

Surveillance des soins de premier recours

Enquête

Novembre 2022

MENTIONS LEGALES

Surveillance des soins de premier recours, Novembre 2022

Client : pharmaSuisse

Mandataire : Sotomo, Dolderstrasse 24, 8032 Zurich.

Auteurs/autrices : Michael Hermann, Anna John, Virginia Wenger

1	Surveillance des soins primaires	4
1.1	Introduction	4
1.2	Les principaux résultats en bref	6

2	Le système de santé suisse	9
2.1	Satisfaction vis-à-vis des prestations du système de santé	9
2.2	Situation des soins en ville et à la campagne	12
2.3	Confiance envers les médecins généralistes et les pharmacies	16

3	Comportement en cas de problèmes de santé	20
3.1	Avantage au familial	20
3.2	Points de contact principaux pour les questions de santé	22
3.3	Sources d'information principales	24
3.4	Les finances comme motif de renoncement à une consultation médicale	27

4	Le rôle des pharmacies dans le système de santé	29
4.1	Conseils simples et obtention facile de médicaments	29
4.2	Satisfaction en matière de prestations	31
4.3	Manque de connaissances et financement inégal	33
4.4	Profil professionnel du pharmacien	36

5	Collecte de données et méthode	38
5.1	Collecte de données et échantillonnage	38
5.2	Pondération représentative	38

Surveillance des soins primaires

1.1. INTRODUCTION

La hausse des primes des caisses d'assurance-maladie d'environ 7%, annoncée pour 2023, fait augmenter la pression des coûts dans le système de santé suisse. Celui-ci a beau être l'un des meilleurs au monde, il est aussi l'un des plus chers¹. Dans ce contexte, la Société suisse des pharmaciens pharmaSuisse s'est penchée sur les facteurs qui garantissent à la fois la qualité et la rentabilité d'un système de santé. Pour pharmaSuisse, il est particulièrement intéressant de savoir comment les pharmacies peuvent contribuer à l'efficacité des soins primaires dans le système de santé. À cet effet, pharmaSuisse a chargé l'institut de recherche Sotomo de réaliser une enquête représentative auprès de la population.

Selon la présente étude, la population estime que les soins fournis par les pharmacies sont «particulièrement bons», tant à la ville qu'à la campagne – meilleurs que ceux fournis dans les cabinets médicaux. Les pharmacies sont des points de contact facile d'accès en cas de troubles mineurs ou d'origine inconnue. Ouvertes à un large public, elles peuvent contribuer à alléger les coûts du système de santé. Le législateur l'a également reconnu : pour pouvoir mieux exploiter les vastes connaissances des pharmaciens et pharmaciennes, le domaine de compétences des pharmacies a été étendu dans le cadre de la révision de la loi sur les produits thérapeutiques (LPTh). Depuis le 1er janvier, elles sont en effet autorisées, sous certaines conditions, à délivrer des mé-

¹voir par ex. Euro Health Consumer Index 2018

dicaments soumis à ordonnance sans prescription médicale. Cependant, à peine plus d'un quart des personnes adultes en Suisse le sait. Pendant la pandémie de COVID-19, les pharmacies ont endossé de nombreuses tâches et responsabilités supplémentaires, comme la réalisation de tests et de vaccinations contre le coronavirus. Cela a eu une influence particulièrement positive sur la confiance envers les pharmacies au moment de la pandémie.

Cette enquête étudie la manière dont les Suisses voient et utilisent les prestations du système de santé, en se concentrant plus particulièrement sur le rôle des pharmacies. Le sondage a été réalisé entre le 30 mai et le 13 juin 2022. Il se base sur la population linguistiquement intégrée, résidant en Suisse alémanique, francophone et italophone, à partir de 18 ans. Il a été réalisé en ligne. Les participants ont été recrutés par le biais du panel en ligne de Sotomo. Après finalisation et contrôle des données, les informations de 1818 personnes ont pu être exploitées pour l'évaluation.

1.2. LES PRINCIPAUX RÉSULTATS EN BREF

Système de santé suisse :

La population suisse est majoritairement satisfaite des prestations du système de santé suisse (79%, Figure 1). Le degré de satisfaction augmente avec l'âge : parmi les plus de 65 ans, plus de 90% ont évalué ces prestations comme «(très) bonnes». Le travail du personnel soignant, des pharmacies et des médecins est particulièrement bien évalué (Figure 3). Les moins bien notées sont les autorités sanitaires nationales et cantonales, les caisses maladie et l'industrie pharmaceutique.

L'avantage majeur des pharmacies réside dans leur bonne disponibilité. 92% des personnes interrogées considèrent avoir suffisamment d'offres qui leur correspondent près de chez eux. Seuls 65% partagent ce point de vue en ce qui concerne les cabinets médicaux (généralistes) (Figure 4). En Suisse francophone et dans les régions rurales notamment, de nombreux sondés estiment que le nombre de cabinets médicaux autour de chez eux est insuffisant. Plus d'un quart a parfois ou souvent des difficultés à obtenir un rendez-vous auprès d'un généraliste (Figure 7). En revanche, une grande majorité a un avis positif sur l'offre en termes de pharmacies, et ce dans toutes les régions.

Les pharmacies arrivent à la deuxième place, après les médecins, en ce qui concerne la confiance accordée pour les conseils en cas de problèmes de santé mineurs (Figure 8). Au total, 78% des personnes interrogées sont prêtes à prendre un médicament différent de celui prescrit si leur pharmacien ou leur pharmacienne leur recommande (Figure 9). La confiance envers les naturopathes et la télémédecine est nettement moins élevée. On peut en déduire que les pharmacies peuvent contribuer à soulager les médecins de famille pour les soins de premier recours. Le rôle actif des pharmacies (tests, vaccins) pendant la pandémie a eu un impact particulièrement positif sur la confiance de la population et est probablement l'un des facteurs qui explique cette appréciation positive (Figure 10).

Comportement en cas de problèmes de santé :

93% des personnes interrogées ont un médecin de famille. Mais en Suisse, il existe aussi ce que l'on peut appeler une «pharmacie de référence» : 82% des sondés indiquent se rendre la plupart du temps ou tout le temps dans la même pharmacie (Figure 11). Les pharmacies sont également plus fréquentées que les cabinets médicaux (Figure 13). Ces deux facteurs soulignent l'importance des pharmacies comme points de référence pour les soins primaires en Suisse.

Les pharmacies constituent le premier interlocuteur pour l'obtention de médicaments non soumis à prescription ou de dispositifs médicaux, ou encore en cas de problèmes de santé mineurs (Figure 14). Les médecins généralistes, en revanche, constituent les premiers interlocuteurs en ce qui concerne les médicaments délivrés sur ordonnance, les vaccins et les bilans de santé. Un quart des sondés se tournent aussi en premier lieu vers leur généraliste lorsqu'ils souffrent de petits problèmes de santé.

Lorsqu'ils ont des symptômes qu'ils ne parviennent pas à interpréter, la plupart d'entre eux (82%) se rend chez le généraliste. La recherche sur le Web arrive en deuxième place : pour 52% des personnes interrogées, Internet est une source d'informations précieuse en cas de symptômes incertains. Les pharmacies sont à la troisième place (Figure 15).

Au total, un cinquième de la population indique ne pas être allé chez un médecin au cours des douze derniers mois pour des raisons financières (Figure 17). Tandis que la plupart d'entre eux renonce complètement à une consultation médicale, un tiers consulte tout de même d'autres prestataires de santé, comme des pharmacies (Figure 18).

Accent sur les pharmacies :

Pour beaucoup, l'avantage majeur des pharmacies réside dans leur facilité d'accès. Chez les généralistes en revanche, les personnes interrogées apprécient les bonnes connaissances de l'histoire médicale ainsi que la sécurité et la confiance (Figure 19).

La plupart des personnes interrogées (93%) ont recours aux pharmacies pour obtenir des médicaments sur ordonnance, pour lesquels elles ont reçu une prescription médicale (Figure 20). La deuxième prestation la plus utilisée est la consultation sans rendez-vous; un cinquième des sondés a toutefois également recours à des prestations plus récentes, comme les vaccins. Les participants se disent très satisfaits des offres en pharmacie (Figure 21).

En ce qui concerne les connaissances des prestations proposées en pharmacie, il s'avère que seuls 27% des personnes interrogées savent que l'on peut aussi y obtenir des médicaments soumis à prescription sans consultation médicale. Cette offre rencontre cependant un intérêt marqué (Figure 23). Il s'avère également que les Suisses auraient plus recours aux offres des pharmacies également proposées par les généralistes si celles-ci étaient couvertes par l'assurance-maladie obligatoire (Figure 24).

Le système de santé suisse

Le système de santé suisse a beau être l'un des meilleurs au monde, il est aussi l'un des plus chers¹. L'accès à des soins médicaux de qualité, garanti pour tous, est considéré comme un atout particulier du système suisse. Mais comment la population perçoit-elle le travail des différents acteurs du système de santé ? Comment les personnes interrogées évaluent-elles les soins en Suisse ? Et qui est à l'origine des principales dépenses de santé aux yeux des Suisses ? Le chapitre suivant se consacre à ces questions et étudie la satisfaction des Suisses vis-à-vis de leur système de santé.

