

**Manuel du vendeur de dépôt de vente de médicaments accrédité**

**Ouganda**

**Module 1 : Présentation générale de la vente et de l’utilisation des médicaments**

**Module 2 : Gestion des médicaments**

# TABLE DES MATIÈRES

[ACRONYMES 4](#_Toc6629473)

[REMERCIEMENTS 6](#_Toc6629474)

[PRÉFACE 7](#_Toc6629475)

[INTRODUCTION 8](#_Toc6629476)

[MODULE 1 : ASPECTS GÉNÉRAUX ET LÉGAUX DE LA VENTE ET DE L’UTILISATION DES MÉDICAMENTS 10](#_Toc6629477)

[SESSION UN : LE CONTEXTE DES DVMA 11](#_Toc6629478)

[SESSION DEUX : ÉTHIQUE, LOIS ET RÉGLEMENTATIONS DANS LES DVMA 26](#_Toc6629479)

[MODULE 2 : GESTION DES MÉDICAMENTS 35](#_Toc6629480)

[SESSION UN : LES PRINCIPES DE BASE DE LA GESTION DES MÉDICAMENTS 36](#_Toc6629481)

[SESSION DEUX : LA DISPENSATION 54](#_Toc6629482)

[SESSION TROIS : L’ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS 79](#_Toc6629483)

[SESSION QUATRE : MAINTENIR LA BONNE QUALITÉ DES MÉDICAMENTS AU DVMA 99](#_Toc6629484)

[SESSION CINQ : LA PRISE EN COMPTE DES EFFETS INDÉSIRABLES DES MÉDICAMENTS AU DVMA 106](#_Toc6629485)

[SESSION SIX : LES COMPÉTENCES DE BASE POUR LA COMMUNICATION DANS LE DVMA 110](#_Toc6629486)

# ACRONYMES

ACT Polythérapie à base d’artémisinine

ADDO Points de vente accrédités pour la vente de médicaments

AL Artéméther-luméfantrine

ANC Soins prénataux

Bp Tension artérielle

CS Centre de soins

DADI Inspecteur adjoint des médicaments du district

DHO Agent de santé de district

DSA Association des vendeurs de médicaments

DVMA Dépôt de vente de médicaments accrédité

EIM Effets indésirables des médicaments

FIFO Premier entré, premier sorti

GIT Tractus gastro-intestinal

Hb Hémoglobine

iCCM Prise en charge intégrée des cas au niveau communautaire

IM Intramusculaire

IST Infection sexuellement transmise

IU Infection urinaire

IV Intraveineux

IVR Infection des voies respiratoires

JIK Eau de javel

Kg Kilogramme (kilo)

LC Conseil local

LP Libération prolongée

MAMA Méthode de l’allaitement maternel et de l’aménorrhée

MdS Ministère de la Santé

Mg Milligramme

MSH Management Sciences for Health

NDA Autorité nationale de contrôle des médicaments

OMS Organisation mondiale de la santé

ONG Organisation non gouvernementale

OTC En vente libre

PCIME Prise en charge intégrée des maladies de l’enfant

PF Planification familiale

PNPF Privé à but non lucratif

PPPS Premier périmé, premier sorti

PPT PowerPoint

PSU Société pharmaceutique de l’Ouganda

SDSI *Sustainable Drug Seller Initiative* (Initiative durable du vendeur de médicaments)

SIDA Syndrome d’immunodéficience acquise

SOP Procédure opératoire normalisée

SRO Solution de réhydratation orale

TDR Test de diagnostic rapide

UCG Directives cliniques de l’Ouganda

VIH Virus de l’immunodéficience humaine

# REMERCIEMENTS

La réalisation de ce manuel résulte des efforts combinés de différentes personnes.

Outre les pharmaciens de la communauté, nous souhaitons remercier les précieuses contributions des représentants des organisations suivantes pendant le processus d’élaboration de ce manuel.

* Baylor Uganda
* Département de pédiatrie, Makerere University
* Département de pharmacie, Makerere University
* Edco International, Ltd.
* Entrepôts de produits pharmaceutiques du secteur privé (JMS)
* Kabale School of Nursing
* Kampala International University
* Management Sciences for Health (MSH)
* Autorité nationale de contrôle des médicaments (NDA)
* Division de la pharmacie, ministère de la Santé (MdS)

Le cours de formation a été adapté du manuel de formation des personnes chargées de la dispensation dans les points de vente accrédités pour la vente de médicaments (ADDO) de Tanzanie, du manuel de la prise en charge intégrée des cas au niveau communautaire (iCCM) et du programme du cours de formation pour les vendeurs de dépôts de vente de médicaments par le projet STRIDES for Family Health en Ouganda. Le présent manuel a également tiré profit d’informations provenant des lois, réglementations, politiques et directives ougandaises sur le diagnostic et la prise en charge des maladies courantes.

Les illustrations utilisées dans l’unité sur les soins de la mère et de l’enfant ont été tirées de l’iCCM pour les dépôts de vente de médicaments accrédités (DVMA).

# PRÉFACE

L’idée d’établir des dépôts de vente de médicaments accrédités (DVMA) s’inspire des Stratégies de MSH pour le Programme visant à améliorer l’accès aux médicaments, qui, en collaboration avec le gouvernement de Tanzanie, avait lancé avec succès le programme des points de vente accrédités pour la vente de médicaments (ADDO). Comme dans le cas de la Tanzanie, les vendeurs de médicaments des dépôts de vente de classe C en Ouganda manquent de compétences adéquates pour la dispensation et disposent de compétences limitées sur la prise en charge des maladies courantes dans la communauté. Même si les dépôts de classe C fonctionnent de manière irrégulière, ils représentent un service indispensable pour la majorité de la population dans des zones rurales où il n’y a pas de pharmacie.

Par le biais de son Initiative SDSI (Initiative des vendeurs de médicaments durables) en Ouganda, MSH a appuyé l’Autorité nationale de contrôle des médicaments (NDA) pour qu’elle élabore et mette en œuvre un programme complet visant à améliorer l’accès aux médicaments par l’intermédiaire des dépôts de vente de médicaments de classe C. Le programme DVMA en Ouganda consiste à moderniser ces dépôts de classe C en recourant à un processus d’accréditation pour les locaux comme pour les prestataires de service. Ils pourront ainsi stocker et vendre légalement un nombre limité de médicaments essentiels sous ordonnance pour desservir la population. Le processus d’accréditation implique une formation complète de tous les propriétaires et vendeurs de médicaments pour leur permettre d’exploiter une entreprise profitable, de manipuler les médicaments sous ordonnance sur la liste de médicaments DVMA et de décider de manière éclairée quand ils peuvent proposer un traitement de premiers soins et orienter les clients.

Ce programme de formation a été élaboré avec la NDA, sur consultation des principales parties prenantes. Il fournit une approche exhaustive à la formation des vendeurs et propriétaires de dépôts de vente de médicaments pour leur permettre de renforcer leurs compétences en matière de gestion des médicaments, et d’évaluation et de traitement d’affections courantes sélectionnées au niveau communautaire.

# INTRODUCTION

Le présent manuel est destiné aux agents de santé qui suivent une formation en vue de gérer des dépôts de vente de médicaments accrédités.

Le contenu du manuel chercher à renforcer les connaissances élémentaires des participants, notamment concernant la dispensation et la prise en charge de maladies mineures dans un dépôt de vente de médicaments.

Le manuel est organisé en trois modules :

* Le Module 1 donne un aperçu du système de prestations de soins de santé et des aspects légaux du fonctionnement des dépôts de vente de médicaments accrédités.
* Le Module 2 porte sur la gestion des médicaments et la dispensation rationnelle.
* Le Module 3 fournit des éléments de base pour la prise en charge des maladies mineures courantes dans la communauté, en insistant sur l’approche symptomatique.

En complément de ce manuel, un guide (*handbook*) a été élaboré pour les responsables et les vendeurs DVMA et contient des informations détaillées sur la posologie, les indications, les effets secondaires, les interactions médicamenteuses, les contre-indications et l’éducation du client concernant les médicaments. L’utilisateur est aussi encouragé à consulter les publications actuelles des directives standard disponibles en Ouganda, telles que les directives cliniques de l’Ouganda (UCG), les directives concernant le traitement des infections sexuellement transmissibles (IST), ainsi que celles pour l’iCCM et la prise en charge intégrée des maladies de l’enfant (PDIME), notamment, de manière à obtenir les dernières mises à jour programmatiques pour la prise en charge de maladies spécifiques.

Nous souhaitons que ce manuel atteigne son objectif principal visant à équiper de connaissances pratiques les responsables DVMA de manière à améliorer la qualité de vie des personnes vivant dans les régions éloignées.

A la fin de cette formation, les participants pourront :

* Évaluer, prendre en charge et orienter les clients
* Lire, interpréter et étiqueter les ordonnances
* Dispenser des médicaments
* Conseiller les clients sur l’utilisation optimum des médicaments
* Prodiguer les premiers soins
* Tenir les registres légaux requis
* Gérer l’inventaire de médicaments
* Stocker et conserver les médicaments
* Faire preuve d’une conduite professionnelle et d’éthique liée à la santé

Le cours dure cinq semaines, avec trois semaines de formation technique, une semaine de formation commerciale et une semaine de formation pratique.

Afin d’améliorer l’apprentissage, la formation est accompagnée de présentations graphiques, de jeux de rôle, de travaux de groupe et d’exercices individuels.

**Les participants**

Les participants à cette formation sont des vendeurs de médicaments qui ont suivi pendant au moins six mois un cours d’infirmiers auxiliaires et ont obtenu un certificat d’éducation générale du Conseil national des examens de l’Ouganda. Les propriétaires de dépôts de vente de médicaments qui ne sont pas des vendeurs et qui souhaitent obtenir des compétences commerciales peuvent participer uniquement au module portant sur la formation des compétences d’entreprise.

**Les formateurs**

Les formateurs pour ce cours sont des tuteurs dans des institutions de formation sanitaire, dont les capacités ont été développées plus avant lors d’une formation de formateurs offerte par le département de Pharmacie de l’université Makerere.

# **MODULE 1 : ASPECTS GÉNÉRAUX ET LÉGAUX DE LA VENTE ET DE L’UTILISATION DES MÉDICAMENTS**

## **SESSION UN : LE CONTEXTE DES DVMA**

**Le système de santé en Ouganda**

Les services de prestations de soins de santé en Ouganda sont fournis par les secteurs public et privé.

Le gouvernement fournit 44 % de tous les services de santé proposés en Ouganda et les prestataires de services du secteur privé fournissent les 56 % restants.

C’est dans ce contexte que le gouvernement ougandais a reconnu la nécessité d’entraîner la participation des prestataires du service privé à la fourniture générale des services de santé au profit de la population ougandaise.

La composition du système de prestations des soins de santé en Ouganda est la suivante :

Établissements de santé du gouvernement (44 %)

Institutions privées (56 %)

***Privé à but lucratif***

* Hôpitaux privés
* Centres médicaux
* Cliniques
* Pharmacies
* Dépôts de médicament

***Privé à but non lucratif***

* Hôpitaux
* Centres médicaux fondés sur des principes religieux (par exemple, des établissements de santé fondés par des missions)

Un des objectifs de l’établissement de dépôts de vente de médicaments accrédités (DVMA) en Ouganda est d’améliorer la prestation des soins de santé, en particulier dans les régions difficiles d’accès. Une des composantes des services offerts par les DVMA est d’assurer une orientation adéquate et rapide des clients vers le prochain niveau de prestation de services de soins.

Dans ce but, le responsable du DVMA doit apprendre à connaître le système d’orientation et les services offerts à chaque niveau pour éviter tout retard dans la bonne prise en charge des clients.

**Système d’orientation des soins de santé en Ouganda**

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

CENTRE DE SANTÉ III

CENTRE DE SANTÉ IV

HÔPITAUX DE DISTRICT

HÔPITAL NATIONAL D’ORIENTATION

HÔPITAL RÉGIONAL D’ORIENTATION

CENTRE DE SANTÉ II

CENTRE DE SANTÉ I

| **Structure administrative** | **Niveau de l’établissement** | **Cadre disponible** | **Services proposés** |
| --- | --- | --- | --- |
| National | Hôpitaux nationaux d’orientation | Spécialistes dans différents domaines | * Services spécialisés complets, par ex., : * Médecine interne * Gynécologie & obstétrique * Chirurgie * Pédiatrie * Dermatologie * Oto-rhino-laryngologie * Ophtalmologie * Psychiatrie |
| Région | Hôpitaux régionaux d’orientation | Consultants, par ex., :   * Médecin * Gynécologue * Chirurgien * Pédiatre * Médecins généralistes | * Admission * Transfusion sanguine * Services chirurgicaux de haut-niveau * Obstétrique & gynécologie * Services médicaux de haut-niveau * Services de laboratoire * Radiographie & imagerie médicale * Psychiatrie * Oto-rhino-laryngologie   & ophtalmologie |
| District | Hôpital de district | Dirigé par un spécialiste  Médecins généralistes  Responsables cliniques  Infirmiers et sages-femmes diplômés et inscrits | * Admissions * Transfusion sanguine * Maternité * Chirurgie générale * Médecine générale * Services de laboratoire * Radiographie |
| Comté ou sous district | Centre de santé IV | Dirigé par un médecin généraliste  Responsables cliniques  Infirmiers et sages-femmes diplômés  Infirmiers et sages-femmes inscrits | * Admissions * Chirurgie générale * Médecine générale * Maternité |
| Sous comté | Centre de santé III | Dirigé par un responsable clinique  Infirmiers et sages-femmes diplômés et inscrits  Technicien de laboratoire | * Soins de maternité * Services de laboratoire * Services de soins de santé générale |
| Paroisse | Centre de santé II | Dirigé par un infirmier ayant suivi des cours complets et inscrit | * Soins en ambulatoire * Orientation des patients * Sensibilisation communautaire |
| Village | Centre de santé I | Équipes sanitaires de village | * Dispensation d’ACT * Conseil * Pilules (planification familiale) |

**Le secteur pharmaceutique en Ouganda**

Sous la direction de la division de la Pharmacie du ministère de la Santé (MdS).

L’Autorité nationale de contrôle des médicaments (NDA), sous la tutelle du MdS, est chargée du contrôle de l’importation, de la fabrication et de l’utilisation des médicaments en Ouganda.

La majorité des médicaments utilisés en Ouganda sont importés ; un petit pourcentage est fabriqué localement.

Les fabricants locaux en Ouganda incluent : Kampala Pharmaceutical Industries, Rene Industries, Medipharm, Abacus et Mavid.

***Produits pharmaceutiques importés***

Le plus grand pourcentage des médicaments importés dans le pays vient d’Inde et de Chine. Un pourcentage moindre vient d’Europe et le reste d’Afrique (principalement du Kenya et d’Égypte).

Les médicaments européens disponibles en Ouganda viennent notamment du Royaume-Uni, de Chypres, de Suisse et d’Allemagne.

***Distribution des produits pharmaceutiques***

La distribution des produits pharmaceutiques en Ouganda est faite par des sources publiques ou privées.

La distribution publique est contrôlée par les Magasins nationaux de distribution des médicaments qui distribuent l’ensemble des médicaments à tous les centres de soins de santé et à tous les hôpitaux du gouvernement.

***Distribution dans le secteur privé***

Les distributeurs des produits pharmaceutiques dans le secteur privé incluent les importateurs directs et les grossistes.

Les importateurs directs fournissent les grossistes qui sont situés à travers le pays, en particulier dans les villes importantes, comme les municipalités et les conseils communaux.

Les grossistes vendent ensuite les médicaments à des pharmacies de détail, des dépôts de vente de médicaments, des cliniques, des hôpitaux privés, des organisations non gouvernementales (ONG) et des hôpitaux confessionnels.

L’ONG Joint Medical Stores fournit surtout les hôpitaux confessionnels, les ONG, et les centres médicaux et hôpitaux privés de taille moyenne.

**Circuits de distribution des produits pharmaceutiques dans le secteur privé**

***Services pharmaceutiques***

Les services pharmaceutiques sont surtout concentrés dans les grandes villes, comme Kampala, Mbarara, Jinja, Masaka, Gulu, etc.

Les pharmacies de détail qui sont autorisées à stocker une vaste gamme de médicaments sous ordonnance et en vente libre (OTC) desservent surtout la communauté urbaine.

Les dépôts de vente de médicaments de classe C sont autorisés par la loi à stocker uniquement les médicaments en vente libre (OTC).

Ces dépôts desservent la communauté rurale qui a tout autant besoin de médicaments sous ordonnance, comme la communauté urbaine.

Cette distribution déséquilibrée des services pharmaceutiques a mené à l’établissement des DVMA.

Les DVMA sont autorisés à stocker une plus vaste gamme de médicaments, dont certains médicaments sous ordonnance de grande nécessité pour la communauté.

Les DVMA ont pour objectif principal de desservir les communautés rurales.

**Le modèle de dépôt de vente de médicaments accrédité (DVMA)**

Un DVMA est un dépôt de vente de médicaments autorisé à vendre une plus vaste gamme de médicaments, y compris certains médicaments sous ordonnance.

Les DVMA sont des points de vente de médicaments créés par l’Autorité nationale de contrôle des médicaments (NDA) en réponse à l’accès médiocre aux médicaments.

