

Médicaments génériques : questions et situations fréquentes

La technique E.S.R.R. est une approche simple, mais efficace, qui permet de gérer les situations difficiles.

1. **ÉCOUTER** les préoccupations des patients (sans les interrompre)
2. **S'EXCUSER** ou **RECONNAÎTRE** la préoccupation, s'il y a lieu
3. **RÉSOUTRE**—répondre aux questions du patient en se fondant sur les meilleures données probantes
4. **REMERCIER** le patient d'avoir soulevé la question

Exemples de questions fréquentes et réponses recommandées

Pourquoi mon médicament a-t-il l'air différent?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Il y a en effet des différences dans l'apparence de vos nouveaux comprimés par rapport à vos comprimés précédents. Nous faisons toujours de notre mieux pour informer nos patients de tout changement de marque lorsque cela se produit. Je suis désolé qu'on ne vous ait pas fait remarquer que vous aviez reçu une marque différente cette fois-ci. »

RÉSOUTRE

« Le produit que vous avez reçu est une marque générique qui contient la même quantité de médicament que votre marque précédente et qui agit de la même façon dans votre organisme. »

REMERCIER

« Je vous remercie de nous l'avoir fait remarquer. Vous devriez toujours nous consulter si vous remarquez une quelconque différence dans votre médicament à laquelle vous ne vous attendiez pas. »

Pourquoi le nom sur mon flacon de médicaments est-il différent de ce qui est inscrit sur mon ordonnance?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je peux comprendre votre confusion. Je suis désolée qu'on ne vous ait pas donné d'explications lorsqu'on a exécuté cette ordonnance. »

RÉSOUTRE

« Permettez-moi de vous expliquer. Tous les médicaments ont un nom chimique, qui correspond à la substance active, et un nom de marque. Par exemple, Advil^{MD} est un nom de marque, mais le nom de la substance active contenue dans Advil^{MD} est l'ibuprofène. Il existe plusieurs autres marques d'ibuprofène, dont Motrin[®]. Les médecins inscrivent souvent le nom de marque sur l'ordonnance, car c'est le nom sous lequel le médicament est commercialisé et que les médecins connaissent le mieux. C'est ce qui est arrivé dans ce cas-ci. Le médecin a inscrit le nom de marque du médicament sur votre ordonnance. » (Si le patient veut plus de preuves, vous pouvez lui montrer le nom de la substance active inscrit sur le flacon du médicament de marque.)

REMERCIER

« Je vous remercie de nous l'avoir fait remarquer. Vous devriez toujours nous consulter si vous remarquez une quelconque différence dans votre médicament à laquelle vous ne vous attendiez pas. Nous vous en serons reconnaissants. »

Médicaments génériques : questions et situations fréquentes

Ce médicament est pour un membre de ma famille. Pourriez-vous s'il vous plaît me donner ce qui est inscrit sur l'ordonnance?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je peux comprendre que vous vouliez être certain de rapporter à la maison le médicament que votre proche s'attend à recevoir. »

RÉSOUTRE

« Le médecin a inscrit sur l'ordonnance le nom de marque du médicament qu'il veut que votre proche reçoive. Le nom de marque du médicament est Pantoloc®. Vous pouvez voir sur ce flacon que le pantoprazole est la substance active de ce médicament. Les compagnies d'assurance exigent que la version générique soit délivrée lorsqu'il en existe une, car elle est aussi sûre et efficace, mais que son prix est beaucoup plus bas. Le générique est d'aussi bonne qualité que le médicament de marque, mais coûte moins cher, car le brevet du médicament de marque a expiré. Cela permet à des marques moins coûteuses d'être mises sur le marché. »

REMERCIER

« Je vous remercie de m'avoir permis de vous expliquer qu'il peut exister une version de marque et une version générique d'un même médicament et que les deux s'équivalent en matière de sécurité et d'efficacité. »

Y a-t-il moyen d'obtenir le « vrai médicament »? J'ai eu une mauvaise expérience avec les « substituts » dans le passé.

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je suis désolée d'apprendre que vous avez eu une mauvaise expérience avec un médicament d'ordonnance dans le passé. Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé? » (Laissez le patient répondre et pratiquez l'écoute active.)

RÉSOUTRE

« Si je comprends bien, par "vrai médicament", vous voulez dire le produit de marque et par "substitut", le produit générique correspondant? Je peux vous assurer que la qualité des médicaments génériques satisfait aux mêmes normes élevées que les médicaments de marque. En fait, ce sont simplement deux marques différentes d'un même produit. Santé Canada surveille très étroitement non seulement la qualité des médicaments, mais aussi les normes appliquées par les usines de fabrication. Examinons la réaction que vous avez eue au médicament et les causes possibles. »

REMERCIER

« Je vous remercie de m'avoir fait part de votre préoccupation. Vous devriez toujours nous consulter si quelque chose vous préoccupe au sujet de votre médicament. Nous souhaitons par-dessus tout vous aider. »

Pourriez-vous s'il vous plaît me donner le médicament de marque? Mon état est trop précaire pour prendre des risques.