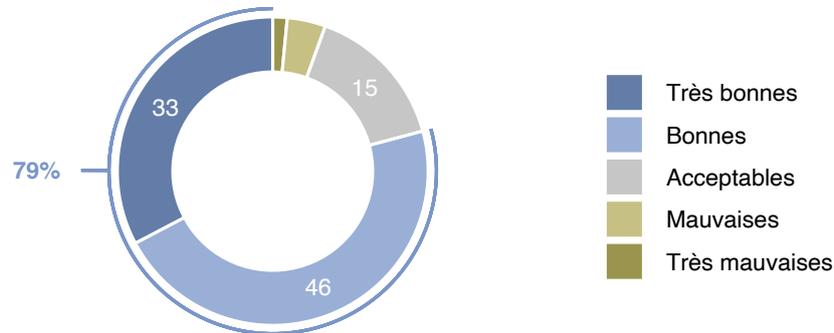
2.1. SATISFACTION VIS-À-VIS DES PRESTATIONS DU SYSTÈME DE SANTÉ

Une grande majorité de la population est satisfaite du système de santé suisse. Un tiers évalue ses prestations comme «très bonnes», 46% comme «bonnes» (Figure 1).

¹voir p.ex. Euro Health Consumer Index 2018

Évaluation des prestations du système de santé suisse (Abb. 1)

«Comment évaluez-vous les prestations du système de santé suisse dans leur ensemble ?»

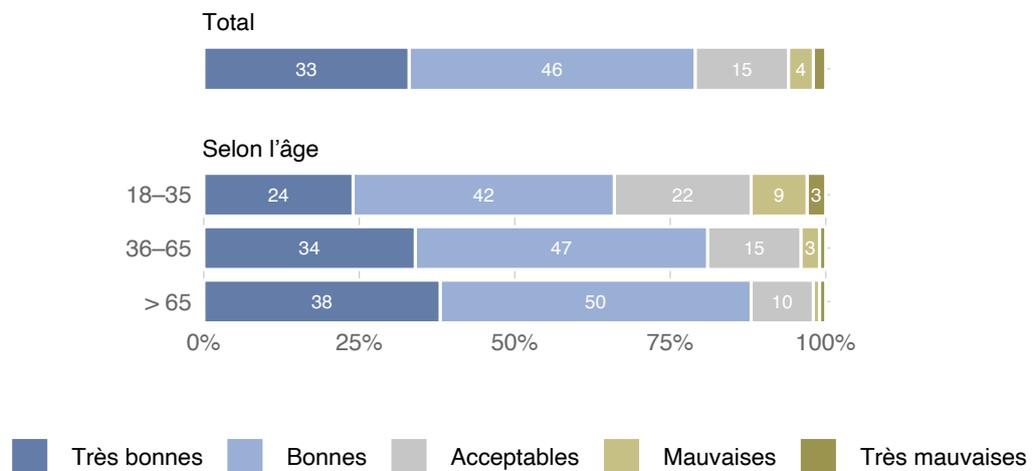


Cette évaluation s'améliore avec l'âge (Figure 2) : Tandis que seuls deux tiers des plus jeunes se disent satisfaits de ces prestations, ce sont près de 90% des plus de 65 ans qui estiment que les prestations du système de santé suisse sont «(très) bonnes».

La satisfaction vis-à-vis du système de santé suisse augmente avec l'âge.

Évaluation des prestations du système de santé suisse – par socio-démographie (Abb. 2)

«Comment évaluez-vous les prestations du système de santé suisse dans leur ensemble ?»

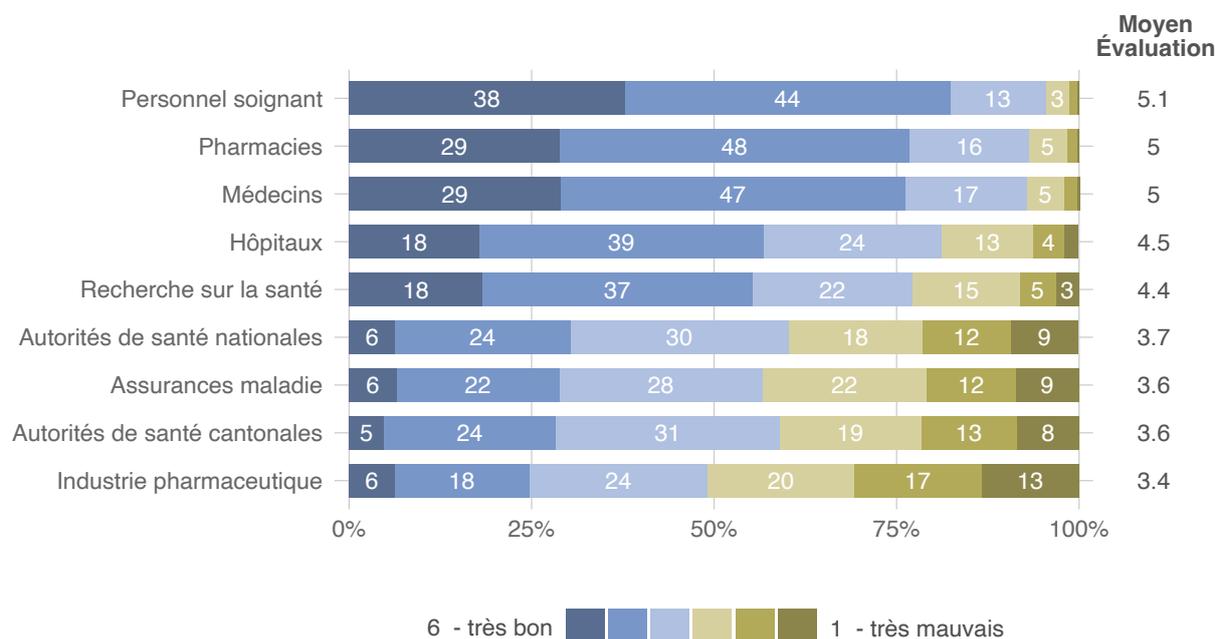


Aux yeux des sondés, c'est le personnel soignant qui fournit le meilleur travail au sein du système de santé, suivi de près par les pharmacies et les médecins (Figure 3). Les prestations du personnel soignant sont évaluées comme «très bonnes» par une grande majorité, ce qui est probablement lié à leur présence médiatique pendant la pandémie : leurs efforts exceptionnels pendant la pandémie combinés à leurs revenus relativement bas ont suscité beaucoup d'empathie au sein de la population pour ce groupe professionnel.

Le fait que le travail des médecins et des pharmacies soit presque aussi bien noté souligne l'importance de l'interaction de ces deux acteurs pour les soins médicaux de la population. Les moins bien notées sont les autorités sanitaires nationales et cantonales, les caisses-maladie et l'industrie pharmaceutique. La population estime que leurs prestations sont «insuffisantes».

Évaluation du travail des différents acteurs (Abb. 3)

«Comment évaluez-vous le travail des établissements et acteurs suivants du système de santé suisse ?»



2.2. SITUATION DES SOINS EN VILLE ET À LA CAMPAGNE

La population évalue différemment la situation des soins de premiers recours selon qu'il s'agit des médecins de famille ou des pharmacies. 92% des personnes interrogées considèrent avoir suffisamment de pharmacies près de chez eux. Seuls 65% partagent ce point de vue en ce qui concerne les cabinets médicaux (généralistes) (Figure 4).

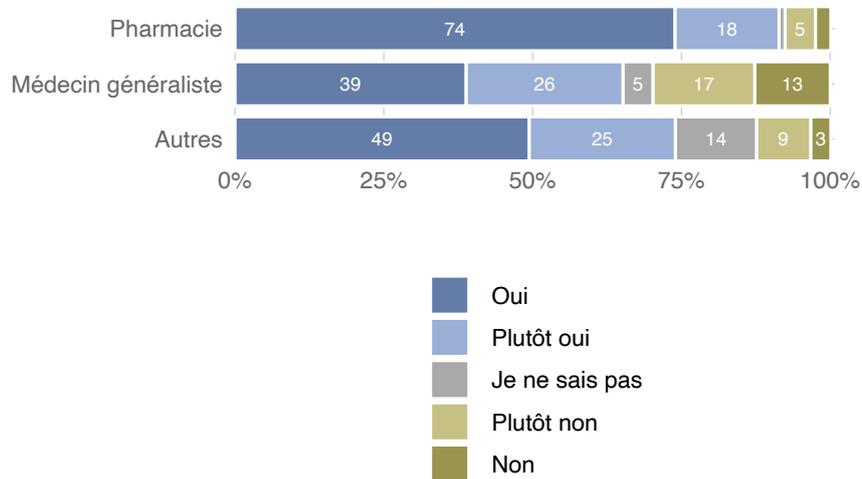
La pénurie de médecins en Suisse ne date pas d'hier. Les déserts médicaux dans les zones rurales sont un sujet de préoccupation depuis un certain temps déjà. Les cantons et la Confédération tentent de remédier à cette situation par des mesures adaptées². Mais bien que connue, cette pénurie demeure. La densité élevée de l'offre pharmaceutique permet toutefois de délester les médecins de premier recours de manière ciblée. Dans les déserts médicaux, les pharmacies peuvent endosser le rôle important de pre-

²Vgl. Stratégie pour lutter contre la pénurie de médecins

mier point de contact en cas de problèmes de santé, permettant ainsi de compenser partiellement la pénurie de généralistes.

Évaluation de l'accessibilité des soins (Abb. 4)

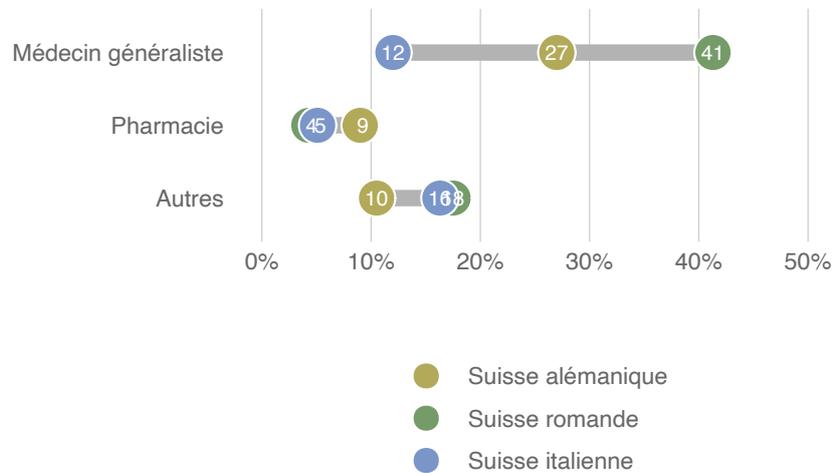
«Estimez-vous qu'il y a suffisamment de professionnels de santé parmi les suivants dans votre environnement proche ?»



Les sondés ne sont pas satisfaits de la situation de prise en charge par des généralistes, et notamment en Suisse romande (Figure 5). Dans cette région, 41% estiment qu'il y a trop peu de médecins dans leur environnement proche. 27% sont de cet avis en Suisse alémanique, et seulement 12% dans le Tessin. Ces différences entre les régions linguistiques n'existent pas avec les pharmacies. Dans les trois grandes régions linguistiques, plus de 90% des personnes interrogées sont satisfaites de la densité de l'offre.

Offre insuffisante pour différentes prestations de santé – par région linguistique (Abb. 5)

Répondre «Plutôt non» / «Non» à la question : «Estimez-vous qu'il y a suffisamment de professionnels de santé parmi les suivants dans votre environnement proche ?»

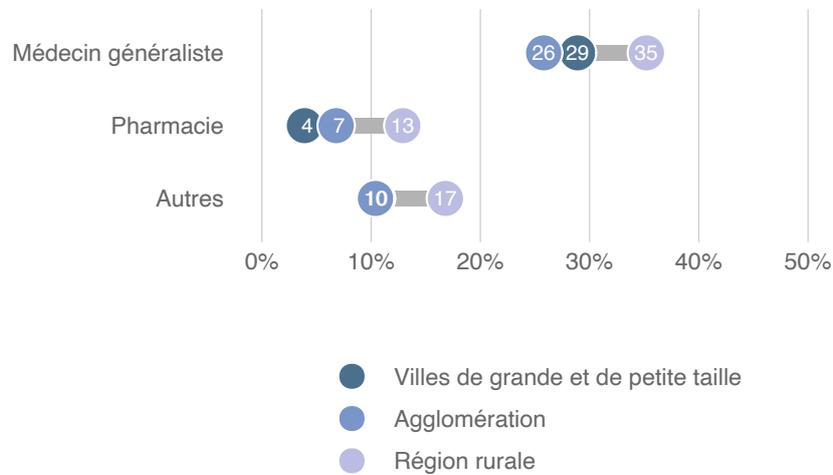


Dans les régions rurales, l'offre en termes de prestataires de santé est globalement considérée comme plus limitée que dans les villes et agglomérations environnantes (Figure 6). Plus d'un tiers des personnes habitant en zone rurale trouvent qu'il y a (plutôt) trop peu de généralistes dans leur région. Les sondés vivant en zone rurale sont également plus nombreux qu'en ville à trouver que le nombre de pharmacies est insuffisant. Toutefois, même à la campagne, seuls 13% considèrent faire face à une pénurie de pharmacies. Une grande majorité a un avis positif sur l'offre en termes de pharmacies, et ce dans toutes les régions.

Une grande majorité a un avis positif sur l'offre en termes de pharmacies, et ce dans toutes les régions.

Évaluation de l'offre – par type de zone (Abb. 6)

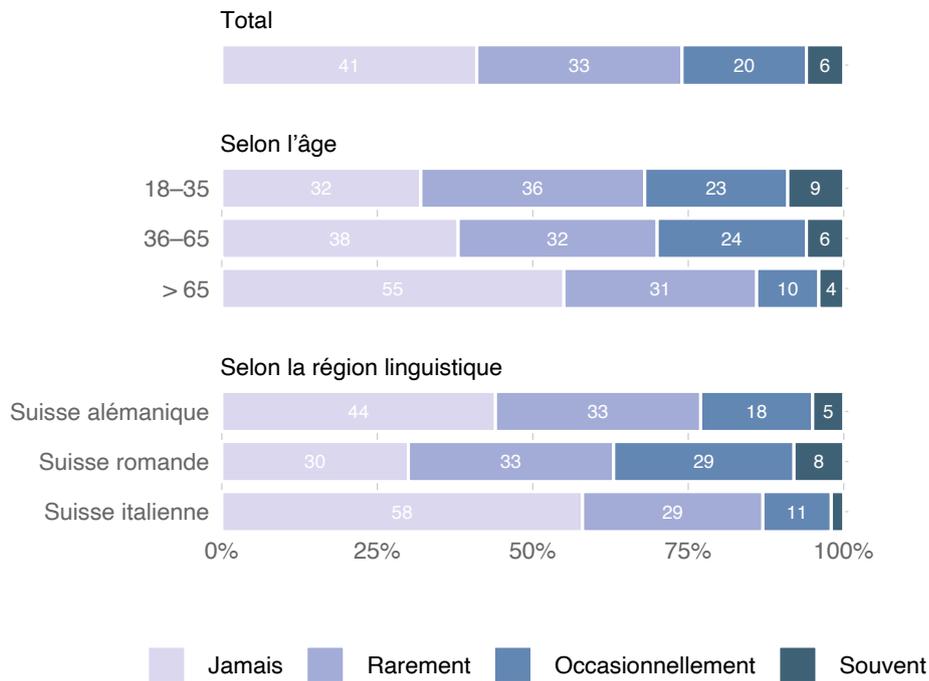
Répondre «Plutôt non» / «Non» à la question : «Estimez-vous qu'il y a suffisamment de professionnels de santé parmi les suivants dans votre environnement proche ?»



Un quart des personnes interrogées indiquent également rencontrer parfois ou souvent des difficultés pour obtenir un rendez-vous chez un généraliste. Parmi les plus jeunes, elles sont même près d'un tiers à parler de ce problème (Figure 7). Les personnes les plus âgées obtiennent probablement des rendez-vous en priorité en raison de leur vulnérabilité.

Saturation des consultations de médecine générale (Abb. 7)

«À quelle fréquence avez-vous déjà rencontré des difficultés pour obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste ?»



Les jeunes rencontrent plus souvent des difficultés pour obtenir un rendez-vous médical.

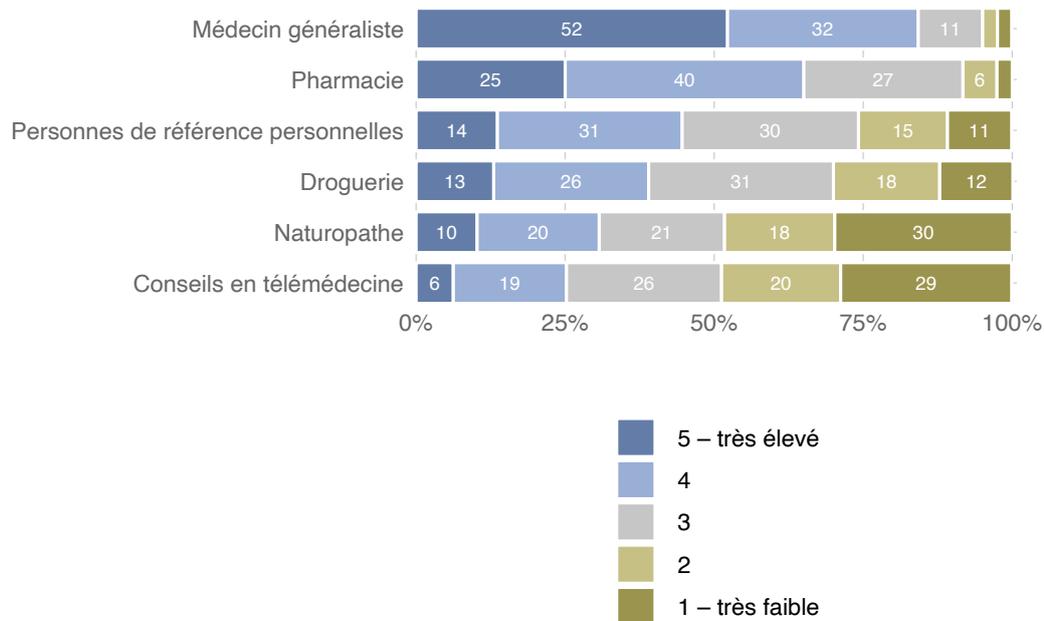
2.3. CONFIANCE ENVERS LES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET LES PHARMACIES

La population fait le plus confiance aux médecins en ce qui concerne les consultations pour des problèmes de santé mineurs (Figure 8). Mais les pharmacies jouissent également d'un

degré de confiance élevé. La confiance accordée aux personnes de références attitrées, aux droguistes, aux naturopathes et aux séances de télémédecine est plus faible.