Les DVMA actuels sont créés à partir de dépôts de vente de médicaments de classe C existants.

L’idée d’établir des DVMA provient initialement de Tanzanie, où les résultats ont été excellents en termes d’accès aux médicaments.

Elle a ensuite été présentée en Ouganda et s’est concrétisée d’abord dans le district de Kibaale, avec l’aide de Management Sciences for Health (MSH).

L’exploitation des DVMA est réglementée par la NDA, en conjonction avec le bureau de l’agent de santé du district (DHO) et l’association du district des vendeurs et des propriétaires de dépôts de vente de médicaments accrédités.

Outre la NDA, les organismes professionnels ayant un intérêt marqué dans le fonctionnement des DVMA incluent :

* Le Conseil des infirmiers et sages-femmes de l’Ouganda
* Le Conseil des professionnels alliés de la santé
* La Société pharmaceutique de l’Ouganda (PSU)

Les organismes professionnels comme le PSU sont responsables de la réglementation des services pharmaceutiques en Ouganda.

Le Conseil des infirmiers et le Conseil des professionnels alliés de la santé sont concernés en raison des personnes qui participent aux opérations du DVMA.

***Pourquoi des DVMA ?***

Les DVMA ont été créés pour les raisons suivantes :

* Améliorer la disponibilité des médicaments
* Améliorer les soins fournis dans la communauté
* Réduire le nombre de pratiques inadéquates

***Exigences pour l’accréditation***

Les dépôts de vente de médicaments de classe C (sous licence) qui répondent à des critères spécifiques sont éligibles pour l’accréditation.

L’accréditation signifie que les dépôts répondent aux normes concernant les locaux physiques, les employés formés et les responsables dûment autorisés, et qu’ils ont l’approbation de l’Autorité nationale de contrôle des médicaments pour dispenser une liste enrichie de médicaments et prendre en charge des maladies sélectionnées.

Elle intervient quand les dépôts de classe C ont accompli ce qui suit :

* Passer l’inspection avec succès
* Terminer la partie formation et réussir l’examen
* Adopter le code d’éthique approuvé

***Remarque :*** Une fois accrédités, les dépôts de classe C sont appelés des dépôts de vente de médicaments accrédités (DVMA).

* Un certificat d’accréditation est remis aux candidats qui ont réussi.
* Des matériels sont fournis au DVMA, tels qu’une blouse, des registres de compte, une enseigne DVMA, etc.
* Des observateurs locaux sont formés dans le but de superviser les DVMA et signalent à la NDA les abus réglementaires dans les dépôts de vente de médicaments.
* La NDA effectue des inspections régulières.

***Ce qui est attendu des DVMA***

* Achats de stock auprès de pharmacies de gros agréées.
* Stockage adéquat des médicaments.
* Dispensation adéquate des médicaments.
* Prise en charge de maladies sélectionnées chez les enfants de plus de 2 mois et les adultes.
* Signalement précoce des flambées.
* Éducation et orientation des patients souffrant d’affections chroniques.
* Orientation des cas présentant des signes d’alerte.
* Conseiller et initier les femmes aux méthodes de planification familiale (PF)
* Conseiller les mères pour les soins du nouveau-né, la nutrition et la vaccination des enfants de moins de 5 ans.

***Quelles sont les affections susceptibles d’être prises en charge par le DVMA ?***

Les affections suivantes peuvent être prises en charge par le DVMA :

* Le paludisme sans complication chez les adultes et les enfants
* Les infections des voies respiratoires supérieures
* Les rhumes, la rhinite allergique (adultes et enfants)
* La pneumonie non sévère **uniquement chez les enfants de 2 mois à 5 ans** (sans signe d’alerte ou de dépression du thorax, ou de stridor chez un enfant calme)
* La diarrhée et la dysenterie chez les enfants et les adultes, **sauf** en cas de diarrhée sévère ou de déshydratation sévère, ou de diarrhée persistante
* Les infections de l’oreille, sauf en cas de gonflement sensible derrière l’oreille (mastoïdite)
* L’anémie et la malnutrition chez les enfants de 2 mois à 5 ans uniquement, sauf les cas graves selon la définition dans ce manuel
* Les affections cutanées mineures, comme les furoncles, la dermatomycose ou teigne, le pied d’athlète, la gale, la varicelle, l’érythème fessier, les coupures mineures et les allergies cutanées
* Les affections des yeux uniquement, y compris les corps étrangers et les orgelets
* Le traitement des poux
* Certaines IST

***Avantages du DVMA***

* Le DVMA sera autorisé à stocker des médicaments et d’autres produits liés à la santé en plus de ce qui est généralement autorisé dans les dépôts de vente de médicaments de classe C ordinaires.
* Les vendeurs de médicaments et les propriétaires recevront une formation en gestion des entreprises, gestion des médicaments et soins aux patients.
* Une campagne de sensibilisation du public sera organisée pour que les clients sachent que les DVMA fournissent des soins de qualité et sont un bon endroit pour demander de l’aide.
* Une supervision de soutien et un suivi régulier seront organisés.

**L’Autorité nationale de contrôle des médicaments**

La NDA est une entité semi-autonome sous la tutelle du ministère de la Santé.

Elle a été établie en 1993 par une loi du Parlement.

Son activité principale est de contrôler l’importation, la fabrication et l’utilisation des médicaments en Ouganda.

Son siège étant à Kampala, la NDA fonctionne par l’intermédiaire de ses bureaux régionaux dans les régions de l’est, de l’ouest, du nord et du centre.

La NDA est représentée au niveau du district par l’inspecteur adjoint des médicaments pour le district (DADI).

La NDA est l’organisme réglementaire qui applique la politique nationale en matière de médicaments par le biais des fonctions suivantes :

* Elle réglemente le fonctionnement des pharmacies et des dépôts de médicaments dans le pays.
* Elle contrôle la qualité des médicaments et des autres articles médicaux distribués en Ouganda.
* Elle encourage la production locale de médicaments.
* Elle favorise l’utilisation correcte des médicaments dans le pays.
* Elle encourage la recherche et le développement de la phytothérapie.
* Elle contrôle l’importation, l’exportation et la vente de produits pharmaceutiques dans le pays.
* Elle approuve la liste nationale des médicaments essentiels et supervise la révision de la liste selon une méthode approuvée
* Elle établit et révise les directives professionnelles et dissémine les informations aux professionnels de la santé et au public.

**Les organismes professionnels liés à la santé en Ouganda**

Il y a quatre organismes professionnels ayant trait à la santé en Ouganda, chacun avec un cadre particulier participant à la prestation de services de santé à la communauté.

| **Organisme professionnel** | **Cadres de santé réglementés** |
| --- | --- |
| Conseil des infirmiers et sages-femmes de l’Ouganda | * Infirmiers * Sages-femmes |
| Conseil des praticiens de l’art dentaire et de la médecine de l’Ouganda | * Médecins * Dentistes |
| Conseil des professionnels alliés de la santé | * Techniciens de pharmacie * Responsables cliniques * Techniciens de laboratoire * Responsables orthopédistes * Physiothérapeutes * Ergothérapeutes * Techniciens radiologie * Assistants dentaires * Responsables de la santé publique |
| Conseil pharmaceutique/ Société pharmaceutique de l’Ouganda | * Pharmaciens |

***Le Conseil des infirmiers et des sages-femmes de l’Ouganda***

Le Conseil des infirmiers et sages-femmes de l’Ouganda est chargé de superviser la formation, la pratique et l’enregistrement de toutes les catégories d’infirmiers et de sages-femmes dans le pays.

Les fonctions du Conseil des infirmiers et sages-femmes de l’Ouganda incluent :

* Réglementer les normes pour les infirmiers et sages-femmes dans le pays.
* Réglementer la conduite des infirmiers et sages-femmes et exercer un contrôle disciplinaire à leur égard.
* Approuver les programmes d’études pour les infirmiers et sages-femmes.
* Superviser et réglementer la formation des infirmiers et sages-femmes.
* Octroyer des diplômes ou certificats aux personnes ayant terminé les programmes d’études pour infirmiers ou sages-femmes, respectivement.
* Superviser les infirmiers et sages-femmes autorisés et recrutés.
* Publier les noms des infirmiers et sages-femmes diplômés et inscrits dans la Gazette.
* Conseiller et faire des recommandations au gouvernement sur des sujets liés aux professions d’infirmiers et de sages-femmes.
* Exercer une supervision et un contrôle général sur les deux professions.

***Le Conseil des professionnels alliés de la santé***

Le Conseil des professionnels alliés de la santé réglemente, supervise, contrôle et applique les normes dans la formation et la pratique des professionnels alliés de la santé dans le pays.

Le rôle du conseil inclut :

* Enregistrer tous les membres des professions.
* Octroyer des permis à tous les professionnels des professions alliées de la santé.
* Superviser la pratique de toutes les professions alliées de la santé en Ouganda.
* Suivre et évaluer tous les services offerts par les professionnels alliés de la santé en Ouganda.
* Générer des normes adaptées à la pratique de ses membres professionnels pour que la population ougandaise puisse en bénéficier.

***Le Conseil des praticiens de la médecine et de l’art dentaire en Ouganda***

Le Conseil des praticiens de la médecine et de l’art dentaire en Ouganda réglemente la pratique des médecins et des chirurgiens-dentistes dans le pays.

Les principales fonctions du conseil incluent :

* Enregistrer et octroyer des permis aux praticiens qualifiés et à toutes les unités de santé privées qui se conforment aux exigences du conseil.
* Inspecter régulièrement les cliniques privées dans le pays.
* Mener une enquête sur tous les signalements de cas d’allégation de faute professionnelle et prendre les mesures appropriées.

***La Société pharmaceutique de l’Ouganda***

La PSU réglemente la formation, l’enregistrement et la pratique des pharmaciens en Ouganda.

Les fonctions de la PSU incluent :

* Contrôler la pratique des pharmacies en Ouganda.
* Établir les normes pour la profession de pharmacien en Ouganda.
* Assurer le bon enregistrement de toutes les pharmacies en Ouganda et établir des normes minimums pour leur fonctionnement.
* Réglementer la formation des étudiants en pharmacie en Ouganda.
* Faire des recherches sur les effets des médicaments sur la santé des hommes et des animaux.
* Mener des cours de formation continue en médecine et pharmacie pour les membres et le personnel auxiliaire des pharmacies.
* Traiter toutes les questions d’indiscipline liées à la profession de pharmacien et infliger une peine, si nécessaire.

## **SESSION DEUX : ÉTHIQUE, LOIS ET RÉGLEMENTATIONS DANS LES DVMA**

**Les obligations légales pour établir et faire fonctionner un DVMA**

***Octroi de permis et fonctionnement***

L’octroi d’un permis pour le DVMA suit la procédure habituelle pour les permis de dépôts de vente de médicaments de classe C.

Le fonctionnement du DVMA est réglementé par la NDA, avec l’aide du bureau du DHO.

Les exigences incluent :

* Des locaux adéquats
* La disponibilité d’un personnel médical qualifié
* Une distance d’au moins 1,5 km d’un dépôt de vente de médicaments existant

***Demande, inspection et processus d’accréditation***

|  |  |
| --- | --- |
| **Étapes** | **Entité responsable/raison** |
| 1. Inspection préalable des locaux | * NDA/DADI |
| 1. Formation du vendeur DVMA | * Écoles d’infirmiers/infirmières agréées * Le vendeur doit au moins avoir un niveau scolaire 4 et une formation d’infirmier auxiliaire pendant 6 mois |
| 1. Nouvelle inspection des locaux | * NDA/DADI * L’objectif est de confirmer/déterminer si le DVMA répond ou non aux exigences minimums. |

***Normes pour le fonctionnement d’un DVMA***

Les normes ou standards sont des exigences minimums. Ci-dessous figurent les normes pour diriger correctement un DVMA. Elles concernent ce qui suit :

* Le personnel
* Les locaux
* La dispensation
* La tenue des dossiers et documentation

*Normes pour le personnel*

* Vendeur DVMA formé.
* Être vêtu de manière professionnelle.
* Ne pas travailler sous l’influence de l’alcool.
* Observer des normes élevées en matière d’hygiène.
* Être sain d’esprit.
* Se comporter de manière professionnelle.
* Observer les directives établies par la NDA.
* Le vendeur de médicaments doit avoir rédigé une lettre d’engagement pour faire fonctionner un DVMA donné.
* Suivre régulièrement une formation médicale continue.

*Normes pour la dispensation*

* Disponibilité des matériels à dispenser.
* Tous les médicaments stockés doivent être inscrits auprès de l’Autorité nationale de contrôle des médicaments.
* Tous les médicaments dans le DVMA doivent être conservés conformément aux directives du fabricant.
* Les médicaments périmés ne doivent pas être dispensés.
* Être capable d’identifier les cas de complication et les orienter.
* Tous les médicaments sous ordonnance doivent être dispensés sur présentation d’une ordonnance écrite valide.
* Tenir un historique adéquat des médicaments distribués.
* Les médicaments doivent être dispensés dans des récipients adéquats clairement étiquetés.
* Tous les médicaments doivent être distribués accompagnés des instructions appropriées.

*Normes pour les locaux*

* Ils doivent être de nature permanente.
* Le toit ne doit pas avoir de fuites et comporter un plafond.
* La surface doit être suffisamment grande (au moins 16 m²) pour effectuer une dispensation adéquate.
* La surface des murs et des sols doit être lisse.
* Les murs doivent être peints en blanc ou toute autre couleur lumineuse.
* Disponibilité de l’eau et de latrine.
* Disponibilité d’une enseigne pour le DVMA.

*Normes pour la tenue des dossiers*

* Toutes les factures et les reçus doivent être enregistrés dans le livre des achats de médicaments et les reçus originaux doivent être conservés.
* Toutes les ordonnances doivent être enregistrées dans le journal de dispensation du DVMA et les dossiers doivent être conservés un minimum de 2 ans.
* Un registre des médicaments périmés doit être tenu.
* Disponibilité des dossiers de communications de la NDA et des autres autorités réglementaires.

**Matériels d’orientation**

* Manuel de formation DVMA
* Guide des médicaments DVMA
* Directives cliniques de l’Ouganda
* Formulaire national des médicaments
* Liste des médicaments essentiels pour l’Ouganda
* Loi relative à la NDA
* Normes et code d’éthique du DVMA
* Liste élargie des médicaments DVMA

**Code d’éthique du personnel DVMA**

* Être honnête et avoir de l’intégrité
* Garantir le bien-être du client en tout temps
* Respecter le client
* Ne pas avoir une attitude discriminatoire à l’égard des clients
* Garantir la nature confidentielle et l’intimité
* Fournir des services médicaux de qualité
* Collaborer avec les autres agents de santé
* Ne pas participer à la vente de médicaments illégaux/du gouvernement
* Participer à des activités de promotion de la santé

LA LISTE ÉLARGIE DES MÉDICAMENTS DU DVMA

Le DVMA peut dispenser les médicaments de la classe C de même que ceux de la liste élargie des médicaments ci-dessous. Cette liste élargie prend en compte les niveaux d’ordonnance en phase avec les directives clinique de l’Ouganda, les directives pour le traitement du paludisme et les directives pour les IST.

Des mesures ont également été prises afin de garantir au public un accès raisonnable aux médicaments les plus essentiels (clés) pour traiter les maladies courantes dans la communauté. Les médicaments sur cette liste sont identiques à ceux disponibles dans les Centres de santé II, sauf pour les médicaments injectables.

