

Solution santé mise à l'épreuve

Texte: Anton Jenzer Photo: màd

Quelle est la qualité des conseils de santé fournis par les professionnels des pharmacies? L'auteur a fait le test.



pharmaSuisse, la Société Suisse des Pharmaciens, a lancé une campagne de communication osée incitant à se rendre en pharmacie plutôt qu'aux urgences ou chez le médecin de famille pour de nombreux problèmes de santé courants. Une promesse trop sérieuse pour ne pas être testée.

J'ai découvert la campagne grâce à une vidéo de l'humoriste Cedric Schild, également acteur (Tschugger) et journaliste sur les réseaux sociaux («Cedi Schild»). Dans ce spot, il entre dans une pharmacie et demande s'il doit aller à l'hôpital, son thermomètre affichant une température de 37,2 degrés. Ce que l'assistante en pharmacie ignore, c'est qu'il s'agit d'une caméra cachée. Elle réagit comme n'importe quelle personne travaillant dans une pharmacie: elle garde son calme et, impassible, lui répond que ce n'est absolument pas nécessaire.

Une provocation délibérée

Cedric a répété l'expérience cinq fois, filmant chaque interaction en caméra cachée. Tous les professionnels des pharmacies ont réagi de manière appropriée. Interrogée sur cette démarche audacieuse, Martina Tschan, responsable de la campagne chez pharmaSuisse, explique: «Nous avons volontairement été provocateurs, car nous sommes convaincus qu'en pharmacie, on est toujours parfaitement conseillés. Bien sûr, les assistantes et les assistants en pharmacie ont été informés après le tournage en caméra cachée».

Mon test

Impossible de ne pas vérifier par moi-même. Première halte: une pharmacie à la campagne. Je simule une pharyngite et reste littéralement bouche bée devant la réaction de la pharmacienne. Extrêmement aimable et compétente, celle-ci évoque une possible angine et me recommande sans hésiter un médicament pour soulager mes symptômes: un vrai succès.

Direction la ville, cette fois-ci pour un mal de tête. Plutôt que de me vendre immédiatement un médicament contre les maux de tête, le pharmacien me demande si la douleur n'est présente que d'un côté et si elle s'intensifie avec l'effort. Je suis surpris tant par sa compétence que par le temps qu'il me consacre.

Pour le troisième test, je choisis une autre pharmacie en ville, je me plains de forts maux de dents et de fièvre. L'assistant en pharmacie consulte immédiatement la

pharmacienne, puis m'oriente vers un médecin ou un dentiste.

Conclusion

De retour chez moi, sain et sauf, je me rends sur le site de la campagne votre-solution-sante.ch. Intrigué par le test de connaissances qui attire mon attention, je décide de le faire. Résultat: loin d'obtenir la note maximale (expert-e), je ne parviens à répondre correctement qu'à trois questions sur sept. Démasqué! Je suis diagnostiqué «toutologue»; il va falloir que je révise.

Épilogue

Après tout cela, je rappelle pharmaSuisse et raconte mes expériences: «Nous ne sommes pas surpris que vous ayez été conseillé avec compétence et amabilité. Les équipes des pharmacies en Suisse sont connues pour leur savoir-faire et leur capacité à réagir correctement dans les cas problématiques – elles savent aussi exactement dans quels cas elles peuvent délivrer des médicaments soumis à ordonnance», souligne Martina Tschan. «Pourtant, une trop grande partie de la population va encore directement chez le médecin ou aux urgences.» Bien sûr, ma visite dans trois pharmacies n'est pas représentative. Mais une chose est sûre: à chaque étape de mon test, je me suis senti entre de bonnes mains.

Quel type de patient-e êtes-vous ?



Démarrer le test

Sources

Site de la campagne:



Test de connaissances:

