple : « Le médicament a-t-il agi dans un délai plus long que celui prévu ? »

### Dans la pratique quotidienne

Lors de la prescription, de la dispensation ou de l'administration de médicaments, les professionnels de santé doivent expliquer aux patients les effets attendus du médicament sur leur santé et les bienfaits et/ou les effets indésirables qu'ils pourraient ressentir. Il peut être suggéré de n'acquérir les médicaments qu'auprès de sources fiables connues.

### Les professionnels de santé peuvent inciter les patients à :

- N'acheter leurs médicaments qu'auprès de sources fiables connues.
- N'acheter leurs médicaments qu'auprès d'un personnel correctement formé comme les pharmaciens diplômés.
- Informer leur professionnel de santé de tout problème, d'un manque de réaction, d'une réaction excessive ou d'un effet indésirable après la prise du médicament.
- Discuter de l'éventualité de contrefaçon d'un médicament lorsqu'il n'y a pas de réaction ou qu'une réaction inattendue au médicament se produit.
- Rester vigilant quant à l'éventualité de contrefaçon ou à l'état non conforme des médicaments s'ils sont achetés sur Internet.

## Si des produits de santé contrefaits sont suspectés, les professionnels de santé devraient :

- Demander aux patients d'apporter leur médicament. Comparer le médicament avec d'autres échantillons.
- Si le médicament est non conforme ou contrefait, agir rapidement afin de changer le produit de sorte que le patient ne reste pas sans traitement.
- Signaler le cas présumé de contrefaçon aux autorités compétentes. Informer d'abord votre directeur si vous travaillez au sein d'un centre de soins de santé. Selon les procédures nationales, il se peut que vous ayez aussi à signaler le cas auprès du Ministère de la santé, de votre association nationale de professionnels de santé, de la police et des autorités douanières.
- Rassurez le patient quant au futur et réévaluez le traitement en conséquence.

## Prendre des mesures de précaution

Dès qu'un médicament contrefait est identifié, il est important que des mesures de précaution soient prises afin d'éviter que d'autres personnes y soient exposées.

- Alerte les collègues et la direction que des médicaments contrefaits ont été identifiés sur place.
- Suggérez que les professionnels de santé soient vigilants quant à la circulation d'autres contrefaçons.
- Avertissez les autorités chargées de la réglementation des médicaments que des contrefaçons ont été détectées.
- Relayer l'information que des criminels sont recherchés : cela dissuade parfois.
- Vérifiez si des patients n'ont pas eu d'effets thérapeutiques ou ont eu une réaction inattendue à des médicaments.
- Réévaluez la possibilité que d'autres médicaments contrefaits soient présents.
- Si l'existence de contrefaçons est confirmée, assurez le suivi des patients pour envisager les étapes suivantes du traitement.
- Abordez toutes les questions et préoccupations que les patients peuvent avoir via l'information et la discussion.

## Que peuvent faire les professionnels de santé ?

Certaines mesures clé peuvent être prises par les professionnels de santé pour identifier et signaler les médicaments contrefaits, afin de combattre ces pratiques criminelles et rendre les traitements plus sûrs.

## BE AWARE — « SOYEZ CONSCIENT! »<sup>1</sup>

**Soyez observateur.** Si quoi que ce soit d'un produit de santé est inhabituel ou différent, envisagez l'éventualité d'une contrefaçon de médicaments.

**Évaluez.** Si le traitement échoue ou s'il présente des effets inattendus, envisagez l'éventualité d'une contrefaçon de médicaments.

**Réunissez** le maximum d'informations possibles au sujet du produit, son emballage, ses propriétés pharmaceutiques et son emploi.

**Où.** Découvrez si le produit a été acheté auprès d'une source fiable et connue.

**Informez** activement vos collègues professionnels de santé et les patients si le cas de contrefaçons de médicaments est confirmé.

**Retirez** tous les médicaments suspects du stock. Signalez le cas présumé de contrefaçon aux autorités adéquates.

**Instruisez** vos collègues, les patients et le public pour reconnaître et éviter les médicaments contrefaits en achetant leurs médicaments auprès de sources fiables et connues.

1. Cet acronyme a été développé par l'AMPS aux fins de la présente campagne. (En anglais, BE AWARE pour Be observant, Evaluate, Acquire, Where, Actively, Remove, Educate)

Quelques ressources utiles :

Système d'alerte rapide pour la lutte contre les médicaments falsifiés:  
[www.wpro.who.int/media\\_centre/fact\\_sheets/fs\\_20050503.htm](http://www.wpro.who.int/media_centre/fact_sheets/fs_20050503.htm)

Campagne AMPS « Be Aware, Take Action »  
[www.whpa.org/counterfeit\\_campaign.htm](http://www.whpa.org/counterfeit_campaign.htm)

Programme anti-contrefaçon des médicaments, de l'OMS  
[www.who.int/medicines/services/counterfeit/en/index.html](http://www.who.int/medicines/services/counterfeit/en/index.html)



[www.whpa.org/counterfeit\\_campaign.htm](http://www.whpa.org/counterfeit_campaign.htm)