**Remarque : Les DVMA ne sont pas autorisés à stocker, dispenser ou administrer des médicaments injectables.**

| **Médicament et forme** | **Troubles concernés** |
| --- | --- |
| ***Médicaments contre l’asthme et produits contre la toux*** |  |
| Comprimés d’aminophylline 100 mg | Respiration sifflante et difficile |
| Comprimés de Salbutamol 4 mg | Respiration sifflante et difficile |
| Produits contre la toux (par ex., sirop contre la toux, expectorants et à base de plantes) mais qui **NE** contiennent **PAS** de codéine | Soulagement symptomatique de toux sèche et productive |
| ***Antibiotiques*** |  |
| Gélules/comprimées d’amoxicilline 250 mg et 500 mg | Infections des voies respiratoires (IVR) et infections urinaires (IU) |
| Suspension orale d'amoxicilline 125 mg / 5 ml et 250 mg / 5 ml | IVR, IU |
| Suspension de co-trimoxazole 240 mg / 5 ml | IVR, IU |
| Comprimés de co-trimoxazole 480 mg et 960 mg | IVR, IU |
| Gélules/comprimées de doxycycline 100 mg | Gonorrhée, maladie inflammatoire pelvienne |
| Suspension orale d’érythromycine 125 mg / 5 ml | IVR, infections cutanées bactériennes |
| Comprimés d’érythromycine 250 mg | IVR, gonorrhée, infections cutanées bactériennes |
| Comprimés de métronidazole 200 mg | Diarrhée protozoaire, trichomonase, infections dentaires |
| Suspension de métronidazole 200 mg / 5 ml et 125 mg / 5 ml | Diarrhée protozoaire, infections dentaires |
| Comprimés de nitrofurantoïne 100 mg | IU |
| Suspension de phénoxyméthyle pénicilline 125 mg / 5 ml | Amygdalite |
| Comprimés de phénoxyméthyle pénicilline 250 mg | Amygdalite |
| Comprimés de ciprofloxacine 250 mg et 500 mg | IU |
| ***Produits dermatologiques*** |  |
| Crème à base de sulfadiazine d'argent 1 % en poids | Blessures et brûlures |
| Teinture d'iode 2 % | Blessures |
| Lotion à la calamine 15 % | Varicelle, herpès zoster |
| Lotion au benzoate de benzyle 25 % | Gale |
| Lotion de malathion aqueuse 0,5 % | Pédiculose |
| Crème d'hydrocortisone 1 % | Eczéma, érythème fessier, piqûres d’insectes |
| ***Antihelminthiques*** |  |
| Comprimés de mébendazole 100 mg | Vers intestinaux |
| Suspension de mébendazole 100 mg / 5 ml | Vers intestinaux |
| Comprimé d’albendazole 200 mg et 400 mg | Vers intestinaux |
| Suspension d’albendazole 100 mg / 5 ml et 200 mg / 5 ml | Vers intestinaux |
| ***Anti-Inflammatoires / analgésiques*** |  |
| Comprimés de diclofénac sodique 50 mg et 100 mg | Douleur |
| Comprimés d’ibuprofène 200 mg et 400 mg | Douleur et fièvre |
| Sirop d’ibuprofène 100 mg/5 ml | Douleur et fièvre |
| Comprimés d’acide acétylsalicylique 300 mg | Douleur et fièvre |
| Comprimés de paracétamol 500 mg | Douleur et fièvre |
| Suspension de paracétamol 120 mg / 5 ml | Douleur et fièvre |
| ***Antiallergiques*** |  |
| Comprimés de chlorphéniramine 4 mg | Démangeaisons et allergie |
| Sirop de chlorphéniramine 2 mg / 5 ml | Démangeaisons, simple rhume et allergie |
| Comprimés de prométhazine 25 mg | Démangeaisons, simple rhume, allergie et vomissements |
| Sirop de prométhazine 5 mg / 5 ml | Démangeaisons, simple rhume, allergie et vomissements |
| Comprimés de cétirizine 10 mg | Démangeaisons, simple rhume et allergie |
| Sirop de cétirizine 5 mg/5 ml | Démangeaisons, simple rhume et allergie |
| ***Antifongiques*** |  |
| Suspension orale de nystatine 100 000 d’UI / 5 ml et 100 000 UI / ml | Candidose orale |
| Comprimés de nystatine 100 000 UI et 500 000 UI | Candidose orale |
| Losanges de nystatine 100 000 UI | Candidose orale |
| Pessaires de nystatine 100 000 UI | Candidose vaginale |
| Pessaires de clotrimazole 100 mg | Candidose vaginale |
| Crème de clotrimazole 1 % | Infections de peau fongiques, comme la teigne |
| Pommade au souffre 10 % | Infections de peau fongiques, comme la teigne |
| Pommade à l’acide benzoïque + l’acide salicylique 6 % + 3 % | Infections de peau fongiques, comme la teigne |
| ***Médicaments antipaludiques*** |  |
| Comprimés d’artéméther / luméfantrine 20 / 120 mg et 40 / 240 mg | Paludisme simple |
| Comprimés d’artésunate / amodiaquine 50 / 200 mg et autres polythérapies à base d'artémésinine (PBA) | Paludisme simple |
| Comprimés de quinine 300 mg | Paludisme simple |
| Suspension de quinine 100 mg/5 ml | Paludisme simple |
| Artésunate pour voie rectale | Traitement urgent avant transfert pour paludisme grave |
| ***Désinfectants et antiseptiques*** |  |
| Solution de cétrimide + chlorhexidine 0,5 % + 0,05 % | Blessures cutanées et antiseptique |
| Solution de digluconate de chlorhexidine 20 % | Blessures cutanées |
| Solution de peroxyde d'hydrogène 6 % | Blessures cutanées et gargarismes |
| Solution d'hypochlorite de calcium ou de sodium 5 % | Désinfectant |
| ***Contraceptifs oraux*** |  |
| Éthinylestradiol + norethistérone | Planification familiale |
| Éthinylestradiol + lévonorgestrel | Planification familiale |
| ***Anti-diarrhée*** |  |
| Comprimés de sulfate de zinc | Diarrhée chez les enfants |
| Solution de réhydratation orale (SRO) | Diarrhée |
| ***Anticonvulsivant*** |  |
| Diazépam sous forme de rectiole 2 mg/ml | Convulsions chez les enfants |
| ***Antidotes*** |  |
| Comprimés de charbon activé 250 mg | Empoisonnement |
| ***Préparations ophtalmiques / auriculaires / nasales*** |  |
| Pommade ophtalmique au chloramphénicol 1 % | Infections oculaires bactériennes |
| Gouttes ophtalmiques / auriculaires au chloramphénicol 0,5 % | Infections oculaires et auriculaires bactériennes |
| Pommade ophtalmique à la tétracycline 1 % | Infections oculaires bactériennes |
| Gouttes ophtalmiques / auriculaires avec combinaison d’antibiotique et stéroïdes | Maladies des oculaires et auriculaires causées par les allergies avec infection bactérienne |
| ***Médicaments antianémiques, vitamines et sels minéraux*** |  |
| Comprimés de sel ferreux 60 mg | Anémie |
| Comprimés d’acide folique 5 mg | Anémie |
| Acide ferreux / folique 200 mg / 0,5 mg et 100 mg / 0,5 mg | Anémie |
| Multivitamines en comprimés et suspensions | Compléments alimentaires |
| Gélules de vitamine A | Complément alimentaire |
| Comprimés de vitamine C 100 mg | Complément alimentaire (simple rhume) |
| ***Diagnostics*** |  |
| Tests de diagnostic rapides | Test de dépistage du paludisme |

# **MODULE 2 : GESTION DES MÉDICAMENTS**

## **SESSION UN : LES PRINCIPES DE BASE DE LA GESTION DES MÉDICAMENTS**

La gestion des médicaments comprend une série de procédures et de techniques utiles pour conserver la quantité de médicaments et l’éventail de stock requis.

Une bonne gestion des médicaments vise à s’assurer que :

* Les médicaments sont disponibles en quantité adéquate dans le dépôt de vente.
* Les médicaments sont disponibles en tout temps sans rupture de stock.
* Les médicaments sont disponibles au bon prix.
* Seuls des médicaments de qualité sont stockés.
* La dispensation est faite correctement pour avoir l’assurance que les médicaments sont pris correctement par le client.

Le cycle de gestion des médicaments

Le cycle de gestion des médicaments comprend cinq étapes :

1. La sélection
2. L’approvisionnement
3. La distribution
4. L’utilisation
5. Le support de gestion

*Sélection des médicaments*

La sélection des types et quantités de médicaments qui seront achetés et stockés dans un DVMA dépend habituellement de :

* La demande résultant des ordonnances prescrites par les personnes habilitées.
* La demande créée par les clients qui achètent des médicaments en vente libre.
* La demande créée par le responsable du DVMA pour traiter les affections dont la prise en charge est autorisée au DVMA.
* Les facteurs environnementaux, par exemple, des flambées comme le choléra entraînant la nécessité de stocker davantage d’eau de javel.
* La disponibilité de fonds pour acheter les médicaments.
* La liste de médicaments élargie du DVMA.

**Remarque :**

* La bonne sélection de médicaments à acheter assure la disponibilité constante des stocks et minimise les médicaments périmés.
* La sélection doit se limiter uniquement aux médicaments sur ordonnance figurant sur la liste élargie du DVMA et les articles en vente libre.
* Il est interdit de stocker des médicaments injectables dans le DVMA.

*Approvisionnement en médicaments*

L’approvisionnement est le processus par lequel les médicaments ou les articles en vente libre sont obtenus auprès d’un fournisseur.

Avant de s’approvisionner en médicament, le responsable DVMA doit s’assurer de la disponibilité des éléments suivants :

* La liste des médicaments à acheter et leur quantité.
* Le montant total requis pour acheter les médicaments.

L’approvisionnement en médicaments comprend plusieurs étapes :

*Estimer la quantité de médicaments pour l’approvisionnement*

La quantité de médicaments à acheter pour le dépôt dépend habituellement de ce qui suit :

* La population desservie par le dépôt de vente
* Le taux de consommation du médicament
* Le profil des maladies dans la région
* La fréquence de l’approvisionnement
* La disponibilité des lieux de stockage
* La quantité d’argent disponible pour acheter les médicaments
* La distance entre le dépôt de vente et la pharmacie de gros

**Remarque :** La prise en compte de ces facteurs permet d’éviter de trop stocker ou d’être en rupture de stock.

*Quantifier les médicaments à acheter*

La quantification est le processus permettant d’estimer le nombre de médicaments requis pour une période donnée (par exemple, par semaine).

* Elle peut être basée sur la consommation au cours de la ou des semaines précédentes.
* Les informations sur la consommation précédente se trouvent dans le livre des reçus ou des ventes.

|  |
| --- |
| **Exercice 1 – Quantifiez le nombre de médicaments nécessaires pendant une semaine**  Situation :   * Le dépôt de vente de médicaments KN vend en moyenne 6 boîtes de Coartem pour adultes tous les jours. * Le propriétaire achète les médicaments pour le DVMA chaque lundi.   Question :   * Combien de Coartem pour adulte le propriétaire doit-il stocker pour 1 semaine ?   Processus :   * Multipliez le nombre moyen de boîtes vendues chaque jour par le nombre de jours au cours d’une semaine normale.   Réponse :   * ? boîtes pour 1 semaine |

*Sélectionner les sources de médicaments*

Les médicaments et les articles en vente libre peuvent être obtenus comme suit :

* Pharmacies de gros agréées
* Importateurs agréés
* Distributeurs/grossistes agréés de cosmétiques, dans le cas de produits de beauté
* Grossistes de marchandises générales agréés, dans le cas d’articles comme la poudre de glucose et l’eau de javel.

|  |
| --- |
| *Avantages de s’approvisionner auprès de fournisseurs agréés :*   * Les produits peuvent être obtenus à des prix concurrentiels. * Minimise la possibilité d’acheter des médicaments ou des articles de contrefaçon. * En cas d’erreur dans le produit, il peut être remplacé par un nouveau. * Les fournisseurs agréés fournissent des reçus par la tenue des dossiers et autres exigences juridiques.   **Remarque :** N’achetez jamais de médicaments auprès de marchands ambulants car il est fort possible qu’ils aient été volés ou qu’ils soient contrefaits. |

Exemple d’une liste de commande

| **Nom du médicament** | **Forme/concentration** | **Emballage unitaire** | **Prix unitaire** | **Quantité nécessaire** | **Coût total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Amoxicilline | Gélules 250 mg | 100 | 3.500 | 2×100 | 7.000 |
| Amoxicilline | Sirop 125 mg/5 ml | 100 ml | 900 | 5 flacons | 4.500 |
| Paracétamol | Comprimés 500 mg | 100 | 2.000 | 2×100 | 4.000 |
| Coartem | Comprimés 20/120 mg | 24 | 1.000 | 8 boîtes | 8.000 |
| SRO | Sachet | 1 | 400 | 20 sachets | 8.000 |
| **Somme totale nécessaire** | | | | | **31.500** |

*Réception des médicaments*

Très souvent la réception des médicaments sera faite par la pharmacie auprès de laquelle les médicaments sont achetés.

Dans de rares occasions, les médicaments peuvent être livrés par votre fournisseur dans les locaux du dépôt de vente de médicaments.

Dans un cas comme dans l’autre, utilisez la liste de contrôle suivante pour vérifier si votre commande est correcte au niveau de la qualité, la quantité et l’intégralité.

**Liste de contrôle de la réception des médicaments**

| **Liste de contrôle** | **Remarques** |
| --- | --- |
| Vérifiez la quantité fournie | * Comparez la quantité commandée par rapport à ce qui est fourni sur la facture. * Certains fournisseurs peuvent vous donner plus de médicaments que ce que vous avez commandé.   C’est plus courant pour les articles à rotation lente ou les articles avec un brève échéance.   * Ne prenez que ce que vous avez commandé et budgété. * N’acceptez pas un excèdent de stock à cause de prix réduits ou de rabais anormaux. |
| Vérifiez la date de péremption | * Vérifiez la date de péremption de chaque produit fourni. * Vérifiez l’uniformité des dates de péremption dans l’emballage intérieur (principal) et l’emballage extérieur (secondaire). * N’acceptez pas les médicaments avec une brève échéance, même si le prix est bas. * N’acceptez pas les médicaments sans date de péremption car cela pourrait indiquer un médicament de contrefaçon. |
| Vérifiez le matériel d’emballage | * Permet d’identifier les bouteilles ou flacons cassés, les fuites, le matériel d’emballage tâché. * N’acceptez pas les médicaments dont les étiquettes sont tâchées ou endommagées. |
| Vérifiez les marques | * Vérifiez le nom des marques mentionnées sur la liste des achats par rapport à ce qui vous a été donné. * Certains clients préfèrent une marque particulière, par conséquent tenez-vous à ce qu’ils veulent, sauf si la marque est en rupture de stock. * Certains fournisseurs pourraient ne pas vous informer des changements concernant la marque de médicaments fournis, faites donc très attention. |
| Vérifiez la concentration du médicament | * Vérifiez la concentration du médicament commandé par rapport à celui fourni. * Cela permet d’éviter de fournir une mauvaise concentration du médicament, par exemple, des boîtes pour enfants pourraient être fournies au lieu des boîtes pour adultes commandées. * Certaines concentrations de médicaments ne sont pas appréciées de certains clients, par exemple, amoxicilline 500 mg. |

*Transport des médicaments*

* L’exposition des médicaments à des conditions défavorables (comme l’exposition directe au soleil, les températures élevées, l’eau et la poussière) les dénature.
* Les médicaments doivent donc être emballés correctement avant le transport pour éviter l’exposition aux conditions ci-dessus.

*Détermination du prix des médicaments*

La bonne détermination du prix des médicaments assure le rendement, la compétitivité et la durabilité de l’entreprise. En moyenne, le prix au détail du médicament dans les DVMA prévoit une marge bénéficiaire de 30 % à 40 %.

Tenez compte des facteurs suivants quand vous fixez les prix :

* Le coût du médicament
* Le coût du transport
* La location des locaux
* L’électricité et l’eau
* Les salaires et indemnisations pour les employés
* Les taxes

**Remarque :** Indiquez le prix au détail sur le récipient du médicament et le livre des commandes.

Évitez d’enregistrer le prix uniquement dans votre mémoire et de faire en sorte que le client doive le demander. Cela pourrait mener à une variation dans les prix et à la perte de confiance des clients.

*Distribution*

*Stockage des médicaments*

Les médicaments doivent être stockés dans des endroits sûrs pour éviter les vols et la détérioration (perte de l’efficacité).

Les médicaments doivent toujours être stockés :

* Dans une armoire ou une pièce fermant à clef à laquelle seul un personnel qualifié peut accéder.
* Sur des rayons qui peuvent être régulièrement nettoyés pour éviter l’accumulation de poussière.
* Dans un endroit frais et sec, à l’abri de la lumière.

*Rangement des médicaments*

Pour plus de détails sur ce sujet, consultez la section suivante : Rangement des médicaments sur les rayons.

**Rangement des médicaments sur les rayons**

***Introduction***

Les médicaments doivent être rangés de manière à pouvoir être trouvés facilement pendant la dispensation. Ils peuvent être rangés sur les rayons de différentes façons, selon :

* L’ordre alphabétique (utilisez les noms génériques)
* Les formes galéniques (par exemple, tous les médicaments à usage oral peuvent être placés dans la même section)
* Leur usage clinique (par exemple, antibiotiques, antipaludiques, antalgiques, etc.) C’est la façon la plus pratique et la plus facile à utiliser.

**Remarque :** Pour pouvoir les identifier facilement, tous les flacons ou les boîtes sur les rayons doivent être étiquetés correctement et de manière lisible.

*Constatez-vous des différences entre la manière dont les médicaments sont stockés dans ces deux dépôts ? En tant que client, dans quel dépôt choisiriez-vous de faire vos achats ?*

*Comment rangeriez-vous les médicaments dans votre dépôt ?*





|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Section de rayons** | **Catégorie de médicaments** | **Remarques** |
| Rayons supérieurs | Comprimés, gélules, articles légers encombrants comme les seringues, l’ouate | Les médicaments qui ne sont pas dispensés souvent.  Les médicaments ne doivent pas être sensibles à la chaleur. |
| Rayons du milieu | Les sirops, les suspensions orales, par ex., amoxicilline, mélange de trisilicate de magnésium | Ne mettez pas de médicaments solides, comme les comprimés, en dessous.  Cela permet d’éviter des dommages en cas de fuites. |
| Rayons du bas | Les articles lourds et volumineux, comme les désinfectants, par ex., l’eau de javel et d’autres préparations liquides, les crèmes et les pommades topiques | Ne conservez pas les médicaments directement à même le sol. |

***Importance d’un bon rangement***

* Permet de dispenser facilement.
* Permet de savoir quels sont les médicaments en stock.
* Permet d’ajouter le nouveau stock sans tout changer.
* Aide le personnel qualifié à connaître les médicaments en stock et leur utilisation.