Degré de confiance envers les fournisseurs de prestations (Abb. 8)

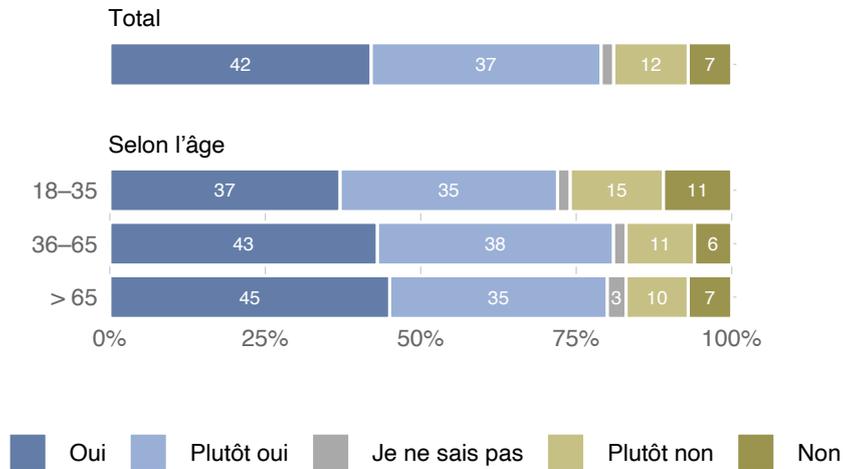
«Quel est votre degré de confiance dans les conseils des interlocuteurs suivants pour les problèmes de santé mineurs (refroidissement, maux de tête, troubles digestifs, etc.) ?»



La confiance élevée envers les pharmaciens se retrouve également dans la section Figure 9 : 78% des personnes interrogées seraient prêtes à prendre un médicament différent de celui prescrit si leur pharmacien ou leur pharmacienne leur recommande. Les plus jeunes se montrent plus critiques, même si ce groupe de la population se montre généralement disposé à faire confiance à leur pharmacien.

Confiance dans les conseils des pharmaciens (Abb. 9)

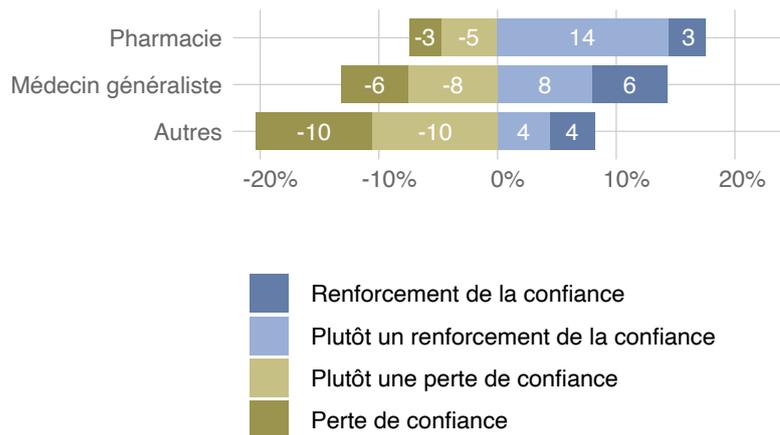
«Imaginez qu'un médecin vous délivre une ordonnance pour un médicament. La pharmacie vous recommande ensuite un générique ou un autre médicament différent de celui prescrit. Êtes-vous prêt-e à prendre ce médicament ?»



Dans l'ensemble, les expériences vécues pendant la pandémie ont aussi eu un effet positif sur la confiance envers les pharmaciens (Figure 10).

Influence de la pandémie de coronavirus sur la confiance envers les prestataires de santé (Abb. 10)

«Quel a été l'impact de la pandémie de coronavirus sur la confiance que vous accordez aux acteurs de la santé suivants ?»



Les missions endossées par les pharmacies pendant la pandémie ont renforcé la confiance qu'elles inspirent. En ce qui concerne les généralistes en revanche, les personnes interrogées chez les-

quelles la pandémie a renforcé leur confiance, sont aussi nombreuses que celles dont la confiance a baissé. La hausse de la confiance liée au COVID-19 est donc égale à sa baisse. Quant aux autres acteurs de la santé, comme les droguistes ou les naturopathes, la confiance a plutôt baissé.

**La pandémie a renforcé la
confiance envers les
pharmacies.**

Comportement en cas de problèmes de santé

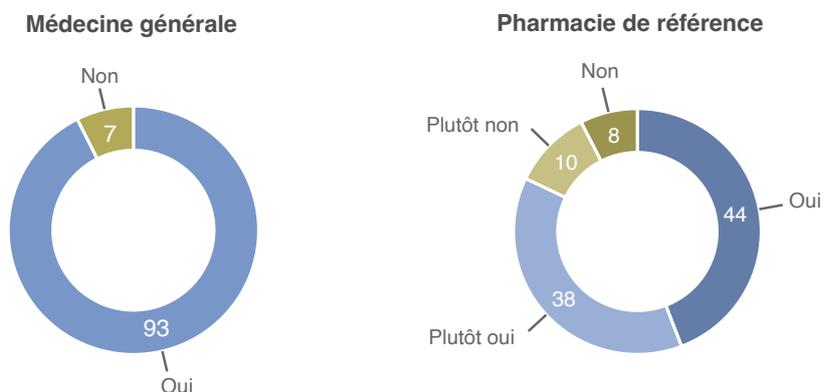
Ce chapitre traite du comportement individuel des personnes interrogées en cas de problèmes de santé : Combien de personnes en Suisse ont un médecin de famille et combien ont une pharmacie de référence ? À quelle fréquence consultent-elles un prestataire de santé ? Et à qui s'adressent-elles en cas de doutes sur leurs symptômes ?

3.1. AVANTAGE AU FAMILIER

Une grande majorité de la population suisse (93%) a un médecin de famille. Seuls 7% des sondés indiquent ne pas avoir actuellement de personne de référence en médecine générale. Le concept de «pharmacie référence» reste un peu moins courant en Suisse, mais tout de même assez répandu : 82% des personnes interrogées disent se rendre généralement dans la même pharmacie (Figure 11). Pour les questions médicales, les Suisses semblent donc vouloir s'adresser à des personnes familières; les changements fréquents ne sont pas souhaités.

Fidélité médecin de famille vs pharmacie de référence (Abb. 11)

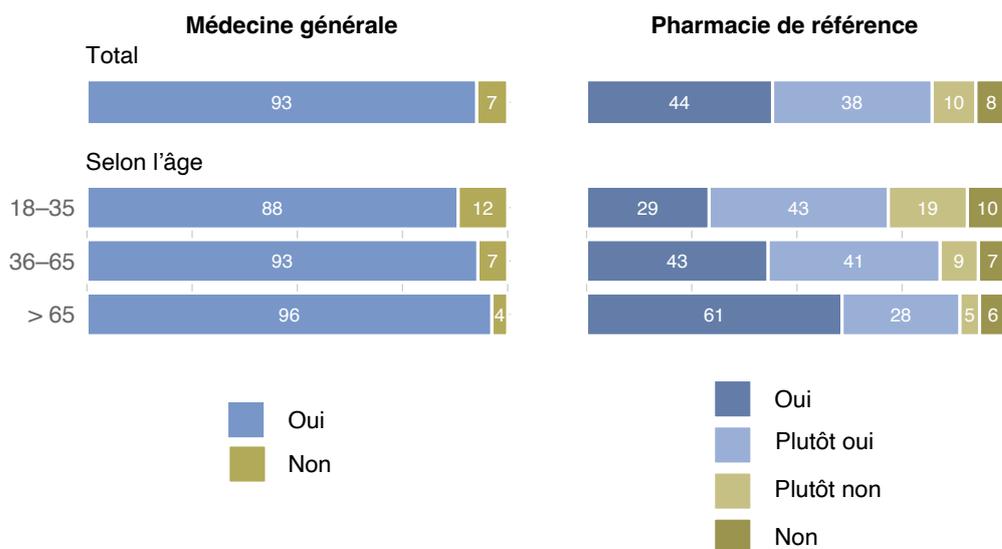
«Avez-vous un médecin de famille ou une autre personne de référence en médecine générale ?» «Vous rendez-vous habituellement toujours dans la même pharmacie ?»



Le fait d'avoir un médecin de famille est très répandu dans tous les groupes de la population suisse (Figure 12). Seul l'âge semble jouer un rôle (minime) ici. Les sondés âgés de moins de 35 ans sont un peu plus nombreux (12%) à ne pas avoir de médecin de famille. Cette proportion baisse continuellement avec l'âge.

Fidélité médecin de famille et pharmacie de référence – par socio-démographie (Abb. 12)

«Avez-vous un médecin de famille ou une autre personne de référence en médecine générale ?» «Vous rendez-vous habituellement toujours dans la même pharmacie ?»



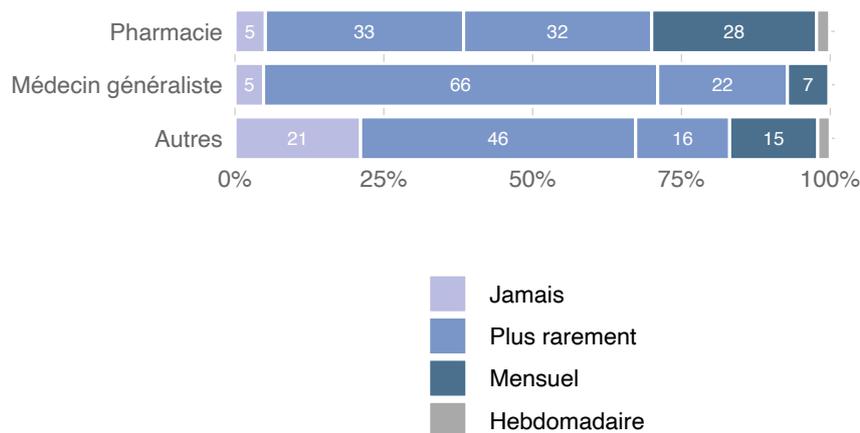
La tendance à se rendre de plus en plus souvent dans la même pharmacie avec l'âge repose probablement sur deux raisons : d'une part, les personnes âgées sont généralement plus sédentaires et ont donc un lien plus fort avec leur environnement. D'autre part, les problèmes de santé augmentent avec l'âge. Une pharmacie en laquelle on a confiance et que l'on connaît peut donc représenter une aide utile au quotidien pour les personnes âgées. En revanche, il existe encore du potentiel parmi les plus jeunes sondés. Ceux-ci sont un peu plus nombreux à ne pas avoir de médecin de famille. C'est également cette tranche d'âge qui indique le plus souvent rencontrer des difficultés pour obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste. Avoir une pharmacie de référence pourrait donc aussi leur être bénéfique.