LISTEN

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je comprends votre prudence compte tenu de votre état de santé. Tous les médicaments doivent être utilisés avec prudence et de manière appropriée. »

RÉSOUTRE

« Je peux vous assurer que les médicaments génériques répondent aux mêmes normes de qualité élevées que les médicaments de marque et qu'il est prouvé qu'ils ont les mêmes effets cliniques et qu'ils sont tout aussi sécuritaires que les médicaments de marque. Le personnel de notre pharmacie veut que vous obteniez les meilleurs effets possible sur votre santé, ce qui est réalisable tant avec un médicament générique qu'avec un médicament de marque. En fait, dans la vaste majorité des cas, les hôpitaux utilisent des versions génériques lorsque celles-ci existent. Qu'avez-vous entendu en particulier au sujet des différences entre les médicaments de marque et les médicaments génériques? »

REMERCIER

« Je vous remercie d'avoir soulevé cette question et de m'avoir permis de vous expliquer que les médicaments génériques et les médicaments de marque procurent les mêmes bienfaits et sont tout aussi sécuritaires. »

Les ingrédients inactifs vont-ils altérer la façon dont mon médicament agit?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Ce que vous me dites, c'est que vous êtes préoccupé par la possibilité que les ingrédients inactifs altèrent votre médicament. »

RÉSOUTRE

« Tous les ingrédients inactifs doivent faire l'objet d'essais rigoureux et satisfaire à des normes nationales. Bien souvent, les mêmes ingrédients inactifs sont utilisés dans un produit de marque et sa version générique, et ils proviennent souvent du même fournisseur. Bien que ce soit rare, il est possible que certaines personnes soient sensibles à certains ingrédients. »

REMERCIER

« Je vous remercie de nous avoir consultés à ce sujet. Soyez assuré que nous sommes au courant de vos allergies si vous en avez. »

Pourquoi les médicaments génériques coûtent-ils moins cher que les médicaments de marque?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je peux comprendre votre crainte qu'un produit générique moins coûteux puisse être de moins bonne qualité qu'un produit de marque. »

RÉSOUTRE

« Lorsqu'une compagnie crée un nouveau médicament, elle doit récupérer son investissement en recherche, ce qui explique pourquoi les médicaments de marque sont protégés par des brevets et coûtent plus cher. Lorsque le brevet d'un médicament arrive à échéance, on peut en fabriquer des versions génériques. Les fabricants de produits génériques peuvent utiliser une grande part des travaux de recherche qui ont déjà été effectués, ce qui leur permet d'offrir les mêmes médicaments à des prix nettement inférieurs – en moyenne, leur coût est de 60 % à 80 % moins élevé. Cela permet à votre employeur, au gouvernement et à vous-même d'épargner de l'argent et de l'investir autrement. »

REMERCIER

« Je vous remercie de nous avoir consultés à ce sujet. N'hésitez pas à nous faire part de toute préoccupation au sujet de vos médicaments. »

J'ai une carte qui rembourse le médicament de marque. Mon médecin veut-il que je me procure le médicament de marque parce que la version générique est de qualité inférieure?

ÉCOUTER

Veillez à ne pas interrompre le patient. Utilisez un langage corporel qui montre que vous êtes à l'écoute et que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

S'EXCUSER/RECONNAÎTRE

« Je peux comprendre que vous puissiez croire que le produit de marque est de qualité supérieure si le médecin vous a donné une carte qui vous permet de l'obtenir. »

RÉSOUTRE

« Les fabricants de produits de marque donnent ces cartes aux médecins lorsque le brevet d'un médicament arrive à échéance, car ils ne veulent pas perdre des ventes au profit des fabricants des versions génériques de leur médicament. Le fabricant de produits de marque peut commercialiser ses médicaments en exclusivité pendant plusieurs années afin de récupérer ses dépenses de recherche. Lorsque ce délai est écoulé, d'autres compagnies peuvent fabriquer le même médicament à moindre coût. Santé Canada impose les mêmes normes de qualité élevées aux médicaments génériques qu'aux médicaments de marque. Donc, c'est à vous de décider si vous voulez utiliser la carte du fabricant du produit de marque, mais soyez conscient que le même médicament risque de coûter plus cher à votre régime d'assurance privé, qui est payé par votre employeur. Si votre employeur paye un montant plus élevé que ce qui est nécessaire pour les médicaments, il risque de disposer à l'avenir de moins d'argent pour les autres avantages sociaux, tels que les soins oculaires, les soins dentaires ou les médicaments de spécialité coûteux. »

REMERCIER

« Je vous remercie de m'avoir permis de vous expliquer le concept et les répercussions des cartes de fidélité des fabricants de produits de marque. »