***Facteurs influençant le stockage des médicaments***

Les médicaments doivent être stockés conformément aux recommandations du fabricant.

Les facteurs suivants peuvent influencer la manière selon laquelle les médicaments sont rangés dans un dépôt de vente de médicaments :

* La température
* L’humidité
* La lumière directe du soleil
* La propreté

*Température*

La plupart des médicaments sont sensibles aux températures élevées. Par exemple, les pommades, les crèmes et les suppositoires ont tendance à fondre quand la température est très élevée (supérieure à 30 °C).

La majorité des fabricants recommande de conserver les médicaments à la température ambiante (18-25 °C).

Certains médicaments, comme l’insuline et les vaccins, doivent être conservés à des températures très basses (au réfrigérateur).

L’utilisation de ventilateurs ou une ventilation adéquate du dépôt de vente maintient une bonne température adaptée au stockage des médicaments.

*Humidité*

L’humidité a tendance à désagréger les comprimés ou à les coller les uns aux autres.

Rangez les médicaments dans un endroit frais et sec pour conserver leur efficacité jusqu’à la date de péremption.

Ne mettez aucun médicament sur le sol pour éviter une pénétration d’eau.

Faites réparer les fuites du toit dès que possible pour réduire l’humidité et les dégâts causés par l’eau.

Conservez les récipients fermés avant et après l’usage.

*Lumière directe du soleil*

La lumière peut facilement endommager les médicaments car elle est susceptible d’accélérer les réactions chimiques.

La plupart des médicaments sont fournis dans des récipients qui les protègent de la lumière. Conservez-les dans l’emballage initial du fabricant pour les protéger de la lumière.

Empêchez la pénétration directe de la lumière dans le dépôt de vente de médicaments avec des rideaux, surtout pendant la période la plus lumineuse de la journée.

Peignez les fenêtres et les murs du dépôt de vente de médicaments avec des couleurs claires, par exemple, en blanc, pour refléter la lumière.

Conservez les récipients fermés avant et après l’usage.

*Propreté*

La poussière a tendance à entraîner une dégradation plus rapide du médicament qui perd de son efficacité.

Maintenez toujours propres le dépôt de vente de médicaments et les médicaments pour éviter la dégradation.

Un dépôt de vente de médicaments propre suscite la confiance et est une preuve de professionnalisme.

Conservez les récipients fermés avant et après l’usage.

***Résumé des directives de stockage***

* Stockez les médicaments sur des rayons propres, sûrs et bien entretenus.
* Les médicaments doivent être protégés de la lumière et de la chaleur.
* Les médicaments doivent être rangés dans un endroit frais et sec à l’abri des ravageurs et des rongeurs.
* Rangez les médicaments avec une date de péremption courte devant et ceux avec une date d’expiration longue derrière (premier périmé, premier sorti [PPPS]).
* Mettez les médicaments légers sur les rayons supérieurs et les lourds en bas.
* Rangez les médicaments sur les rayons en fonction de leur utilisation.
* Étiquetez tous les rayons pour trouver facilement les médicaments.

|  |
| --- |
| **Exercice 2 – Préparez et rangez les médicaments et autre stock dans un dépôt de vente de médicaments**  Préparation :   * **À l’avance,** préparez un exemple de plan d’un dépôt de vente de médicaments (ou utilisez une grande boîte tenant lieu de rayonnage pour les médicaments avec des rayons où différents articles peuvent être disposés). * Réunissez des échantillons de produits (médicaments et autre stock) à l’avance. Veillez à avoir des médicaments de même type avec des dates de péremption différentes et certains périmés. Incluez aussi quelques liquides.   Le facilitateur explique :   * « Nous allons nous exercer à préparer et à arranger les médicaments dans un dépôt de vente de médicaments. »   Processus :   1. Le facilitateur distribue les procédures opératoires normalisées (SOP) : « Les bonnes pratiques de rangement pour les produits des DVMA » à tous les participants. 2. Le facilitateur dirige un examen du SOP (invitant les participants à lire à haute voix, chacun à leur tour, les diverses sections du SOP). 3. Le facilitateur invite un participant à montrer où placer un médicament et à expliquer la raison pour laquelle il doit être mis à cet endroit. 4. Le participant place le médicament et explique pourquoi il doit être mis à cet endroit. 5. Le facilitateur demande aux autres participants de faire des commentaires : Sont-ils d’accord ? Dans la négative, que feraient-ils et pourquoi ? 6. Le facilitateur et les participants répètent plusieurs fois cette activité jusqu’à ce que tous les échantillons de médicaments et autres produits soient rangés correctement. |

**Tenue de dossier**

En appui d’un rangement et d’une gestion des médicaments réussis, le responsable du DVMA doit faire ce qui suit :

* Tenir un registre approprié des médicaments dispensés, que ce soit avec ou sans ordonnance.
* Tenir un registre de tous les médicaments achetés
* Surveiller les niveaux de stock.
* Comparer régulièrement (au moins une fois par mois) le stock actuel avec ce qui doit être stocké conformément aux registres. À cet effet, il doit :
  + - * Compter le stock actuel.
      * Comparer les quantités avec les registres précisant ce qui devrait être en stock.
      * Identifier les différences possibles et en déterminer les raisons.

**Outils pour gérer le stock**

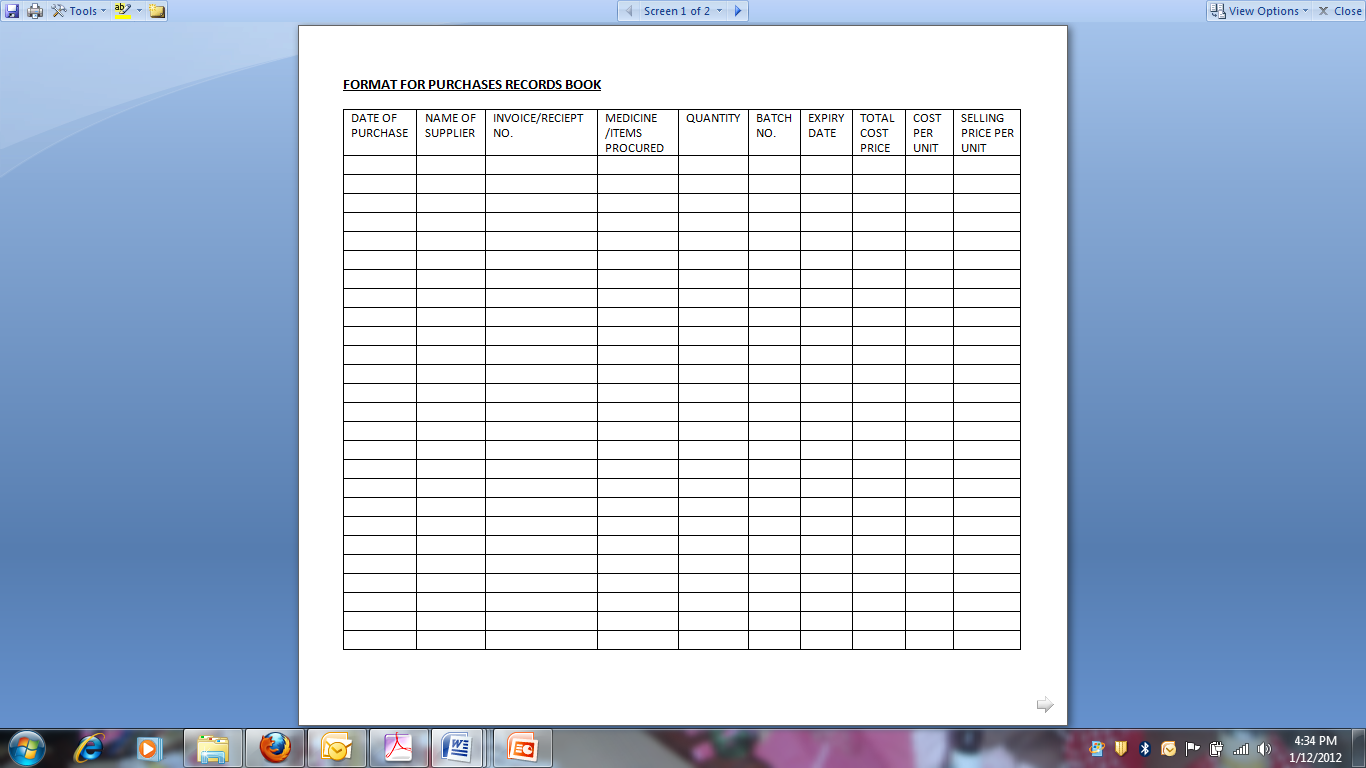
Afin de garantir une gestion efficace du stock, le responsable du DVMA doit disposer des outils suivants pour surveiller le stock :

* Livre des ruptures de stock
* Livre des commandes
* Livre des reçus
* Livre des débiteurs
* Livre des médicaments périmés
* Journal de dispensation

**Outils de gestion du stock**

| **Outil** | **Objectif** |
| --- | --- |
| Livre des ruptures de stock | * Pour enregistrer les médicaments en rupture de stock. * Tient lieu de guide pour le réapprovisionnement. |
| Livre des commandes | * Sert à noter les médicaments à acheter auprès d’un fournisseur grossiste. * Permet de prendre en compte l’argent utilisé pour l’achat de médicaments. |
| Livre des reçus | * Sert à enregistrer les ventes quotidiennes en liquide. * Permet de surveiller les entrées de trésorerie (ventes quotidiennes). |
| Livre des débiteurs | * Enregistre les clients qui achètent les médicaments à crédit. * Permet d’identifier les mauvais débiteurs. |
| Livre des médicaments périmés | * Inscription des noms et des quantités de médicaments périmés. * Permet de connaître la valeur des médicaments périmés. |
| Journal de dispensation | * Pour enregistrer les médicaments qui ont été dispensés (incluant le nom du médicament, la dose, la posologie, la quantité, et le nom et l’âge du client). |

**Exemple d’un livre des commandes**

****

**Format pour le livre des commandes**

**Date de l’achat**

**Nom du fournisseur**

**N° de la facture/du reçu**

**Médicament/article fournis**

**Quantité**

**N° de lot**

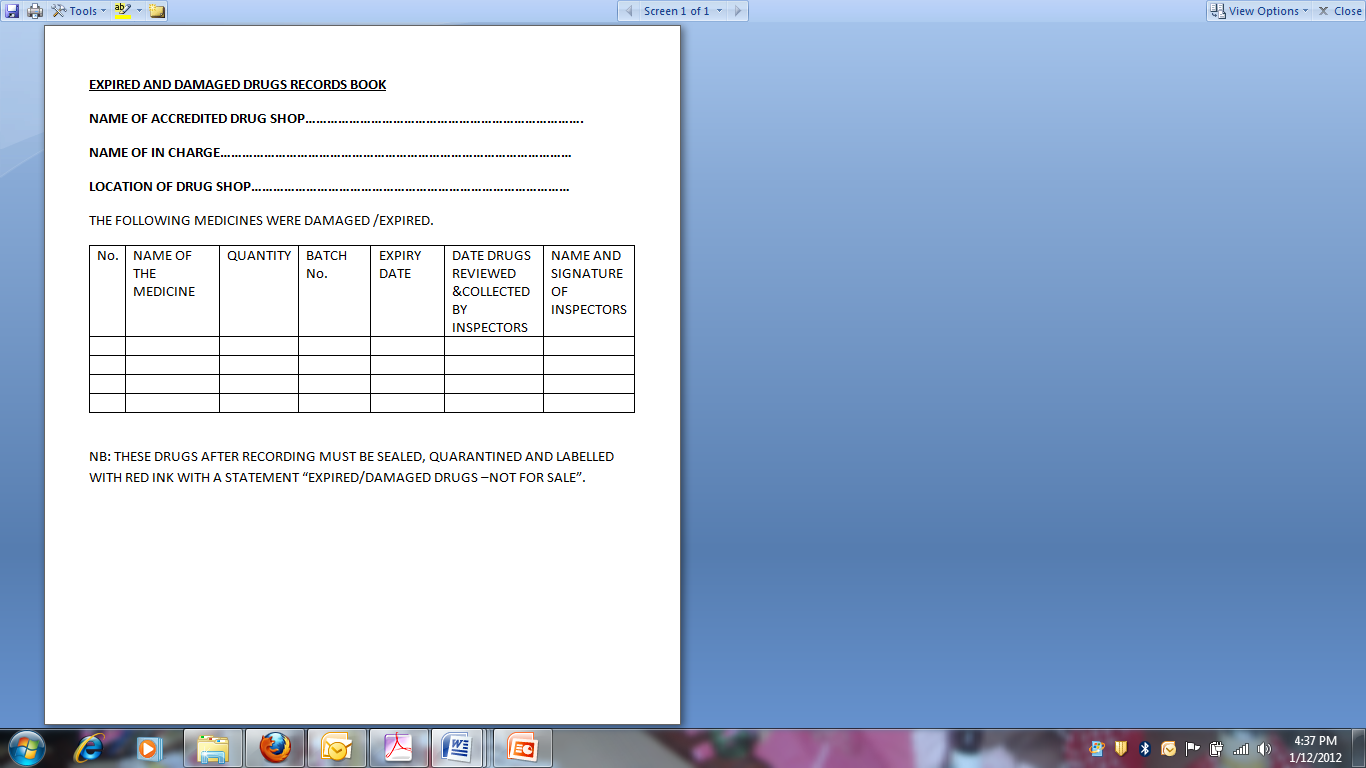
**Date de péremption**

**Prix de revient total**

**Coût à l’unité**

**Prix de vente à l’unité**

**Exemple d’un registre des médicaments périmés**

****

**Registre de l’historique des médicaments périmés et endommagés**

**Nom du dépôt de vente de médicaments accrédité**

**Nom du responsable**

**Adresse du DVMA**

**Les médicaments suivants étaient endommagés/périmés**

**N°**

**Nom du médicament**

**Quantité**

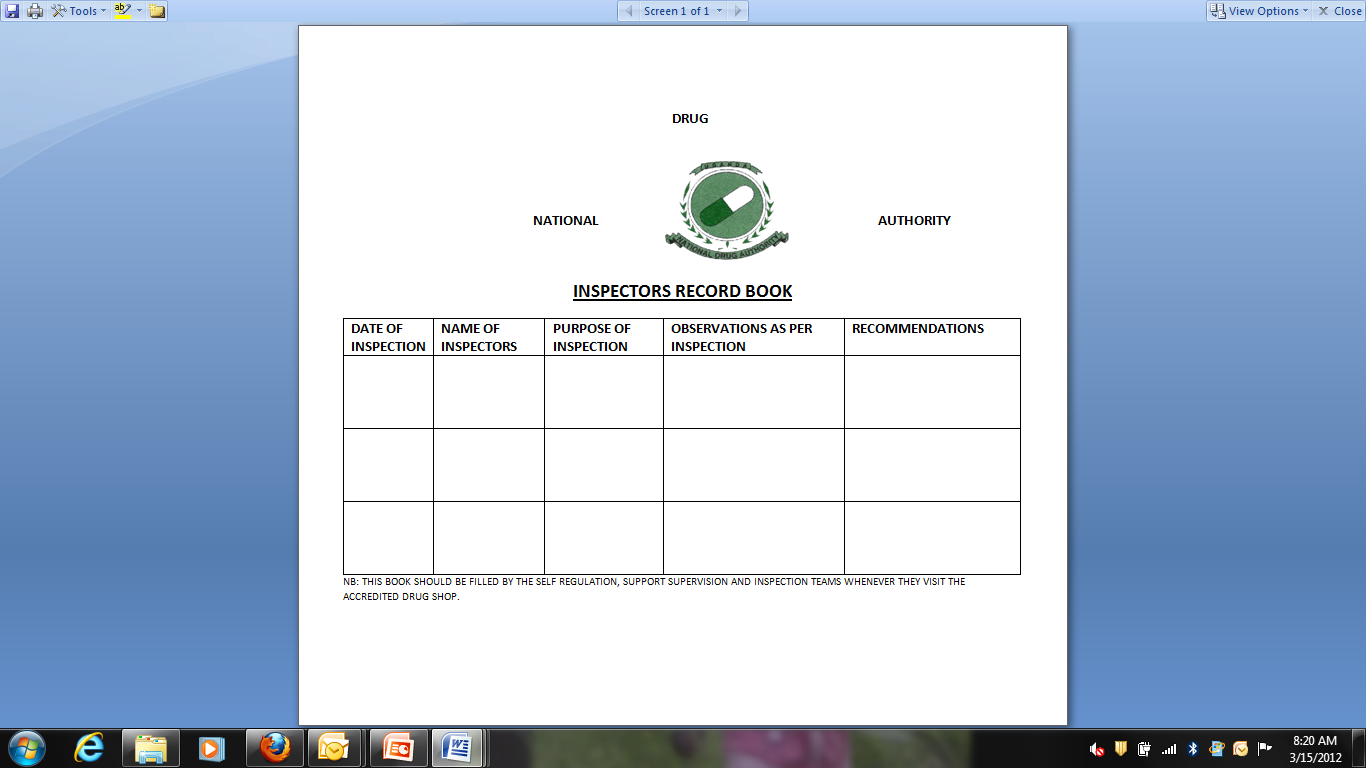
**N° de lot**

**Date de péremption**

**Date de l’examen et de la collecte des médicaments par les inspecteurs**

**Nom et signature des inspecteurs**

**NB : Une fois inscrits, ces médicaments doivent être scellés, placés en quarantaine et étiquetés à l’encre rouge avec un énoncé précisant : « Médicaments endommagés/périmés - vente interdite ».**

**Exemple d’un registre des inspecteurs **

**Registre des inspecteurs**

**Date de l’inspection**

**Nom des inspecteurs**

**Objectif de l’inspection**

**Observations par inspection**

**Recommandations**

**NB : ce registre doit être rempli par les équipes d’autoévaluation, de supervision de soutien et de l’inspection chaque fois qu’elles visitent le dépôt de vente de médicaments accrédité**

## **SESSION DEUX : LA DISPENSATION**

* Une bonne pratique de dispensation n’est pas la même chose qu’une simple distribution de médicaments aux clients.
* La dispensation est souvent la dernière étape de la rencontre de prestation de soins de santé.
* En général, elle détermine les résultats du client (si sa santé va s’améliorer ou non).