3.2. POINTS DE CONTACT PRINCIPAUX POUR LES QUESTIONS DE SANTÉ

La plupart des Suisses ont recours à une prestation de santé moins d'une fois par mois (Figure 13).

Fréquence d'utilisation des différentes prestations de santé (Abb. 13)

«À quelle fréquence faites-vous appel aux professionnels de santé suivants ?»



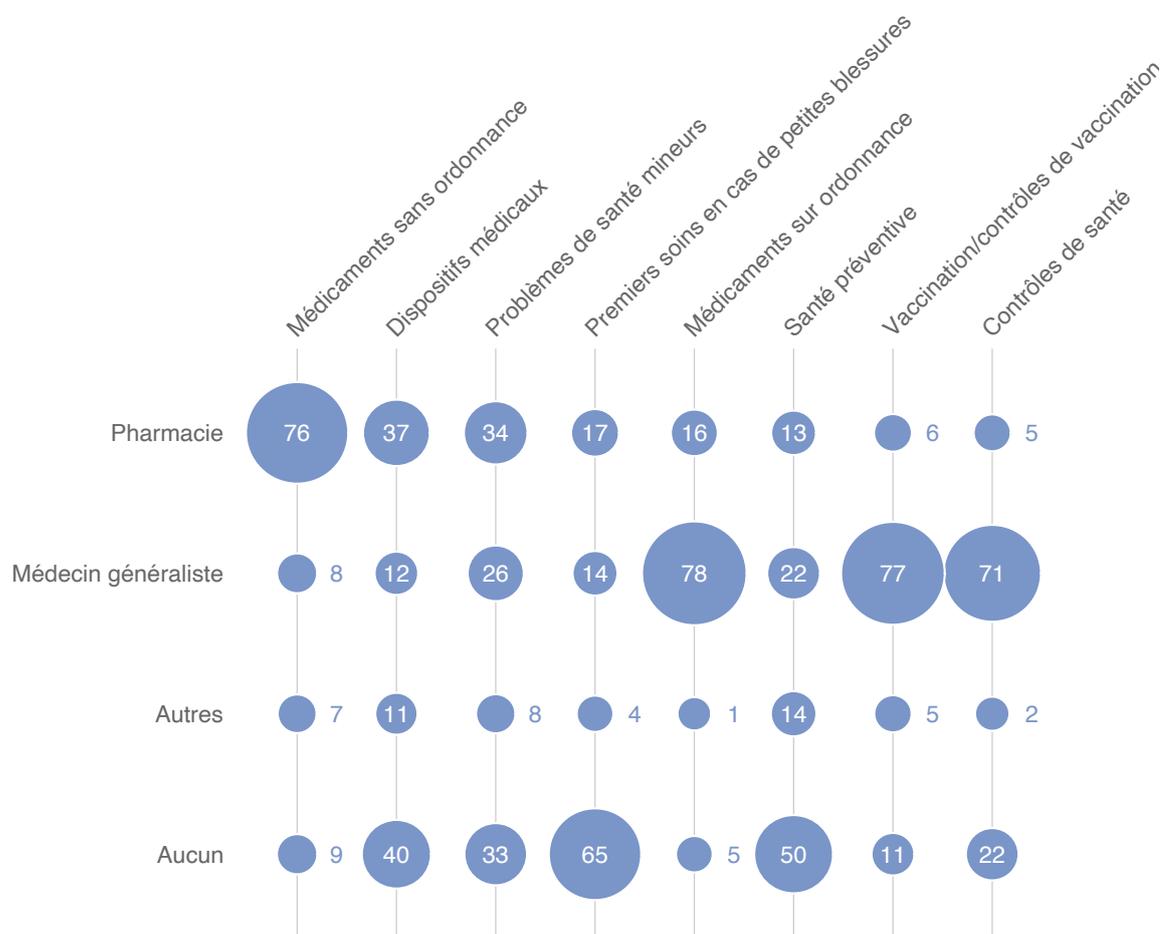
Cependant, les pharmacies sont un peu plus souvent consultées que d'autres prestataires de santé : plus d'un quart (28%) des per-

sonnes interrogées disent se rendre dans une pharmacie tous les mois. Ils sont très peu (5%) à ne jamais aller chez le médecin ou en pharmacie.

Comme on le voit dans la section Figure 11, la plupart des Suisses ont un médecin de famille et une pharmacie de confiance. Mais à quel prestataire font-ils appel pour quelle question ?

Premier point de contact pour les prestations (Abb. 14)

«Vous trouverez ci-après une liste de prestations médicales. Vers qui tournez-vous en premier lieu pour ces prestations ?»



Pour la population, les différents prestataires de santé semblent avoir des rôles bien définis (Figure 14). Les pharmacies sont principalement utilisées (par 76% des personnes interrogées) pour obtenir des médicaments non soumis à prescription, les médecins généralistes sont consultés pour obtenir des médicaments délivrés sur ordonnance (78%), pour réaliser des vaccins

et contrôles de vaccination (77%) ainsi que pour les bilans de santé (71%).

Par ailleurs, un bon tiers des sondés se tournent vers les pharmaciens pour acheter des dispositifs médicaux et avoir un premier avis en cas de problèmes de santé mineurs. Toutefois, un quart des sondés se tournent aussi en premier lieu vers leur généraliste lorsqu'ils souffrent de petits problèmes de santé. Pour les soins primaires des blessures mineures et la médecine préventive, de nombreuses personnes interrogées n'ont recours à aucun prestataire de santé.

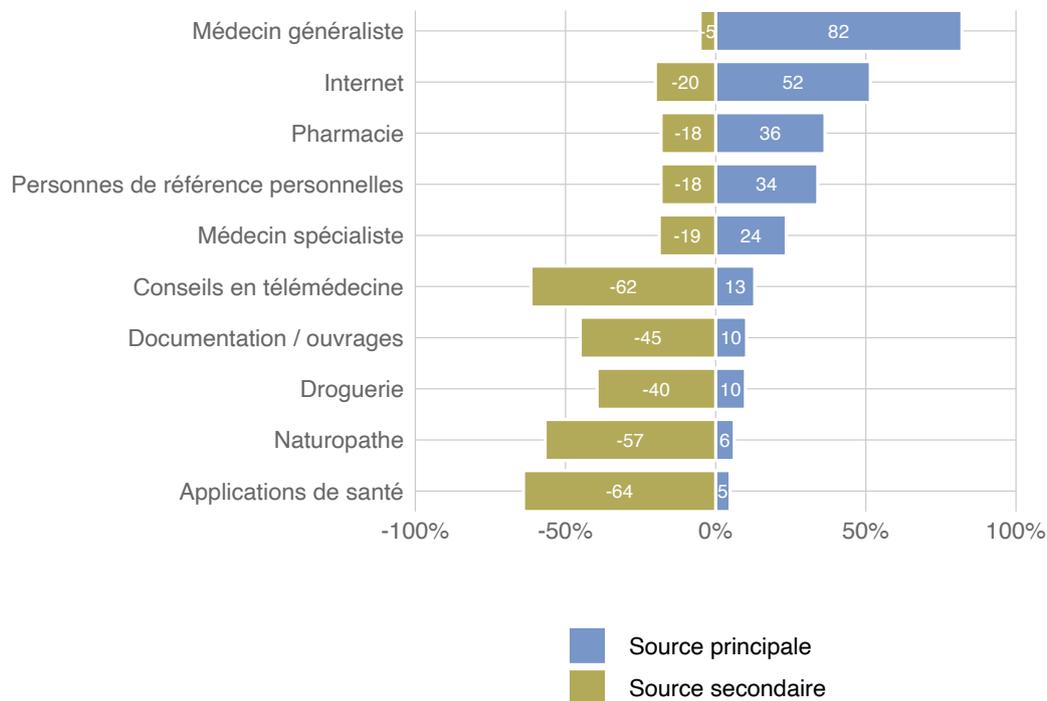
Pour un quart des personnes interrogées, le médecin constitue le premier interlocuteur, même en cas de problèmes de santé mineurs.

3.3. SOURCES D'INFORMATION PRINCIPALES

Lorsqu'ils ont des symptômes qu'ils ne parviennent pas à interpréter, la plupart des sondés se rendent chez le généraliste (82%, Figure 15).

Interlocuteurs de prédilection en cas de symptômes (Abb. 15)

«Face à des symptômes que vous ne parvenez pas à catégoriser, quelles sont vos principales sources d'information ?», «Et quelles sources d'information utilisez-vous peu ?»