**Définition des termes relatifs à la DISPENSATION**

|  |  |
| --- | --- |
| **Terme** | **Définition** |
| Dispenser (dispensation) | C’est le processus visant à remettre les médicaments au client. Le processus couvre toutes les activités concernées, depuis la réception de l’ordonnance jusqu’à la remise du médicament prescrit au client. |
| Vendeur | C’est une personne qualifiée qui est autorisée à distribuer des médicaments ou des articles médicaux divers au client ou à la personne responsable des soins. |
| Ordonnance | C’est une instruction écrite rédigée par une personne habilitée à l’attention d’un vendeur lui ordonnant de remettre les médicaments concernés. |
| Personne habilitée à rédiger une ordonnance | C’est un membre qualifié du personnel médical qui est autorisé par la loi à prescrire une ordonnance. |
| Médicament | C’est une substance donnée administrée à un client dans le but de diagnostiquer, prévenir ou traiter des maladies. |
| Articles médicaux divers | Ce sont des articles, tels que des gants ou des seringues, qui peuvent être utilisés pendant le diagnostic et le traitement. |
| Médicaments sous ordonnance | Ce sont des médicaments qui ne peuvent être dispensés que sur présentation d’une ordonnance valide. |
| Médicaments en vente libre | Ce sont des médicaments qui peuvent être dispensés au client sans présentation d’une ordonnance (par ex., Hedex) |

**Exigences d’une bonne pratique de dispensation**

* Le client ou la personne responsable des soins reçoit le bon médicament avec la bonne dose.
* Les bonnes quantités de médicament sont dispensées dans le bon récipient.
* Le client ou la personne responsable des soins reçoit les bonnes instructions sur la façon d’utiliser le médicament.

**N’oubliez pas les 5 BONNES FAÇONS de dispenser !**

**Qualités d’un bon vendeur**

* Connaît les médicaments et les maladies courantes.
* Capable de bien communiquer.
* Capable d’offrir de bons soins au client.
* Bonnes compétences rédactionnelles.
* Bien organisé.
* Niveau élevé de professionnalisme et d’intégrité.
* Bonne attitude dans le travail.

**Le processus de dispensation**

**Détails du processus, étape par étape**

***1. Lire et interpréter l’ordonnance***

* Confirmez si elle est bien officielle (valide).
* Interprétez correctement l’ordonnance. (REMARQUE : Consultez la liste des abréviations utilisées dans les ordonnances dans l’Annexe à cette session sur la dispensation.)
* Si vous ne pouvez pas lire l’écriture, voyez avec quelqu’un d’autre.
* Vérifiez la dose, la posologie et la durée et si la posologie est correcte.
* Encore une fois, si vous n’êtes pas sûr, DEMANDEZ ! pour être certain de bien comprendre ce que vous dispensez.

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vous aider à lire et à interpréter une ordonnance.

**Liste de contrôle d’une ordonnance**

|  |  |
| --- | --- |
| Liste de contrôle | Raison de la vérification |
| Vérifiez la date de l’ordonnance | * Permet de déterminer si l’ordonnance est courante ou ancienne et si elle est toujours valable. |
| Confirmez que l’ordonnance concerne bien la personne en question | * Permet de dispenser les médicaments au bon client et aide à éviter les erreurs pouvant résulter d’un mélange d’ordonnances. |
| Confirmez le nom du médicament et la posologie | * Permet de donner le bon médicament au client. * Évite de donner une surdose ou une dose insuffisante. * Aide à choisir la bonne concentration de médicament. |
| Vérifiez l’âge et le poids du client | * Aide à déterminer la bonne dose. * Aide à déterminer une contre-indication qui n’avait pas été remarquée. |
| Diagnostic de la maladie | * Permet de choisir le médicament prescrit. * Permet de vérifier la posologie et la durée du traitement. |
| Vérifiez les interactions médicamenteuses et les contre-indications | * Aide à éviter de dispenser les médicaments au mauvais client. * Améliore les résultats du client si aucune interaction médicamenteuse n’est détectée. * Évite de nuire au client ou les complications liées au médicament. |

L’ordonnance doit contenir les informations suivantes :

* Nom de l’unité d’où provient l’ordonnance
* Nom et âge du client (en particulier s’il s’agit d’un enfant)
* Date
* Nom et signature de la personne habilité à rédiger l’ordonnance
* Nom générique du médicament
* Forme galénique du médicament
* Dose
* Fréquence de l’administration
* Durée du traitement

**Définition des termes relatifs aux ORDONNANCES**

| **Terme** | **Définition** |
| --- | --- |
| Marque/nom de commerce | C’est le nom d’un produit pharmaceutique donné par le fabricant. Un médicament avec le même ingrédient actif peut avoir des noms de marque ou de commerce différents ; par exemple, Panadol®, Kamadol ® et Cetamol® sont des noms de marque ou de commerce de médicaments qui contiennent du paracétamol en tant que substance active. |
| Noms génériques/de dénominations communes | Nom donné à un médicament en se basant sur sa composition chimique par un organisme de normalisation officiel qui sera reconnu dans le monde entier. Le nom ne change pas quelle que soit la compagnie qui fabrique le médicament et le nom de marque que donne le fabricant. Le Paracétamol est un nom générique. |
| Date de fabrication | C’est la date à laquelle le médicament a été fabriqué. Cette date peut être exprimée en mois et année de fabrication. |
| Date de péremption ou d’échéance | La date figurant sur tous les médicaments après laquelle ils sont censés avoir perdu de leur activité (efficacité). Certains médicaments peuvent devenir toxiques en raison de leur détérioration et de la présence de substances toxiques. N’utilisez jamais les médicaments au-delà de leur date de péremption. Vous pouvez éviter d’avoir des médicaments périmés dans vos locaux en maintenant un système efficace de contrôle des stocks et en suivant le principe PPPS (premier périmé, premier sorti). |
| Dose | La quantité de médicament administrée (avalée, injectée, appliqué sur la peau, etc.) au client chaque fois qu’il le prend pendant le cours du traitement. |
| Posologie | La fréquence de prise du médicament, par ex., toutes les 8 heures, tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois. |
| Cours du traitement | La durée au cours de laquelle le médicament doit être pris pour terminer le traitement ou prendre en charge le problème de santé. |
| Forme galénique | Les médicaments peuvent être administrés aux clients de différentes manières, selon les besoins d’un client, et sont donc disponibles sous différentes formes —comprimés, gélules, injections, poudres, sirops, solutions, pommades, crèmes, etc. On les appelle les formes galéniques. Lisez toujours attentivement l’étiquette sur le récipient d’un médicament afin de comprendre le bon usage de la forme galénique à dispenser. |
| Dose toxique | C’est une quantité d’un médicament donné qui cause de graves effets indésirables. |
| Formulation | Fait référence à la façon dont le médicament est présenté par le fabricant pour l’utilisation, par ex., comprimé, gélule, pommade, sirop, etc. |
| Effets secondaires | Ce sont les effets d’un médicament sur un client autres que ceux pour lequel le médicament est prévu. Aucun médicament n’est entièrement exempt d’effets indésirables. C’est pourquoi il est important de s’assurer que le client prend la bonne dose et d’exiger qu’il signale immédiatement les effets secondaires indésirables possibles. Les effets secondaires indésirables peuvent influencer la façon dont un client prend son médicament et par conséquent affectent les résultats du traitement. |
| Eau pour la préparation | C’est de l’eau nouvellement bouillie et refroidie. |

**Noms génériques et noms de marque pour les médicaments**

Les ordonnances devraient être rédigées avec des noms génériques et non des noms de marque pour éviter la confusion entre les vendeurs.

**Les noms génériques** sont des noms donnés par des organismes internationaux. La vaste majorité de la plupart des médicaments sont connus dans le monde par le même nom.

**Exemples de noms génériques**

|  |  |
| --- | --- |
| * Paracétamol * Diclofénac * Métronidazole * Ciprofloxacine | * Quinine * Mébendazole * Artéméther/ luméfantrine * Gentamycine |

**Les noms de marque** sont des noms donnés aux médicaments par l’entreprise qui les fabrique.

Les noms de marque sont toujours courts et faciles à retenir et à écrire, ce qui fait que les personnes habilitées à prescrire les utilisent plus souvent que les noms génériques.

**Exemples de noms de marque**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom générique** | **Nom de marque** | **Fabricant** |
| Paracétamol | Panadol®  Cetamol®  Kamadol® | GSK,-Kenya  Regal Produits pharmaceutiques, Kenya  KPI, Ouganda |
| Artéméther/luméfantrine | Coartem®  Lumartem®  Artefan® | Novartis, Suisse  Quality Chemicals, Ouganda  Ajanta, Inde |
| Quinine | Qunimix® | Medipharm, Ouganda |
| Amoxicilline | Kamoxyl®  Unixil® | KPI, Ouganda  Regal Pharmaceuticals, Kenya |

**Nom générique/de marque**



Nom de marque

Nom générique

**Exemple d’ordonnance**

**Centre de santé IV Kakumiro OPD NO. 340/09**

**P.O. BOX 68 Kakumiro**

**Nom** : M/S Kibuuka John **Date :** 04.05.2009

**Adresse** : Kakumiro

**Âge** : 34 **Poids** : 70 kg

**Rx**

Comprimés de co-trimoxazole (480 mg ) ii b.i.d. x 5/7

Comprimés de Paracétamol (500 mg) ii tds x 3/7

Nom du médecin/qualifications Dr. Mwesigwa Emmanuel MBChB (MUK) Signature\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nom de l’unité d’où provient l’ordonnance**

**Nom du client**

**Âge du client**

**Nom et signature du médecin habilité**

**Nom générique du médicament**

**Date**

**Forme galénique du médicament**

**Dose**

**Fréquence de l’administration**

**Durée de l’administration**

***2. Préparer/collecter le médicament à dispenser***

* Vérifiez de nouveau l’ordonnance et le nom du médicament à prendre.
* Vérifiez la concentration.
* Vérifiez les quantités prescrites et la durée.
* Nettoyez le récipient du médicament et vérifiez la date de péremption.
* N’identifiez pas le médicament par couleur, taille et forme puisque de nombreux médicaments se ressemblent.

**Liste de contrôle pour collecter le médicament**

|  |  |
| --- | --- |
| **Étape** | **Raison de la vérification** |
| Vérifiez le nom du médicament | * Aide à éviter de dispenser le mauvais médicament avec un nom ou une couleur presque identiques. |
| Vérifiez la concentration | * Évite de dispenser une concentration pour adulte à un enfant, ou le contraire. |
| Vérifiez la quantité prescrite et la durée | * Aide à éviter de dispenser trop ou pas assez.   **Remarque :** Calculez toujours correctement les quantités avant de dispenser. |
| Vérifiez la date de péremption | * Évite de dispenser des médicaments périmés. * Évite un recours juridique contre la pharmacie.   **Remarque :** Cette procédure devrait être routinière. |
| N’identifiez pas le médicament uniquement par la couleur, la taille ou la forme | * Aide à éviter de dispenser le mauvais médicament. * De nombreux médicaments ont la même forme ou couleur. |

***3. Étiqueter l’enveloppe***

* Écrivez le nom du médicament et la concentration, ainsi que le nom du client sur l’étiquette.
* Rédigez l’étiquette avant d’insérer le médicament.
* Utilisez un langage que le client comprend.
* Évitez les abréviations, si possible.

**Liste de contrôle de l’étiquetage**

|  |  |
| --- | --- |
| **Informations sur l’étiquette** | **Importance** |
| Nom du client | * Aide le client à identifier son propre médicament s’ils sont plusieurs à prendre des médicaments chez lui. |
| Nom du médicament | * Aide le client à savoir quel médicament il ou elle prend. * Permet de donner le bon antidote en cas d’empoisonnement. * Aide à identifier la cause des effets indésirables. |
| Concentration du médicament | * Aide tout vendeur à connaître la fréquence de l’administration si le client l’a oubliée. |
| Quantité de médicament fournie | * Permet au client de savoir combien de médicament a été dispensé. |
| Fréquence et durée du traitement | * La fréquence correcte aide le client à se conformer au traitement. * Permet au client de savoir quand arrêter le traitement. |
| Instructions particulières sur la façon de prendre le médicament | * Permet au client de savoir s’il doit prendre le médicament avec ou sans nourriture ou avec beaucoup de liquides. |
| Date de la fourniture | * Permet au client de savoir quand le médicament a été dispensé. |
| Numéro de téléphone, adresse, et nom du dépôt de vente de médicaments | * Permet au client d’appeler en cas de problème. * Permet au client d’envoyer une personne responsable des soins acheter le médicament en cas de renouvellement d’ordonnance. |

**Exemple d’étiquette de l’enveloppe de médicament**

***Dépôt de vente de médicaments God Cares***

***Nom du patient : Omach, Lawrence***

***Nom du médicament :*** pénicilline V 250 mg

***Dose :*** 2 comprimés toutes les 6 heures pendant 5 jours

***Instruction :*** Prendre le médicament 1 heure avant de manger

Conserver le médicament hors de portée des enfants.

22/4/2015

***4. Calculer la quantité, le coût, ou mesurer la quantité adéquate de médicament***

Communiquez le coût au client.

***5. Emballer le médicament***

Utilisez le récipient adéquat qui conserve l’efficacité du médicament.

**Emballage des médicaments**

| **Forme** | **Remarques** |
| --- | --- |
| Formes galéniques solides | * Sacs de dispensation en plastique * Enveloppes en papier |
| Formes galéniques liquides ou semi-solides | * Dans leur emballage initial |
| Poudre sèche (qui doit être reconstituée) | 1. Dispersez la poudre en secouant d’abord la bouteille ou le flacon. 2. Si le volume à ajouter est indiqué sur l’étiquette, mesurez cette quantité. 3. Ajoutez l’eau par petits volumes, secouez la bouteille chaque fois que vous ajoutez de l’eau. Continuez jusqu’à ce que les particules soient dispersés dans l’eau de manière égale. 4. Ajoutez le reste de l’eau jusqu’au point marqué ou finissez la quantité de liquide que vous aviez mesurée. |
| Dilution nécessaire | * Pour arrêter le saignement ou désinfecter les plaies :   + Diluez 1 quart de peroxyde d’hydrogène dans 3 quarts d’eau purifiée.   + Appliquez à l’aide d’un morceau de coton hydrophile sur la zone affectée. * Pour enlever un pansement tâché :   + Diluez 1 quart de peroxyde d’hydrogène dans 3 quarts d’eau purifiée.   + Imbibez le pansement avec la solution diluée.   + Laissez quelques minutes avant de retirer le pansement. * Bains de bouche et déodorant :   + Diluez une cuillère à soupe dans un verre d’eau et gargarisez-vous. |

***6. Relire l’ordonnance***

***7. Délivrer le médicament et conseiller le client***

|  |
| --- |
| **Instructions au client**   * Nom du médicament à dispenser * Utilisations du médicament * Comment utiliser le médicament * Quand s’attendre à une amélioration et quand arrêter le traitement, le cas échéant * Effets secondaires possibles et comment les minimiser * Conseillez au client/personne responsable des soins de ne pas partager le médicament * Encouragez le client à suivre le traitement jusqu’au bout * Dites au client quand il doit revenir pour examen, si nécessaire |

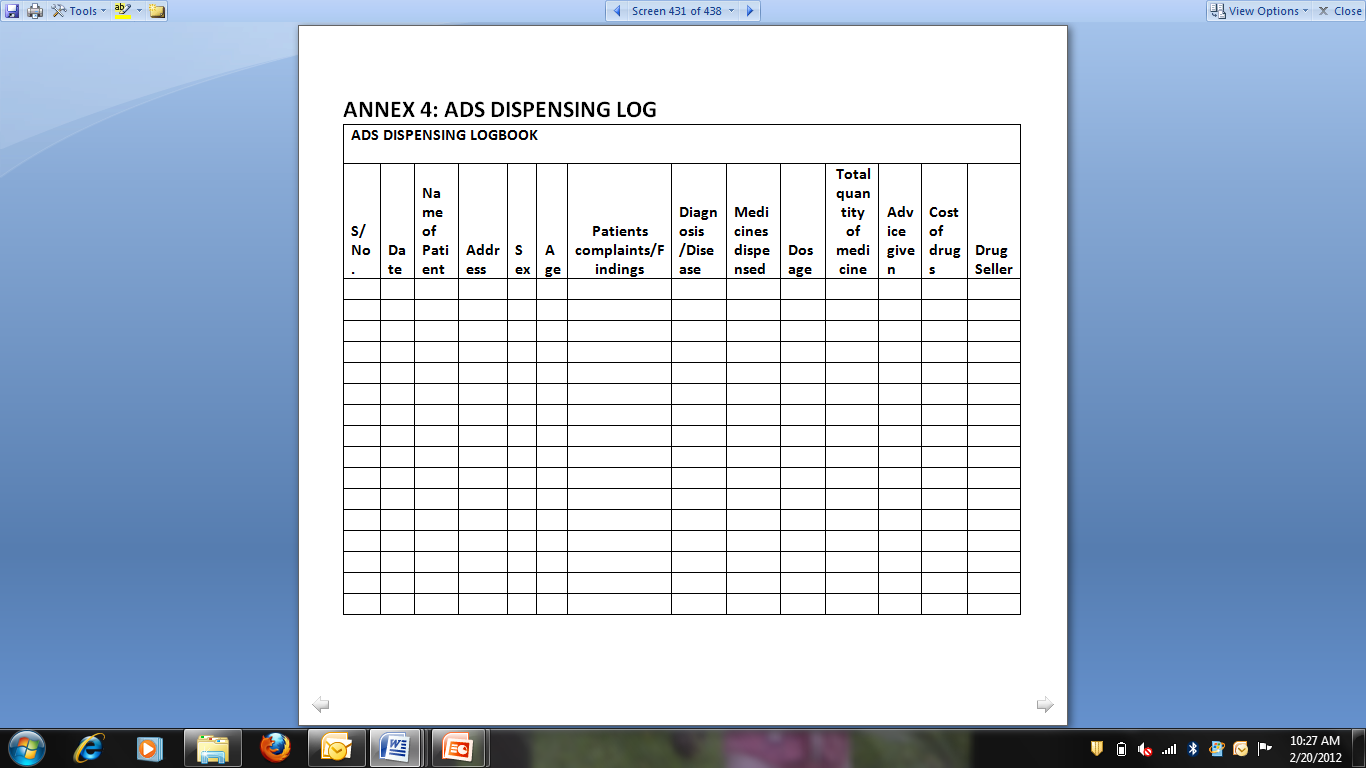
**Liste de contrôle des instructions au client**

| **Instruction** | **Raison** |
| --- | --- |
| Nom du médicament | * Les clients avec des affections chroniques doivent connaître leurs médicaments. * C’est utile si une ordonnance est perdue ou en cas d’une surdose. |
| Utilisation du médicament | * Cela motive le client à prendre le médicament. * Les informations sur le médicament permettent aux clients d’être informés, ce qui minimise les erreurs relatives aux médicaments. |
| Comment utiliser le médicament | * Améliore l’observance thérapeutique et la disparition de la maladie. * Évite de développer une résistance au médicament. * Minimise les effets indésirables. |
| Durée et temps prévu pour une amélioration | * Motive le client à prendre le médicament. * Améliore l’observance thérapeutique par le client. * Permet au client de savoir quand arrêter le traitement. |
| Conseillez au client de suivre le traitement jusqu’au bout | * Aide le client à suivre les instructions et à éviter de faire des erreurs. * Aide à améliorer les résultats du client, par ex., une meilleure santé. * Évite la récurrence de la maladie. |
| Dites au client quand il doit revenir pour examen | * Aide le suivi du client. * Aide la personne qui a prescrit l’ordonnance à savoir quels sont les médicaments efficaces. * Motive la personne qui a prescrit l’ordonnance ou le vendeur en cas de bons résultats. |

***8. Enregistrer l’ordonnance***

Une fois l’ordonnance dispensée, il est nécessaire de documenter les médicaments qui ont été délivrés.

Tous les médicaments dispensés par un dépôt de vente de médicaments doivent être enregistrés dans le journal de dispensation du DVMA, comme l’illustre l’exemple de journal de dispensation ci-dessous.



Journal de dispensation du DVMA

S/ N°

Date

Nom du patient

Adresse

Sexe

Âge

Plaintes du patient/constatations

Diagnostic/maladie

Médicament dispensé

Posologie

Quantité totale de médicament

Conseil donné

Coût du médicament

Vendeur du médicament

**Abréviations utilisées dans les ordonnances relatives à la DOSE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Poids | La quantité d’ingrédient actif dans un médicament. Dans la pratique pharmaceutique, l’unité de base est le kilogramme (kg). | | |
|  | **Nom** | **Abréviation** | **Équivalence** |
| 1 kilogramme | kg | 1.000 g |
| 1 gramme | g | 1.000 mg |
| 1 milligramme | mg | 1.000 mcg |
| 1 microgramme | mcg | 0,001 mg |
| Volume | Le volume vous donne des informations sur la capacité, soit l’espace occupé par un matériel. L’unité de base pour le volume est le litre (L). Dans la pratique pharmaceutique, vous verrez les unités suivantes couramment utilisées pour le volume : | | |
|  | **Nom** | **Abréviation** | **Équivalence** |
| 1 litre | l | 1.000 ml |
| 1 millilitre | ml | 0,001 l |

**Abréviations utilisées dans les ordonnances relatives à FORME GALÉNIQUE**

| **Abréviation** | **Signification** |
| --- | --- |
| CP | Comprimé |
| GEL | Gélule |
| Gutt. | Goutte pour les yeux (collyre) |
| P | Pommade |
| Sir. | Sirop |
| Suppo. | Suppositoire |
| Pess. | Pessaire |
| Inj. | Injection |
| IM | Injection intramusculaire |
| IV | Injection intraveineuse |

**Abréviations utilisées dans les ordonnances relatives à la POSOLOGIE (fréquence de l’administration du médicament)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abréviation** | **Signification** | **Intervalle de temps** |
| o.d. | Une fois par jour | Prendre le médicament toutes les 24 heures |
| b.d ou b.i.d | Deux fois par jour | Prendre le médicament toutes les 12 heures |
| Tds ou t.i.d | Trois fois par jour | Prendre le médicament toutes les 8 heures |
| Qid | Quatre fois par jour | Prendre le médicament toutes les 6 heures |
| Stat. | Dose unique | Prendre une seule dose de médicament |
| Prn | Prendre le médicament quand c’est nécessaire (quand les symptômes se présentent) | Prendre le médicament chaque fois que les symptômes se présentent |
| Noct | Prendre le médicament le soir | Prendre le médicament uniquement le soir |

**Abréviations utilisées dans les ordonnances relatives à la DURÉE du traitement**

Les ordonnances contiennent habituellement une abréviation qui indique la durée de prise ou d’utilisation du médicament.

En général, la durée du traitement est rédigée sous forme de fraction.

Le *chiffre inférieur* de la fraction indique les jours, les semaines ou les mois.

|  |
| --- |
| Souvenez-vous qu’il y a **7** jours dans une semaine, **52** semaines dans une année, et **12** mois dans une année. |

***Exemples relatifs aux JOURS***

| **Abréviations** | **Signification** |
| --- | --- |
| 5/7 | Le médicament doit être pris pendant 5 jours. |
| 7/7 | Le médicament doit être pris pendant 7 jours. |
| 3/7 | Le médicament doit être pris pendant 3 jours. |
| 14/7 | Le médicament doit être pris pendant 14 jours. |
| 10/7 | Le médicament doit être pris pendant 10 jours. |

***Exemples relatifs aux SEMAINES***

| **Abréviation** | **Signification** |
| --- | --- |
| 1/52 | Le médicament doit être pris pendant 1 semaine. |
| 2/52 | Le médicament doit être pris pendant 2 semaines. |
| 3/52 | Le médicament doit être pris pendant 3 semaines. |
| 4/52 | Le médicament doit être pris pendant 4 semaines. |
| 6/52 | Le médicament doit être pris pendant 6 semaines. |

***Exemples relatifs aux MOIS***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abréviation** | | **Signification** |
| 1/12 | Le médicament doit être pris pendant 1 mois. | |
| 2/12 | Le médicament doit être pris pendant 2 mois. | |
| 3/12 | Le médicament doit être pris pendant 3 mois. | |
| 4/12 | Le médicament doit être pris pendant 4 mois. | |
| 6/12 | Le médicament doit être pris pendant 6 mois. | |

**Dilution**

C’est un processus en vertu duquel une solution concentrée est affaiblie. Cela a lieu habituellement avant l’utilisation. La dilution de médicaments est faite principalement avec de l’eau purifiée, mais d’autres liquides sont parfois aussi utilisés. Les désinfectants et les solutions antiseptiques, comme le peroxyde d’hydrogène, nécessitent très souvent une dilution.

***Comment faire une dilution***

Il existe des préparations liquides concentrées que vous devez diluer avant de les dispenser (couramment pour les antiseptiques et les désinfectants). Par exemple : le peroxyde d’hydrogène est souvent dilué avec de l’eau purifiée avant d’être utilisé pour désinfecter ou antiseptiser. Voici les instructions de dilution pour le **peroxyde d’hydrogène.**

1. **Premiers soins**

Pour arrêter un saignement ou désinfecter des plaies : diluez un quart de peroxyde d’hydrogène dans 3 quarts d’eau purifiée, puis appliquez à l’aide d’un coton hydrophile sur la zone affectée.

1. **Pour enlever un pansement tâché**

Diluez un quart de peroxyde d’hydrogène dans 3 quarts d’eau purifiée, puis imbibez le pansement avec la solution diluée et laissez quelques minutes avant de retirer le pansement.

1. **Bains de bouche**

Diluez une cuillère à soupe dans un verre d’eau et gargarisez-vous.

**Reconstitution**

C’est un processus en vertu duquel une quantité d’eau spécifiée est ajoutée à un médicament sous forme de poudre. Cette méthode est utilisée pour les médicaments qui ne sont pas stables dans l’eau ou une solution et se décomposent, perdant de leur efficacité. Pour cette raison, la poudre doit être mélangée à de l’eau (reconstituée) juste avant l’utilisation. Parmi les exemples de médicaments sous forme de poudre figurent l’amoxicilline (sirop) et le sirop Pen-V. Une fois mélangé à l’eau, le liquide en résultant doit être utilisé jusqu’à une certaine date, en général, quelques jours (ou moins) après la reconstitution. Étant donné que les médicaments reconstitués ont des périodes d’efficacité différentes, vérifiez toujours l’étiquette du produit pour connaître la durée de son efficacité et la façon de le conserver.

***Comment reconstituer les poudres sèches***

La plupart des préparations antibiotiques ou antibactériennes, comme le sirop d’amoxicilline, sont fournies en bouteilles ou flacons, sous forme de poudre sèche, car elles ne sont pas stables sous forme liquide. Vous devez ajouter une quantité spécifique d’eau purifiée juste avant de la dispenser au client. En général, la quantité à ajouter est indiquée sur la bouteille ou l’étiquette.

Certains fabricants font une marque sur la bouteille indiquant le niveau final du volume reconstitué. Voici les instructions concernant la procédure pour une reconstitution correcte de poudres :

* Dispersez la poudre sèche en secouant d’abord la bouteille ou le flacon. Cette méthode permet de disperser tout morceau en poudre dans la bouteille qui serait difficile de disperser si l’eau était ajoutée sans cette étape.
* Si le volume à ajouter est indiqué sur l’étiquette, mesurez cette quantité ; s’il y a une simple marque sur la bouteille, vous n’avez pas besoin de mesurer un volume de liquide.
* Ajoutez ensuite l’eau par petits volumes, en secouant la bouteille chaque fois que vous ajoutez un peu d’eau. Continuez jusqu’à ce que le liquide en résultant soit complètement mélangé à l’eau ajoutée.
* Enfin, ajoutez l’eau qui reste pour atteindre le point marqué ou pour finir le volume du liquide que vous avez mesuré.

**Comment préparer une solution de réhydratation orale (SRO)**

La SRO est souvent utilisée dans le traitement de la diarrhée. La SRO est fournie habituellement en sachets préemballés contenant un mélange de sels et de sucre, en quantité suffisante pour faire un demi-litre ou un litre de SRO.

Quand vous dispensez une SRO à un client, donnez-lui les instructions suivantes sur la façon de la préparer :

|  |  |
| --- | --- |
| **Pour constituer un ½ litre de SRO** | **Pour constituer 1 litre de SRO** |
| 1. Mesurez un demi-litre d’eau potable propre, bouillie et refroidie dans un récipient ou un pot propre.    1. Une tasse tumpeco ou une bouteille de bière Nile spéciale est égale à un demi-litre ou 500 ml. 2. Ajoutez le contenu d’un demi sachet dans l’eau (sauf si le sachet est prévu pour un ½ litre) et remuez jusqu’à ce que le liquide soit clair sans particules de poudre visibles. La poudre est désormais dissoute. 3. Notez que la solution de réhydratation orale (SRO) doit être utilisée dans les 24 heures. S’il en reste après 24 heures, jetez-la (elle n’est plus bonne). Préparez une autre SRO en suivant les instructions ci-dessus. | 1. Mesurez un litre d’eau potable propre, bouillie et refroidie dans un récipient ou pot propre.    1. Une tasse tumpeco ou une bouteille de bière Nile spéciale est égale à un demi-litre ou 500 ml. Vous devrez en remplir deux pour faire un litre d’eau. 2. Ajoutez le contenu d’un sachet dans l’eau et remuez jusqu’à ce que le liquide soit clair sans particules de poudre visibles. La poudre est désormais dissoute. 3. Notez que la solution de réhydratation orale (SRO) doit être utilisée dans les 24 heures. S’il en reste après 24 heures, jetez-la (elle n’est plus bonne). Préparez une autre SRO en suivant les instructions ci-dessus. |

## SESSION TROIS : L’ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

Une voie d’administration est le chemin par lequel un médicament est introduit sur ou dans le corps.

La voie d’administration d’un médicament comprend en gros trois catégories majeures :

* La voie entérale
* La voie parentérale
* La voie topique

**Voie entérale**

La voie entérale concerne l’administration du médicament dans le tractus gastro-intestinal (GIT).

Elle est classée comme suit :

* Voie orale
* Voie buccale
* Voie sublinguale
* Voie rectale

**Voie orale**

* Les médicaments sont donnés oralement par la bouche et avalés.
* La voie la plus couramment utilisée parce qu’elle est meilleur marché et commode.
* Les médicaments administrés par cette voie sont sous forme de comprimés, gélules, sirops, suspensions orales et poudres.

***Avantages de la voie orale***

* C’est une voie d’administration de médicaments relativement sûre, puisqu’inverser le processus est possible en cas d’erreur.
* C’est une voie commode puisque l’automédication est possible.
* Elle est économique car aucune dépense n’est encourue pendant l’administration.
* Certains médicaments ne peuvent être administrés que par voie orale.

***Inconvénients de la voie orale***

* Le médicament agit lentement au début, ce qui n’est pas une bonne chose en cas d’urgence.
* La voie orale n’est pas recommandée chez les clients atteints de nausées et de vomissements.
* Certains médicaments, comme l’insuline, sont détruits par les enzymes gastriques et ne peuvent donc pas être administrés par cette voie.
* Elle ne peut pas être utilisée chez les clients inconscients.
* Elle exige la coopération des clients pour s’assurer que le médicament est avalé correctement.
* L’absorption du médicament n’est pas garantie.
* Certains médicaments peuvent irriter ou endommager la muqueuse gastrique.

**Voie buccale ou sublinguale**

* Les médicaments sont administrés entre la gencive et la joue (buccale) ou sous la langue (sublinguale).
* Les médicaments administrés par ces voies sont en général des comprimés, des films ou des pulvérisations.

***Avantages de la voie buccale ou sublinguale***

* Le médicament est absorbé rapidement.
* Les effets du médicament ne sont pas affectés par le processus de digestion.
* C’est un moyen plus facile pour les clients qui ont des difficultés à avaler des comprimés ou des gélules.
* Elle peut être utilisée chez les clients inconscients.

***Inconvénients de la voie buccale ou sublinguale***

* Manger, boire ou fumer peut avoir un effet sur la façon dont le médicament est absorbé et sur son efficacité.
* Le médicament peut irriter ou causer des plaies dans la bouche.

**Voie rectale**

Les médicaments sous forme de suppositoires ou de lavement sont introduits dans le rectum.

Les médicaments sont destinés à produire un effet local ou systémique.

Effet local, par exemple, l’utilisation de l’Anusol dans le traitement des hémorroïdes.

Effet systémique, par exemple, le Diazépam rectal pour le traitement de convulsion chez les enfants.

***Avantages de la voie rectale***

* La voie rectale peut être utilisée chez les enfants.
* Elle peut être utilisée pour un client qui vomit.
* Elle peut être utilisée pour les clients inconscients.
* Le médicament agit plus rapidement, comparé à la voie orale.

***Inconvénients de la voie rectale***

* Elle est incommode pour le client.
* Elle peut être gênante pour le client.
* Elle peut causer une irritation de la muqueuse rectale (anus).
* Variation dans l’absorption du médicament.