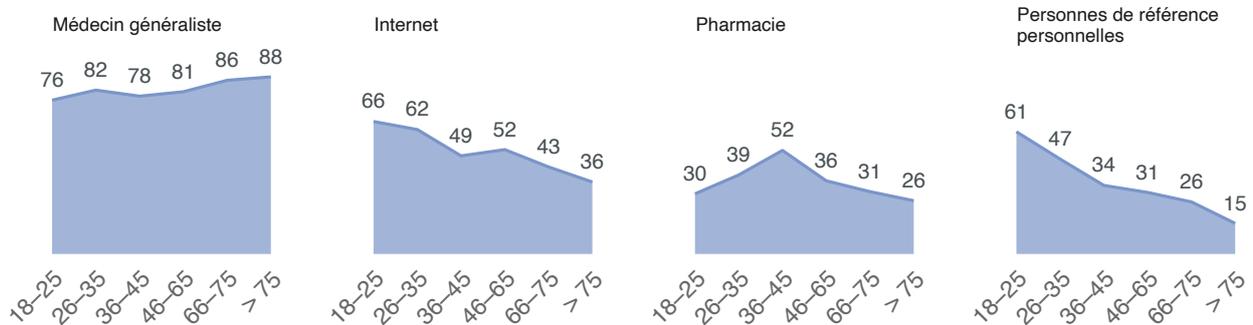


La recherche sur le Web arrive en deuxième place : pour 52% des personnes interrogées, Internet est une source d'informations précieuse en cas de symptômes incertains. C'est notamment le cas pour les plus jeunes, même si l'on ne sait pas si les informations obtenues peuvent être considérées comme fiables. Les pharmacies arrivent à la troisième place. Il est surprenant de voir qu'elles arrivent après Internet dans le classement des sources d'information principales, car les pharmacies proposent des informations de la part de professionnels, tout en étant très accessibles. Pourtant, de nombreux sondés, et notamment les plus jeunes, semblent consulter Internet, au moins dans un premier temps. En fonction de l'intensité des symptômes, il est toutefois probable qu'ils se tournent ensuite vers un prestataire de santé. Les naturopathes, praticiens en télémédecine et applications de santé sont les moins consultés pour évaluer les symptômes.

Les médecins généralistes sont considérés comme une source d'information importante par toutes les catégories d'âge, mais leur popularité augmente chez les populations plus âgées (Figure 16). Internet est plus apprécié des plus jeunes que des plus âgés. L'écart d'âge est encore plus important en ce qui concerne l'importance de personnes de référence pour les conseils médicaux. Lorsqu'ils n'arrivent pas à évaluer leurs symptômes, les moins de 35 ans se tournent souvent vers leur propre entourage. Les personnes d'âge moyen sont nombreuses à s'adresser à leur pharmacien en cas de doute. Contrairement aux plus jeunes, les personnes de cette catégorie d'âge n'ont pas autant besoin de personnes de référence et utilisent un peu moins Internet. Il convient également de noter que leur état de santé est meilleur que celui des personnes plus âgées, ce qui expliquerait pourquoi elles consultent moins souvent leur médecin et privilégient le recours aux prestations des pharmacies.

Source d'information principale en cas de doutes sur les symptômes – par âge (Abb. 16)

«Face à des symptômes que vous ne parvenez pas à catégoriser, quelles sont vos principales sources d'information ?»

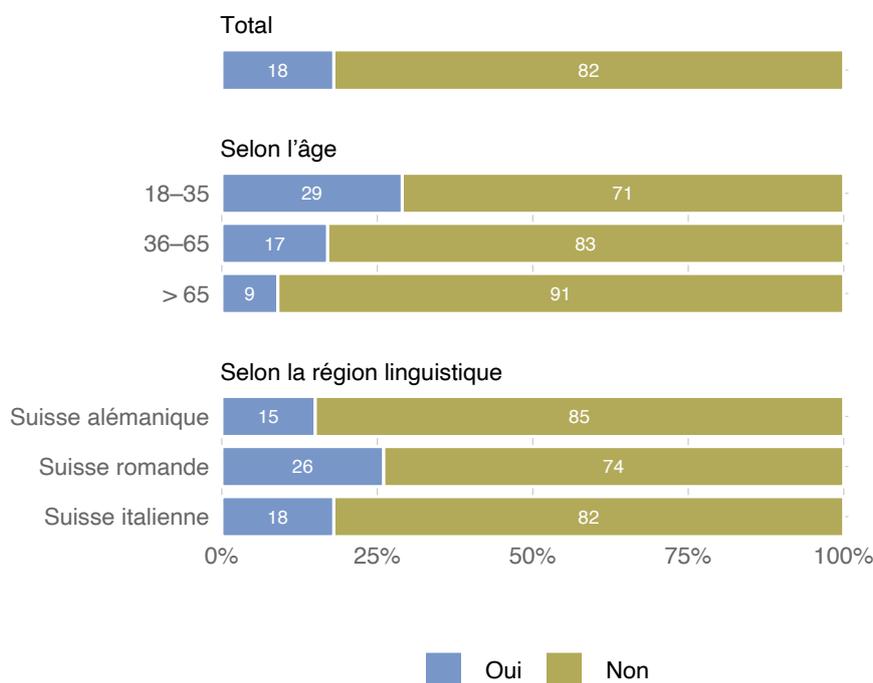


3.4. LES FINANCES COMME MOTIF DE RENONCEMENT À UNE CONSULTATION MÉDICALE

Au total, un cinquième de la population indique ne pas être allé chez un médecin au cours des douze derniers mois pour des raisons financières – une proportion considérable dans un pays riche comme la Suisse (Figure 17). Une fois de plus, les plus jeunes sont ceux qui ont le moins souvent un médecin de famille ou une pharmacie de référence, mais ce sont également eux qui indiquent renoncer le plus fréquemment à consulter un médecin malgré leurs problèmes de santé pour des raisons financières. Ce phénomène est à nouveau plus marqué en Suisse francophone.

Renoncement aux consultations médicales pour des raisons financières (Abb. 17)

«Comment évaluez-vous le rapport prix-prestations des professionnels de santé suivants en Suisse ?»

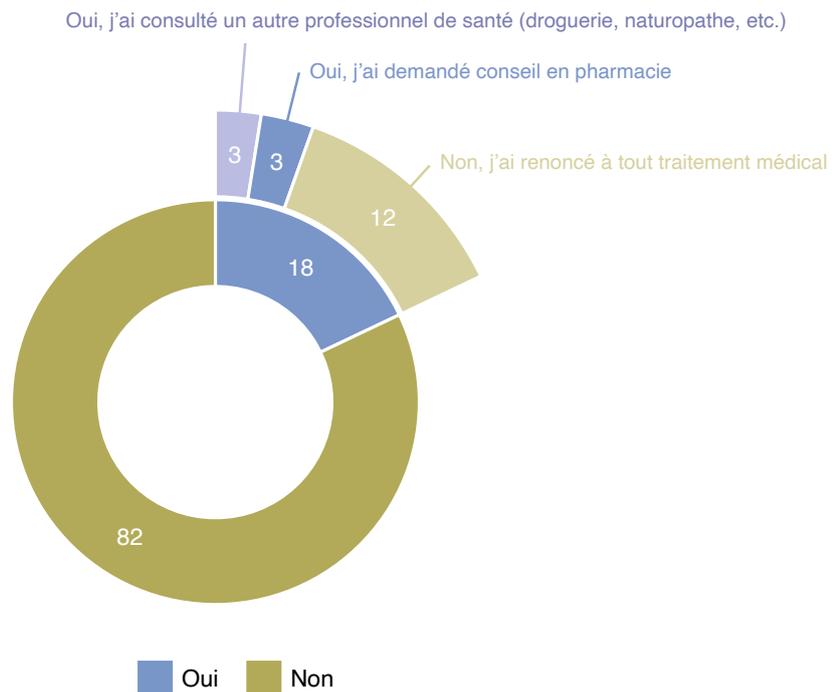


Parmi ceux qui ont renoncé à une consultation médicale, seul un tiers s'est tourné vers les conseils d'un pharmacien ou d'un autre prestataire de santé (Figure 18). La population n'est ma-

nifestement pas suffisamment consciente du fait que les pharmacies peuvent donner des conseils, et parfois même des traitements pour de nombreux troubles médicaux.

Consultation alternatives en cas de renoncement à une consultation médicale (Abb. 18)

«Comment évaluez-vous le rapport prix-prestations des professionnels de santé suivants en Suisse ?» «Au lieu de cela, avez-vous fait appel à un autre professionnel de santé ? (Plusieurs réponses possibles)»



La population semble ne pas être suffisamment consciente du fait que les pharmacies peuvent aussi dispenser des conseils médicaux.

Le rôle des pharmacies dans le système de santé

Le vieillissement croissant de la population représente un défi pour le système de santé suisse. Pour garantir les soins médicaux de base à l'avenir, il faut renforcer le rôle des pharmacies comme premier point de contact facilement accessible et ouvert à tous en cas de questions de santé ¹. Ce chapitre est consacré à l'utilisation actuelle des offres en pharmacies : Parmi les prestations des pharmacies, lesquelles sont utilisées ? Où se situent les besoins supplémentaires ? Et quel est le rôle de la prise en charge des coûts par les caisses-maladie ?