**Voie parentérale**

Dans ce type de voie d’administration d’un médicament, les médicaments sont donnés à l’aide d’une aiguille et d’une seringue.

La voie parentérale est privilégiée pour les infections graves et les urgences.

Exemples de voies parentérales :

* Voie intraveineuse
* Voie intramusculaire

**REMARQUE : Il est illégal de stocker des médicaments injectables dans les DVMA.**

**Voie topique**

* Les médicaments donnés par cette voie sont destinés à traiter les maladies localisées.
* Les médicaments sont appliqués directement sur la surface de la peau ou des muqueuses.
* Les médicaments appliqués sur la peau sont sous forme de crème, de gel, de lotion, de pommade et de poudre.
* Les médicaments appliqués dans les yeux sont sous forme de gouttes et de pommade ophtalmique.
* Les médicaments appliqués dans le vagin sont sous forme de pessaires, crèmes ou pommades.
* Les médicaments appliqués dans le nez et les poumons sont sous forme de vaporisateur nasal, de gouttes nasales et d’inhalateurs.

**Forme galénique des médicaments**

***Introduction***

* La forme galénique est définie comme la façon dont le médicament est présenté à l’usage du client.
* Le type de forme galénique détermine la voie d’administration du médicament.
* Le responsable du DVMA doit connaître les différentes formes galéniques et la façon dont elles sont utilisées.
* Cela permet de dispenser correctement le médicament.

***Formes galéniques courantes***

* Comprimés
* Gélules
* Sirops
* Suspensions orales
* Gouttes pour les yeux (collyre)
* Gouttes pour les oreilles
* Suppositoires
* Pessaires
* Crèmes et pommades

***Comprimés***

Les comprimés sont des formes galéniques orales à donner par la bouche.

Les comprimés peuvent être de forme ovale, circulaire, triangulaire ou carrée.

Une fois avalés, les comprimés doivent se dissoudre avant d’être absorbés dans le sang.

Les comprimés sont utilisés quand le client est capable d’avaler.

Les types de comprimés incluent ce qui suit :

* Comprimés à croquer
* Comprimés effervescents
* À libération prolongée
* Comprimés avec enrobage entérique
* Comprimés dragéifiés

***Comprimés à croquer***

Les comprimés à croquer doivent être croqués avant d’être avalés.

Le client devrait boire de l’eau après avoir croqué les comprimés.

Cela permet au médicament de descendre dans l’estomac.

*Exemples*

* Comprimés de trisilicate de magnésium pour les brûlures d’estomac et les ulcères peptiques
* Charbon pour traiter l’excès de gaz dans l’estomac



**Trisilicate de magnésium**

**Charbon**



***Comprimés effervescents***

Ces comprimés sont dissous dans un peu d’eau dans un verre et forment une solution.

Puis le client boit la solution.

Les comprimés effervescents agissent plus rapidement que les comprimés ordinaires.

*Exemples*

* Paracétamol (Parafiz)
* Multivitamines, par exemple, Lavit

***Comprimés à libération prolongée (LP)***

Ces comprimés sont fabriqués de manière à avoir une action prolongée.

Les étiquettes utilisées contiennent habituellement le mot « retard » ou une abréviation comme LP (libération prolongée).

Les comprimés à libération prolongée doivent être avalés entiers sans les croquer ou les casser.

Exemple : le diclofénac retard ou LP.

***Comprimés à enrobage entérique***

Les comprimés à enrobage entérique sont recouverts d’une substance pour éviter que l’acide gastrique ne les détruise.

Ils doivent être avalés entiers sans les croquer ou les casser.

*Exemples*

* Oméprazole utilisé pour l’ulcère peptique
* Bisacodyl utilisé pour la constipation

***Comprimés dragéifiés***

Ces comprimés sont recouverts d’une couche sucrée pour masquer le goût amer.

Ils doivent être avalés entiers sans les croquer pour éviter le goût amer.

*Exemples*

* Comprimés de quinine pour traiter le paludisme
* Métronidazole pour traiter les amibes et la trichomonase

***Comprimés enrobés d’un film***

Ces comprimés sont recouverts d’un mince revêtement.

Le film peut être utilisé pour masquer le goût amer ou l’odeur.

*Exemples*

* Métronidazole
* Quinine

***Gélules***

Les gélules sont des formes galéniques solides dans lesquelles les médicaments sont enfermés dans une petite coque de gélatine.

Les gélules sont destinées à être avalées entières, même si parfois elles peuvent être ouvertes pour faciliter la prise du médicament, en cas de nécessité, et si cela ne nuit pas à son efficacité.

Les gélules sont de deux types, les gélules de gélatine dure et de gélatine molle.

***Gélules de gélatine dure***

Ce sont les gélules dans lesquelles un médicament en poudre est enfermé dans une coque.

En général, les gélules sont parfois de couleurs différentes pour permettre de les identifier, même si vous devez toujours lire l’étiquette pour vérifier l’identification puisque de nombreux produits ont la même couleur.

Les gélules de gélatine dure présentent aussi l’avantage de masquer le mauvais goût de leurs ingrédients.

***Exemples***

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de gélules de gélatine dure** | **Illustration** |
| Ampicilline | caps  capsules |
| Amoxicilline |
| Doxycycline |
|  |

***Gélules de gélatine molle***

Ce sont les gélules dans lesquelles un médicament liquide est enfermé dans une coque.

Les gélules de gélatine molle sont stables et faciles à avaler.

Les gélules de gélatine molle libèrent très rapidement leur contenu.

Elles agissent mieux si elles sont avalées entières, mais certaines peuvent être ouvertes, (par exemple, la vitamine A), afin de faciliter la prise du médicament.

***Exemples***

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de gélules de gélatine molle** | **Illustration** |
| Gélules de vitamine A | soft |
| Gélules d’huile de foie de morue |
| Gélules de vitamine E |

***Granulés***

Ce sont des préparations constituées de grains solides et secs.

Les granulés sont fournis habituellement sous forme de sachets à dose unique.

En général, ils doivent être dissous dans l’eau avant d’être pris.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de granulés** | **Illustration** |
| Sels de foie Andrews® | 100_2646 |
| Eno® | eno |

**Bains de bouche**

Les bains de bouche sont des solutions aqueuses utilisées pour nettoyer la bouche ou traiter les maladies de la cavité buccale.

Les bains de bouche peuvent être utilisés pour traiter les troubles dentaires ou la mauvaise haleine.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de bains de bouche** | **Illustration** |
| Colgate® | colgate |
| Listerine® | 100_2652 |
| Sonatec® | 100_2650 |

**Pastilles**

Une pastille est une préparation solide constituée de sucre et de gomme.

Elles servent à traiter les troubles de la bouche et de la gorge (toux ou mal de gorge, etc.).

Les pastilles sont mises dans la bouche et doivent se dissoudre lentement.

Les pastilles ne doivent jamais être avalées entières.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemples de pastilles** | **Illustration** |
| Pastilles Zecuf® | ***100_2654*** |
| Pastilles Travasil® | ***100_2655*** |
| Strepsils® | ***100_2661*** |
| Menthodex® | ***100_2663*** |

**Suppositoires**

Les suppositoires sont des préparations solides en forme d’obus destinées à être insérées dans le rectum (anus).

Les suppositoires peuvent avoir un effet local ou systémique.

* Les suppositoires d’Anusol sont utilisés pour traiter les hémorroïdes.
* Les suppositoires de paracétamol sont utilisés pour traiter la douleur et faire baisser la fièvre.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemple** | **Forme d’un suppositoire** |
| Suppositoires de paracétamol | supposotory |
| Suppositoires d’Anusol |
| Suppositoires de diclofénac |
| Suppositoires de diazépam |
| Suppositoires d’Artésunate |

***Procédure pour insérer les suppositoires***

* Lavez la région anale (anus) et séchez doucement en tapotant avec du papier de toilette ou une serviette propre.
* Lavez-vous soigneusement les mains.
* Retirez le suppositoire de son emballage (*packet)* avec précaution.
* Trempez le suppositoire dans de l’eau tiède (pas chaude) pour l’humidifer et faciliter sa pénétration.
* Couchez-vous sur le côté en ramenant vos genoux vers la poitrine.
* Détendez les fesses juste avant d’insérer le suppositoire.
* Poussez doucement le suppositoire à l’intérieur de l’anus, aussi loin que possible.
* Restez étendu pendant quelques minutes et serrez les fesses.
* Lavez-vous les mains.
* N’oubliez pas de vous abstenir d’aller aux toilettes ou dans une latrine pendant au moins une heure après l’insertion d’un suppositoire.

**Pessaires**

Ce sont des préparations solides destinées à être insérées dans le vagin.

Elles sont parfois insérées à l’aide d’un applicateur.

Les pessaires sont utilisés pour traiter la candidose vaginale.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemple** | **Illustration d’un pessaire avec un applicateur** |
| Pessaires Nystatine | ***100_2678***  **Applicateur** |
| Pessaires Clotrimazole |

***Procédure pour insérer un pessaire vaginal***

* Lavez-vous les mains à l’eau et au savon.
* Retirez le pessaire de la boîte et placez-le fermement dans l’applicateur.
* Couchez-vous sur le dos avec les genoux fléchis vers la poitrine.
* Insérez l’applicateur avec le pessaire dans le vagin aussi loin que le confort le permet.
* Appuyez lentement sur le piston de l’applicateur jusqu’à ce qu’il s’arrête.
* Retirez doucement l’applicateur.
* Restez un moment dans cette position pour éviter une fuite.

**Suspension orale**

Ce sont des préparations liquides à usage oral contenant un ou plusieurs ingrédients actifs.

Les suspensions orales peuvent être sous forme de poudre sèche à reconstituer ou être déjà sous forme liquide.

Secouez la suspension orale avant de mesurer la dose uniforme.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poudre sèche pour suspension orale**  Amoxicilline  Érythromycine  ***Remarque***   * Les poudres sèches doivent être mélangées à de l’eau potable propre avant l’usage. * Les poudres sèches sont conservées habituellement pendant 1 semaine une fois mélangées, mais les produits peuvent varier, par conséquent, pensez à suivre les instructions du fabricant. | **Suspension orale liquide**  Co-trimoxazole  Mélange de trisilicate de magnésium  ***Remarque***   * Il n’est pas nécessaire d’ajouter de l’eau aux suspensions orales. * Une fois secouées, elles sont prêtes à l’usage. | |
| **Poudre sèche pour suspension orale** | | **Suspension orale liquide** | |
| **100_2680** | | **100_2684** | |

**Préparations topiques**

Les préparations topiques sont des préparations semi-solides destinées à être appliquées sur la surface de la peau.

Les préparations topiques peuvent être sous forme de crèmes, pommades, lotions et gels.

Elles sont destinées à l’usage externe, uniquement.

| **Exemples de préparation topique** | **Illustration** | **Usage** |
| --- | --- | --- |
| Crème à l’hydrocortisone 1 % | 100_2715 | * Pour traiter l’eczéma et les piqûres d’insecte |
| Pommade de bétaméthasone | 100_2699 | * Pour traiter l’eczéma |
| Lotion à la calamine | 100_2728 | * Pour traiter la varicelle et l’herpès zoster |

**Préparations ophtalmiques**

Ce sont des préparations stériles destinées à être appliquées dans l’œil.

Elles sont sous forme de gouttes (collyre) ou de pommades ophtalmiques.

Ces préparations peuvent contenir des antibiotiques, des stéroïdes ou des antiviraux.

Le collyre est appliqué le jour et les pommades la nuit.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Préparation ophtalmique** | **Illustration** | **Usage** |
| Gouttes pour les yeux/oreilles Pro-Beta  Bétaméthasone (stéroïde) | 100_2701 | * Pour traiter les allergies oculaires (ou auriculaires) |
| Pommade à l’ocucycline pour les yeux  Pommade à la tétracycline pour les yeux (antibiotique) | 100_2726 | * Pour la conjonctivite néonatale |
| Gouttes à l’ocumycine pour les yeux  Chloramphénicol (antibiotique) | 100_2695 | * Pour traiter les infections bactériennes de l’œil |
| Gouttes Dexona pour les yeux/oreilles  Dexaméthasone (stéroïde)  Néomycine (antibiotique) | 100_2697 | * Pour traiter les allergies oculaires (ou auriculaires) liées à une infection bactérienne |

**Inhalateur**

Les inhalateurs contiennent des solutions ou des suspensions administrées sous forme de vaporisation.

Les inhalateurs délivrent le médicament directement dans les poumons.

Ils sont utilisés pour la prévention et le traitement de l’asthme.

**Exemples** : Inhalateur Salbutamol (Vental).

**Interactions médicamenteuses**

Une interaction médicamenteuse intervient quand l’effet d’un médicament est modifié par la présence d’une autre substance.

Elle peut avoir lieu si deux médicaments ou plus sont administrés au client en même temps.

Les interactions médicamenteuses peuvent aussi se produire avec une plante médicinale ou des aliments mangés par le client.

Les interactions médicamenteuses peuvent concerner plusieurs médicaments prescrits par le médecin dans la même ordonnance.

***Ou***

Elles peuvent intervenir quand un médicament sous ordonnance est pris avec un médicament en vente libre.

***Effet des interactions médicamenteuses***

* Les interactions médicamenteuses peuvent réduire l’efficacité générale du traitement.
* Elles peuvent augmenter les effets indésirables.
* Elles peuvent empirer la maladie ou entraîner la mort.

**Interactions médicamenteuses courantes**

| **Interaction médicamenteuse** | **Effet** | **Mesures à prendre** |
| --- | --- | --- |
| Doxycycline + suppléments de fer | * L’absorption des deux médicaments peut être affectée. | * Attendre 2 heures entre la prise de chacun. |
| Ciprofloxacine + antiacides de magnésium | * Les antiacides de magnésium réduisent l’absorption et l’efficacité du ciprofloxacine. | * Prenez d’abord le ciprofloxacine et attendez 2 heures avant de prendre l’antiacide. |
| Pilules contraceptives et amoxicilline | * L’amoxicilline réduit l’efficacité des pilules. | * Dites à la cliente d’utiliser une protection supplémentaire, telle un préservatif, pendant la durée de l’utilisation de l’amoxicilline. |
| Oméprazole + antiacides de magnésium | * Les antiacides entraînent la destruction de l’oméprazole dans l’estomac. | * Prenez l’oméprazole et attendez 2 heures avant de prendre les antiacides de magnésium. |
| Charbon + tout médicament pris oralement | * Le charbon empêche l’absorption de tout médicament administré en même temps. | * Ne prenez pas le charbon en même temps qu’un autre médicament. |
| Métronidazole + alcool | * L’alcool réagit avec le métronidazole, entraînant de forts vomissements pour le client. | * Ne buvez pas d’alcool pendant un traitement au métronidazole. |

**Interactions entre médicaments et aliments**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Interactions entre médicaments et aliments** | **Effet** | **Mesures à prendre** |
| Ciprofloxacine + lait | * Le lait diminue l’efficacité du ciprofloxacine. | * Prenez le ciprofloxacine, puis le lait 2 heures plus tard. |
| Ampicilline + tout type d’aliment | * La présence de nourriture dans l’estomac diminue l’absorption de l’ampicilline. | * Prenez l’ampicilline 1 heure avant de manger. |
| Coartem + nourriture grasse | * La nourriture grasse améliore l’absorption de coartem et son efficacité. | * Prenez le coartem avec des aliments gras. |
| Griséofulvine + nourriture grasse | * Les aliments gras améliorent l’absorption et l’efficacité de la griséofulvine. | * Prenez la griséofulvine avec des aliments gras. |

## **SESSION QUATRE : MAINTENIR LA BONNE QUALITÉ DES MÉDICAMENTS AU DVMA**

**Comment un point de vente de médicaments peut-il éviter d’avoir des médicaments de qualité médiocre ?**

Respecter les lois, les réglementations et les directives est le moyen le plus important d’éviter d’avoir des médicaments de qualité médiocre sur notre marché. En tant que vendeurs de médicaments, nous devons absolument respecter les réglementations abordées précédemment.

Les directives suivantes doivent être suivies :

1. Assurez-vous que le bâtiment dans lequel les médicaments sont vendus ne les expose pas à l’humidité, la chaleur ou une luminosité excessives et à la vermine.
2. Vérifiez que tous les nouveaux envois de médicaments ne comportent pas de changements physiques dans les médicaments ; ce sont d’importants indicateurs d’une qualité médiocre.
3. Vérifiez régulièrement la qualité des médicaments.
4. Nettoyez régulièrement le local contenant les médicaments.
5. Conservez la propreté des médicaments sur les rayons. Ne mettez pas de médicaments à même le sol.
6. Tenez les registres de tous les achats et toutes les ventes pour vous aider à découvrir la source de médicaments de qualité médiocre.
7. Veillez à ce que les médicaments soient emballés de manière adéquate quand ils sont dispensés aux clients.
8. Donnez aux clients des informations sur la manière de conserver les médicaments chez eux.
9. Retirez du stock tous les médicaments périmés et endommagés et contactez la NDA pour les éliminer de manière adéquate.
10. Reportez-vous aux aide-mémoires pour toute tâche que vous effectuez au DVMA.