4.1. CONSEILS SIMPLES ET OBTENTION FACILE DE MÉDICAMENTS

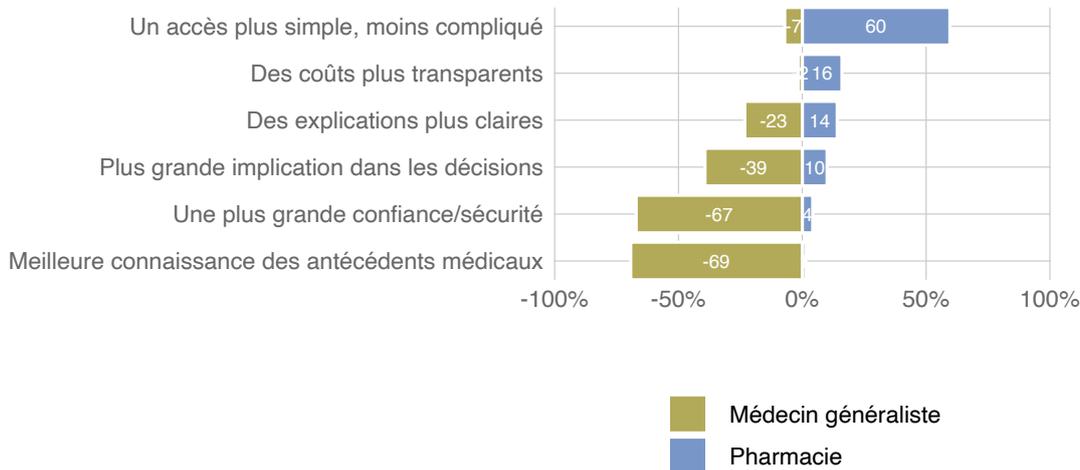
Pour beaucoup, l'avantage majeur des pharmacies réside dans leur simplicité d'accès : 60% pensent qu'il est plus simple de se rendre en pharmacie que de consulter un médecin. Pour les participants au sondage, les médecins généralistes se distinguent avant tout des pharmacies par leurs connaissances de l'histo-

¹Les pharmacies dans la coordination des soins de base

rique médical des patients et par le degré élevé de confiance qu'ils inspirent (Figure 19).

Avantages des pharmacies sur les médecins de famille (Abb. 19)

«Qu'appréciez-vous particulièrement dans les offres des pharmacies par rapport aux médecins de famille ?»
«Qu'appréciez-vous particulièrement dans les offres des médecins de famille par rapport aux pharmacies ?»



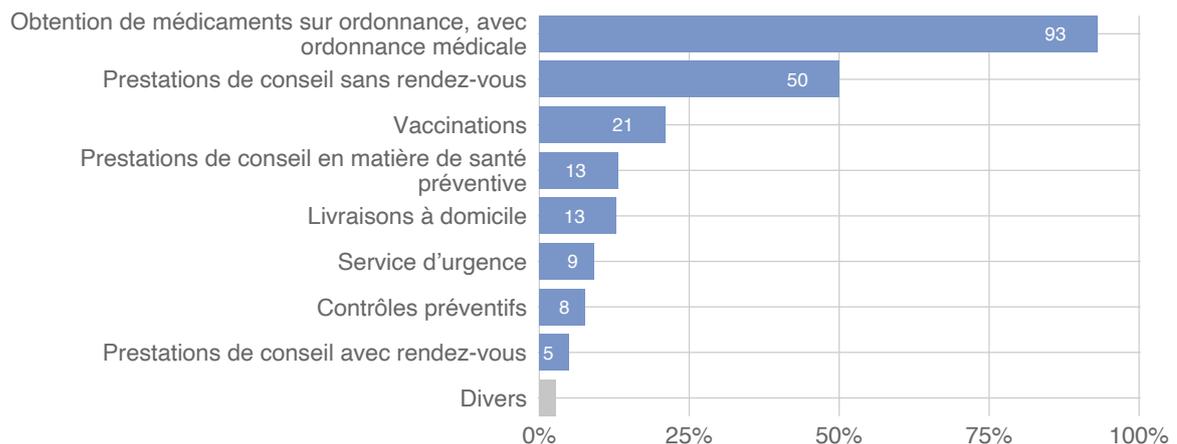
La plupart des personnes interrogées (93%) ont recours aux pharmacies pour obtenir des médicaments sur ordonnance, pour lesquels elles ont reçu une prescription médicale (Figure 20). Bien souvent, le passage en pharmacie arrive donc après une visite chez le médecin. Bien que les médecins puissent aussi délivrer directement des médicaments à leurs patients dans 15 à 17 cantons de Suisse alémanique², la grande majorité de la population continue de se procurer les médicaments délivrés sur ordonnance en pharmacie. La deuxième prestation la plus utilisée est la consultation sans rendez-vous. Pour la moitié des sondés, les consultations font donc partie des fonctions principales des pharmacies. Un peu plus d'un cinquième des personnes interrogées (21%) a déjà été vacciné au moins une fois dans une pharmacie, ce qui montre qu'en-dehors de la délivrance de médicaments et des consultations, qui font traditionnellement partie des tâches clés d'une pharmacie, la population a aussi de plus en plus recours à de nouvelles compétences. Les conseils de santé préventive font aussi partie de l'offre de nombreuses pharmacies, mais cette option n'est utilisée que par une petite

²Remise de médicaments par le médecin

partie de la population (13%), à l'instar des contrôles préventifs (8%) et des consultations sur rendez-vous (5%). Les livraisons à domicile (13%) et les services d'urgence (9%) sont également peu usités.

Utilisation des services en pharmacie (Abb. 20)

«Parmi les services suivants, lesquels avez-vous utilisé au moins une fois en pharmacie ? (Plusieurs réponses possibles)»

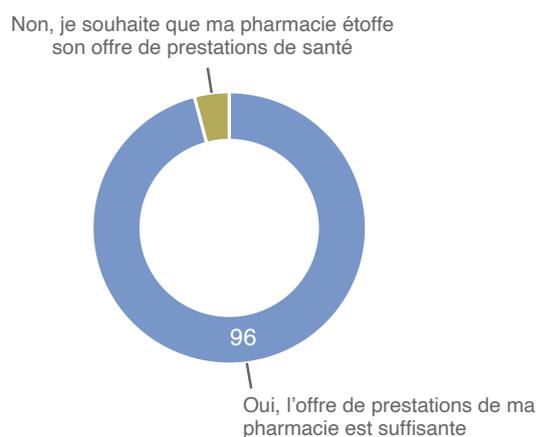


4.2. SATISFACTION EN MATIÈRE DE PRESTATIONS

Bien que certaines offres soient encore assez peu utilisées, les personnes interrogées sont tout à fait satisfaites de leur pharmacie de référence. Seuls 4% souhaiteraient que leur pharmacie de confiance propose plus de prestations de santé (Figure 21).

Satisfaction vis-à-vis de l'offre dans la pharmacie de référence (Abb. 21)

«Êtes-vous satisfait-e de l'offre de prestations de santé proposée dans votre pharmacie ?»



Les rares personnes qui souhaitent voir les pharmacies proposer une offre de prestations plus large, souhaitent surtout pouvoir obtenir des médicaments sur ordonnance sans prescription médicale ; une offre qui existe déjà dans les pharmacies (voir chapitre 4.3).

Prestations complémentaires souhaitées dans la pharmacie de référence (Abb. 22)

«Quelles prestations complémentaires souhaiteriez-vous retrouver dans votre pharmacie ? (Plusieurs réponses possibles)»

Médicaments sur ordonnance, sans ordonnance médicale (70%)

Contrôles préventifs (49%)

Prestations de conseil sans rendez-vous (43%)

Vaccinations (39%)

Prestations de conseil en matière de santé préventive (37%)

Service d'urgence (36%)

Livraisons à domicile (26%)

Prestations de conseil avec rendez-vous (18%)

La population n'est probablement pas suffisamment informée des offres proposées par les pharmacies. Il est également possible que toutes les pharmacies ne proposent pas ce type de prestations. En tête de la liste des attentes figurent également

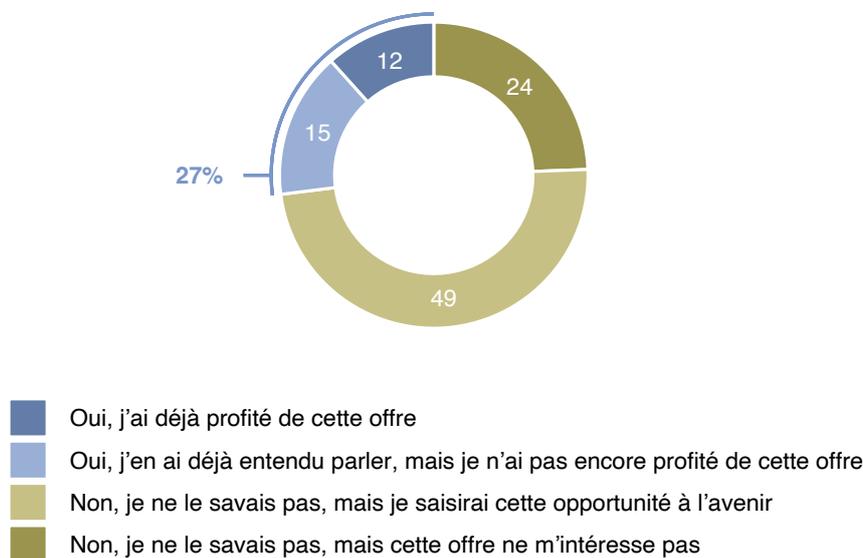
les contrôles préventifs, les consultations sans rendez-vous et les vaccinations (Figure 22).

4.3. MANQUE DE CONNAISSANCES ET FINANCEMENT INÉGAL

Depuis l'entrée en vigueur des révisions de la loi sur les produits thérapeutiques et de l'ordonnance sur les médicaments au 1er janvier 2019, les pharmaciens sont autorisés à délivrer directement des médicaments soumis à prescription, sous certaines conditions³. Jusqu'ici, près des trois quarts des personnes interrogées n'étaient pas au courant de cette possibilité, et seuls 12% en ont déjà fait usage (Figure 23).

Notoriété de la possibilité d'obtenir des médicaments sur ordonnance en pharmacie (Abb. 23)

«Saviez-vous qu'il est possible d'obtenir des médicaments sur ordonnance en pharmacie, même sans consultation médicale ni ordonnance ?»



Par ailleurs, ils sont 15% à connaître l'existence de cette possibilité, mais à ne jamais y avoir eu recours. Elle suscite toutefois un fort intérêt : parmi les sondés qui ne connaissaient pas son exis-

³Remise simplifiée des médicaments soumis à ordonnance

tence auparavant, plus des deux tiers souhaitent en faire usage à l'avenir⁴.

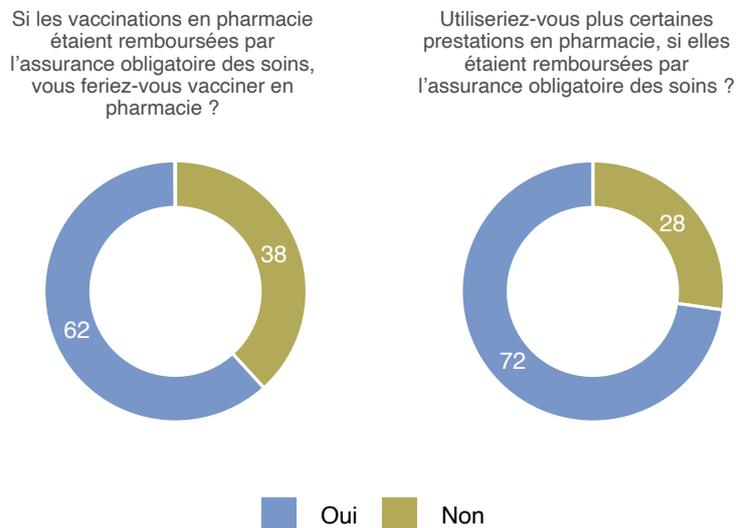
Près des trois quarts des personnes sondées ne savent pas qu'il est possible d'obtenir en pharmacie des médicaments sur ordonnance, même sans consultation médicale.

Certaines prestations proposées aussi bien par les médecins que par les pharmacies (consultations sur rendez-vous ou mesure de paramètres médicaux par exemple) sont évaluées différemment selon le prestataire. En pharmacie, les coûts sont directement facturés aux clients, tandis qu'ils sont pris en charge par l'assurance obligatoire des soins chez les médecins. Les coûts immédiats pour les patients sont donc variables. Le choix du prestataire de santé dépend de ces considérations sur les coûts, comme on le voit dans la figure Figure 24. Une majorité (62%) des personnes interrogées serait plus disposée à recourir à ces prestations en pharmacie si elles pouvaient être prises en charge par l'assurance obligatoire des soins.

⁴Option de réponse : «Non, je ne savais pas, mais j'y aurai recours à l'avenir le cas échéant»

Influence de la prise en charge des coûts sur le recours aux prestations (Abb. 24)

«Utiliserez-vous plus certaines prestations en pharmacie (conseil, mesure de paramètres médicaux, etc.), si elles étaient remboursées par l'assurance obligatoire des soins ?», «Si les vaccinations en pharmacie étaient remboursées par l'assurance obligatoire des soins, vous feriez-vous vacciner en pharmacie ?»



Dans le cas des vaccinations en pharmacie, l'aspect financier joue un rôle encore plus important : 72% des personnes se feraient vacciner en pharmacie si ce service était remboursé par l'assurance obligatoire des soins (Figure 24).

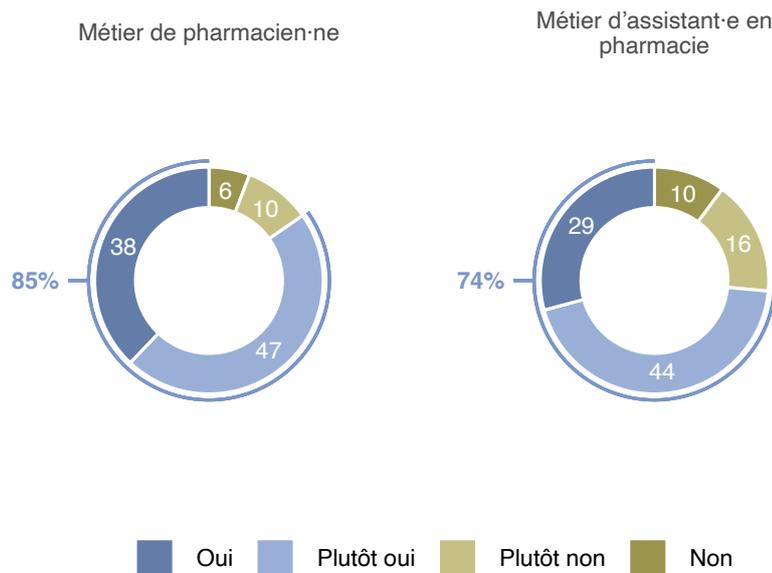
Les prestations en pharmacies sont donc utilisées volontiers lorsqu'elles représentent une faible charge financière. On peut en conclure que lors du choix du prestataire de santé, le critère de la facilité d'accès qui distingue les pharmacies est relégué au second plan, car les coûts ne sont pas les mêmes pour les clients selon qu'ils consultent un médecin ou une pharmacie.

4.4. PROFIL PROFESSIONNEL DU PHARMACIEN

En Suisse, le métier de pharmacien jouit d'une excellente réputation : 85% des sondés recommanderaient cette formation à leurs enfants ou aux enfants de leurs proches. Le métier d'assistant en pharmacie est un peu moins bien considéré, mais a tout de même une bonne image : 74% des personnes recommanderaient cette voie professionnelle aux futures générations (Figure 25). On peut donc en conclure que ce corps de métier jouit aujourd'hui d'une bonne réputation et que les personnes interrogées considèrent également que c'est un métier d'avenir.

Image du métier de pharmacien et d'assistant en pharmacie (Abb. 25)

«Recommanderiez-vous à vos enfants ou aux enfants de vos proches d'apprendre le métier de pharmacien-ne?»,
«Recommanderiez-vous à vos enfants ou aux enfants de vos proches d'apprendre le métier d'assistant-e en pharmacie?»

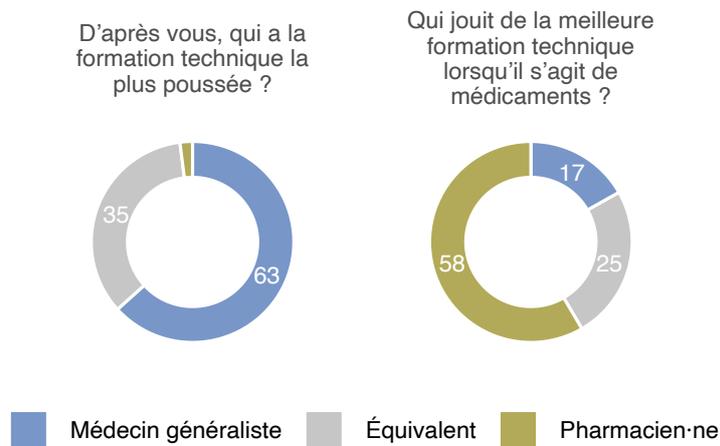


Les études de pharmacie permettent d'obtenir le même niveau professionnel que des études de médecine. Pourtant, 63% des sondés pensent que les médecins bénéficient d'une formation professionnelle plus élevée que les pharmaciens. Seuls 35% estiment que ces deux voies sont équivalentes. Une grande partie (58%) des personnes interrogées pense toutefois que les pharmaciens sont mieux formés en ce qui concerne les médicaments. En revanche, un quart de la population estime que les médecins

et les pharmaciens disposent des mêmes connaissances sur les médicaments, même si les pharmaciens les étudient plus en détails pendant leur cursus. 17% considèrent même que les médecins possèdent de meilleures connaissances dans ce domaine (Figure 26).

Comparaison entre la formation des médecins et des pharmaciens (Abb. 26)

«D'après vous, qui a la formation technique la plus poussée?», «Qui jouit de la meilleure formation technique lorsqu'il s'agit de médicaments?»



Collecte de données et méthode

5.1. COLLECTE DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE

Le sondage a été réalisé entre le 30 mai et le 13 juin 2022. Il se base sur la population linguistiquement intégrée, résidente en Suisse alémanique, francophone et italophone, à partir de 18 ans. Il a été réalisé en ligne. Les participants ont été recrutés par le biais du panel en ligne de Sotomo. Après finalisation et contrôle des données, les informations de 1818 personnes ont pu être exploitées pour l'évaluation.

5.2. PONDÉRATION REPRÉSENTATIVE

Comme les participants au sondage choisissent eux-mêmes de prendre part à l'enquête (opt-in), la composition de l'échantillon n'est pas représentative de la population. Les variations au sein de l'échantillon sont corrigées au moyen d'un procédé de pondération statistique. Les critères de pondération incluent notamment le sexe, l'âge et la formation. Les distributions marginales de ces caractéristiques ont été prises en compte séparément pour chaque région linguistique de la Suisse. Ce procédé garantit une représentativité socio-démographique élevée de l'échantillon. Pour le présent échantillon global, l'in-

tervalle de confiance de 95% (pour une part de 50%) correspond à $\pm 2,3\%$.

Ce rapport a été traduit en français par les soins de Supertext (p.o. Sotomo).