**Quelques signes d’une mauvaise qualité des médicaments**

Les médicaments ont des propriétés ou des caractéristiques particulières comme la couleur, l’odeur, la viscosité, la clarté ou la forme. Ce sont des indicateurs importants de la qualité des médicaments qui peuvent être observés en faisant un examen physique et visuel. Des changements dans ces caractéristiques peuvent être des indicateurs de la médiocrité de la qualité. Certains des attributs à observer lors d’un examen physique ou visuel incluent :

* L’emballage :
  + cassé
  + déchiré
* Les étiquettes :
  + manquantes
  + incomplètes
  + illisibles
* Les comprimés ou les gélules :
  + décolorés
  + visqueux
  + gélules écrasées
  + gélules écrasées ou comprimés en miette
  + odeur inhabituelle
* Les liquides :
  + décoloration
  + sédimentation
  + opacité
  + odeur inhabituelle
  + sceau brisé sur la bouteille ou le flacon
  + fissures de la bouteille
  + humidité dans les boîtes
  + emballages déchirés
* ***La date de péremption doit être indiquée sur le récipient. Elle ne doit pas être altérée. Aucun des médicaments sur le rayonnage ne doit être périmé.*** *Parfois les caractéristiques physiques du produit peuvent changer avant d’avoir atteint la date de péremption. De tels médicaments sont impropres à la consommation humaine et doivent être retirés du stock.*

Conservez tous les médicaments périmés ou endommagés séparément des médicaments à vendre, de préférence dans une boîte scellée. Contactez l’inspecteur de la NDA le plus proche pour savoir comment les éliminer de manière adéquate.

Tenez un registre de tous les médicaments périmés. Il doit contenir les éléments suivants :

* Nom du médicament
* Forme galénique et concentration
* Quantité
* Numéro de lot
* Date de péremption

**Liste des aide-mémoires fournies au vendeur DVMA auxquelles il doit se reporter pour :**

* Réceptionner les médicaments
* Stocker les médicaments
* Dispenser les médicaments
* Nettoyer le DVMA
* Aide-mémoire iCCM
* Tableau multifeuilles pour la planification familiale

**Avantage de l’utilisation des aide-mémoires :**

* Minimise la variation et les erreurs
* Favorise la qualité des services et médicaments
* Encourage le respect de la réglementation
* Réduit l’effort de travail
* Permet aux employés d’atteindre une efficacité et efficience maximum
* Facilite la délégation et le transfert des tâches

**Médicaments de contrefaçon**

Les contrefaits sont des médicaments faussement étiquetés concernant leur identité ou leur source. Ils reproduisent ou copient des médicaments existants très demandés pour en faire des médicaments contaminés ou contenant peu ou pas d’ingrédients actifs, mais avec une apparence semblable aux médicaments d’origine.

Afin de garantir la qualité des médicaments dispensés par un DVMA, le vendeur doit être à l’affût pour éviter de stocker des médicaments contrefaits.

* Les médicaments de contrefaçon cherchent à tromper les gens pour qu’ils les prennent pour les bons médicaments et les achètent.

*Exemple*



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Impression claire et de bonne qualité sur l’étiquette | AMGEN | CONTREFAIT | Impression de mauvaise qualité sur l’étiquette |

* Les pharmacies privées, les cliniques et les dépôts de vente de médicaments sont les principaux acheteurs de médicaments de contrefaçon.

**Comment détecter les médicaments de contrefaçon ?**

| **Que vérifier ?** | **Remarques** |
| --- | --- |
| **Prix** | * Les médicaments de contrefaçon sont en général très bon marché, comparé au vrai produit. * L’objectif est d’attirer les acheteurs pour qu’ils achètent le produit dans l’intention de maximiser les profits. |
| **Source d’approvisionnement** | * En général, les médicaments de contrefaçon sont vendus par des vendeurs ambulants qui n’ont pas de pharmacie ou de dépôt de vente de médicaments agréés. * Ils vendent habituellement au comptant. * Certaines pharmacies peuvent aussi participer à la vente en gros de contrefaçons. |
| **Dates de péremption** | * Certains médicaments de contrefaçon peuvent ne pas avoir de date de péremption, ou s’ils en ont une, elle pourrait avoir été altérée. * La date de péremption sur le principal emballage peut être différente de celle figurant sur l’emballage secondaire. |
| **Numéro de lot** | * Le numéro de lot de la boîte principale peut être différent de celui figurant sur la plaquette alvéolée. |
| **Couleur et taille de l’emballage** | * La couleur du médicament de contrefaçon peut être légèrement différente de celle du produit d’origine. * Les mesures de la boîte du médicament de contrefaçon peuvent être différentes de la boîte d’origine. * En général, la qualité du matériel d’emballage est médiocre. |
| **Texture du comprimé** | * En général, les médicaments de contrefaçon ont une surface rugueuse et peuvent facilement se casser ou se transformer en poudre. * Ou les comprimés ont tendance à coller les uns aux autres. |

**Conséquences du fait de stocker des médicaments de contrefaçon**

Le recours à des médicaments de contrefaçon peut avoir des effets à long terme sur l’entreprise et les clients desservis.

***Effets sur le client***

* L’utilisation d’antibiotiques inférieurs aux normes peut entraîner le développement d’une résistance.
* L’utilisation de médicaments de contrefaçon peut aggraver la maladie et mener subséquemment à la mort.
* L’utilisation de médicaments de contrefaçon augmente la possibilité de développer des effets indésirables, susceptibles de causer une invalidité permanente.
* L’utilisation de médicaments de contrefaçon (par exemple, pilules et préservatifs) peut entraîner des grossesses non désirées, susceptibles de mener à des avortements pratiqués dans de mauvaises conditions et à la mort.
* Transmission de IST.

***Effets sur l’entreprise***

Stocker des médicaments de contrefaçon peut entraîner une perte de confiance envers le dépôt de vente de médicaments puisque la santé de la majorité de vos clients ne s’améliorera pas.

Stocker des médicaments de contrefaçon peut mener à la fermeture légale du dépôt de vente de médicaments par la police ou la NDA.

Stocker des médicaments de contrefaçon peut entraîner une perte de revenus à la suite de la diminution du nombre de clients.

Stocker des médicaments de contrefaçon peut entraîner la perte de votre permis d’exercer en raison d’un comportement contraire à l’éthique.

***Où signaler ?***

Si un médicament de contrefaçon est identifié, signalez-le à une des personnes suivantes :

* Représentant de la NDA (DADI, police, fournisseur) dans votre région
* Responsable de la santé du district

## **SESSION CINQ : LA PRISE EN COMPTE DES EFFETS INDÉSIRABLES DES MÉDICAMENTS AU DVMA**

**Définitions des termes**

***Effets secondaires***

Ce sont des effets secondaires mais prévus d’un médicament qui peuvent arriver quand la dose correcte est administrée (par exemple, le Piriton rend le client somnolent).

Tous les médicaments peuvent produire des effets secondaires, qu’il s’agisse de médicaments sur ordonnance ou en vente libre.

***Effets négatifs***

Ce sont les effets inattendus d’un médicament qui peuvent arriver quand la dose normale est administrée.

***Effets indésirables***

Une réponse à un médicament qui est nuisible et non prévue.

Ces réactions interviennent quand le médicament est donné avec la dose normale.

Les effets indésirables aux médicaments (EIM) peuvent avoir un effet majeur sur le client.

Les effets indésirables graves peuvent mener à :

* Une hospitalisation prolongée
* La mort
* Des dommages permanents aux organes
* Des malformations congénitales chez le nouveau-né

**Exemples de conséquences d’effets indésirables**

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemple** | **Remarques** |
| **steven johnson syn** | **Réaction au Septrin**   * Voici un client souffrant du VIH + qui avait reçu du Septrin pour la prophylaxie. * Il a présenté des réactions graves et l’usage du médicament a été arrêté. |
| **septrin reaction** | **Réaction à des antiviraux**   * Cette cliente adulte a réagi à un des antirétroviraux dans l’association médicamenteuse qui lui avait été donnée pour traiter le VIH. |
| **ThalidomideBabyVictimRondoniaAlain_ABSPT_5_2005** | **Difformité chez un bébé**   * Cette situation s’est présentée quand un médicament jugé sans danger pendant la grossesse avait été administré à une femme enceinte. * Le bébé est né avec des difformités. * C’est pourquoi il est nécessaire de signaler les réactions indésirables afin de minimiser le nombre de cas comme celui-ci. |

**Quelles sont les personnes les plus exposées aux effets indésirables des médicaments ?**

Les possibilités d’effets indésirables sont plus grandes chez les catégories de personnes suivantes :

* Les personnes de plus de 60 ans
* Une personne qui prend beaucoup de médicaments en même temps
* Une personne qui prend un médicament récemment découvert, par exemple, des médicaments pour le VIH
* Les femmes enceintes
* Les alcooliques
* Les toxicomanes

**Rôle du DVMA dans le signalement des effets indésirables**

* Donnez les bonnes instructions sur le médicament aux clients, y compris la personne responsable des soins.
* Dites au client/à la personne responsable des soins de faire immédiatement un rapport en cas d’effet indésirable d’un médicament quelconque.
* Orientez tous les cas d’effets indésirables à l’unité de soins la plus proche.
* Demandez à toutes les clientes si elles sont enceintes ou si elles allaitent et vérifiez que le médicament est sans danger avant de le dispenser.
* Inscrivez les effets indésirables de médicaments sur les formulaires de la NDA et envoyez-les au cabinet du MdS ou au représentant de la NDA.

## **SESSION SIX : LES COMPÉTENCES DE BASE POUR LA COMMUNICATION DANS LE DVMA**

**Introduction**

* La communication est un échange de messages entre deux personnes (l’émetteur et l’écouteur).
* Dans la pratique de dispensation, la communication concerne le vendeur et le client ou la personne responsable des soins.
* Une communication efficace comporte de la compassion et une bienveillance sincères pour le client et son bien-être.
* La communication efficace joue un très grand rôle pour s’assurer de l’utilisation appropriée d’un médicament par le client, et améliore aussi le processus de guérison de la maladie.

**Termes utilisés dans la communication**

* ***Un émetteur/locuteur :*** C’est une personne qui créé et délivre un message.
* ***Un écouteur/auditeur :*** C’est une personne à laquelle l’émetteur envoie le message.
* ***Un message*** est un élément transmis entre l’émetteur et l’écouteur.
* ***Moyen de communication*** : C’est un canal ou circuit au moyen duquel le message est envoyé à l’écouteur.

**Remarque :** La communication est réussie lorsque l’écouteur interprète le message de l’émetteur tel qu’il était prévu.

**Types de communication**

Il y a deux principaux types de communication **:**

* La communication verbale
* La communication non verbale

**Communication verbale – Qu’est-ce qui est dit ?**

* La communication verbale comporte l’utilisation de mots.
* Ce type de communication est utilisé pendant la dispensation et l’évaluation du client.
* La communication verbale exige l’attention de l’écouteur afin qu’il se souvienne de l’information qui lui est donnée.

**Communication non verbale — votre apparence et la façon dont vous agissez !**

* La communication non verbale peut inclure : le ton de la voix, l’apparence physique, le toucher, le contact visuel, le roulement des yeux, le bâillement, l’inclinaison du buste, les hochements de tête, vérifier sa montre, l’expression du visage, le retard à un rendez-vous, etc.
* La communication non verbale est prise plus au sérieux que la communication verbale, soyez-en donc toujours conscient quand vous utilisez ce type de communication.
* Dans un processus de communication typique, les communications verbale et non verbale sont utilisées en même temps.

***Remarque :*** Pour que la communication soit efficace, une similarité doit exister dans les messages transmis verbalement et non verbalement.

**Moyen de communication**

La communication peut être écrite ou orale et peut être envoyée à l’aide de différents moyens :

* Station radio, par exemple, radios communautaires dans les villages.
* Informations écrites ou dessinées (journaux, rédaction sur les enveloppes de dispensation ou les ordonnances).
* Musique, danse et pièces de théâtre.

**Qualités d’un bon communicateur**

Une communication efficace pendant la dispensation exige d’une personne qu’elle possède une partie ou toutes les qualités soulignées ci-dessous.

| **Qualité** | **Importance** |
| --- | --- |
| Capacité à maintenir secrètes les informations du client (confidentialité) | * Permet de gagner ou renforcer la confiance du client. * Encourage le partage d’informations. |
| Capacité à utiliser des messages simples et clairs (n’utilisez pas de termes médicaux quand vous parlez aux clients) | * Le client reçoit des instructions claires sur la maladie et les médicaments. * Le client se conforme davantage au traitement. * Permet au client de prendre des décisions informées. |
| Empathie (vous mettre dans la situation du client) | * Fait preuve d’intérêt et de sollicitude pour le bien-être du client. * Améliore l’échange des informations. |
| Écoute active | * Aide à recueillir des informations du client pour la prise de décision ou le diagnostic. * Aide le client/la personne responsable des soins à donner toutes les informations pertinentes. |
| Avoir une attitude positive (bienveillance) | * Permet au client de se sentir libre de parler au vendeur. |
| Bonnes compétences pour conseiller | * Aident le client à prendre des décisions informées et à utiliser les médicaments de manière appropriée. |
| Capacité à faire un suivi du client | * Les clients ont le sentiment que l’on s’occupe d’eux. * Aide le client à signaler la maladie suffisamment tôt. |
| Usage du langage corporel adéquat | * Montre que vous vous intéressez au client, que vous êtes attentif et que vous êtes prêt à l’aider. |
| Bonnes compétences pour poser des questions | * Utilisez des questions ouvertes nécessitant une explication. * Cela permet d’obtenir le plus d’informations possible du client.   ***Remarque :*** Limitez le recours à des questions exigeant un simple « oui » ou « non ». |

**Écoute active**

Les bons communicateurs sont aussi de bons écouteurs ; par conséquent, pour très bien communiquer, le vendeur doit faire ce qui suit :

* Libérez votre esprit de tout ce qui pourrait interférer avec l’écoute, par exemple, éteignez les téléphones, mettez-les en mode silencieux, réduisez le volume de la radio/télévision, etc.
* Faites face à l’émetteur ou au locuteur.
* Accordez toute votre attention au locuteur.
* Montrez votre attention totale par des gestes non verbaux appropriés (par exemple, en hochant de la tête, en vous asseyant bien droit).
* Maintenez le contact visuel dans la mesure du possible.
* Ne jugez pas trop rapidement ce que vous entendez.
* N’interrompez pas le locuteur.
* Soyez suffisamment proche pour veiller à l’intimité de la conversation.

**Obstacles à une communication efficace**

* L’utilisation de termes médicaux complexes
* Les bruits de fond
* Le manque d’intimité
* Le manque de concentration du vendeur
* L’incapacité à parler la langue que le client comprend le mieux
* L’attitude médiocre du vendeur
* Les troubles auditifs du client
* La réluctance du client à aborder des sujets sensibles
* Les informations trompeuses par le client
* Les croyances trompeuses ou les mythes
* Le manque de patience
* Les sources divergentes des informations médicales
* La présence d’un obstacle physique entre le vendeur et le client
* La peur du client à l’égard de la maladie
* Le manque d’attention
* Les différences culturelles et religieuses
* Les effets des médicaments utilisés par le client
* La douleur
* La colère des clients et des vendeurs

**Comment surmonter les obstacles à une communication efficace**

La communication efficace est un des facteurs clés dans la prestation de soins de santé.

Pour surmonter les obstacles à une communication efficace, le vendeur devrait effectuer ce qui suit :

* Ayez une attitude bienveillante quand vous parlez au client (par exemple, souriez).
* Ne vous comportez pas comme si vous étiez pressé.
* Écoutez attentivement le problème et les préoccupations du client.
* Maintenez un contact visuel (regardez le client dans les yeux).
* Faites participer le client à la prise de décision.
* Accordez une certaine intimité pour permettre au client de parler librement.
* Clarifiez la communication du client si vous n’êtes pas sûr du sens.
* Expliquez pourquoi le traitement est nécessaire.

**Comment agir avec un client en colère**

Quand vous êtes confronté à un client en colère, essayez de déterminer la cause et excusez-vous pour calmer le client.

Les directives suivantes peuvent être utiles :

* Ne répondez jamais de manière désagréable à un client en colère.
* Restez calme et attentif.
* Écoutez attentivement le souci du client.
* Excusez-vous auprès du client, si nécessaire.
* N’élevez pas la voix.
* Surveillez votre langage corporel.
* Exprimez vos préoccupations et votre intérêt.
* Abordez le souci du client.
* Si vous ne pouvez pas résoudre le problème, demandez à un superviseur ou un collègue de vous aider.

**Conséquences d’une communication médiocre**

* Le client peut ne pas être satisfait des instructions, ce qui entraîne une mauvaise observance thérapeutique de sa part.
* Le client pourrait ne pas prendre le médicament de manière adéquate si le message n’est pas clair.
* Peut mener à une surdose ou une dose insuffisante des médicaments.
* Peut entraîner un manque de confiance envers le personnel médical et le dépôt de vente de médicaments.
* Une perte de revenus pour le dépôt de vente de médicaments.
* Les clients peuvent être confrontés à des effets indésirables parce qu’ils ont été mal conseillés.