

Uniformisation des horaires de garde et définition de la nuit profonde

1. Texte APB :

Chers membres,

A l'instar de ce qui se passe pour les rôles de garde des médecins, les rôles de garde des pharmaciens doivent être réorganisés. Nous souhaitons prendre les devants et construire un modèle plus efficient, plus lisible pour la population et plus respectueux des pharmaciens. Il est évident que le fait de promouvoir une organisation uniforme des rôles de garde des pharmaciens représente un atout important, à tous niveaux, dans les discussions que nous aurons avec les autorités.

Par ailleurs, notre objectif est également de rendre plus performant l'affichage national au niveau du site des pharmaciens www.pharmacie.be qui compte en moyenne 200.000 visites par mois.

En accord avec l'ensemble des Unions professionnelles, plusieurs décisions importantes ont été prises en matière d'uniformisation et d'organisation du service de garde. De quoi s'agit-il ?

1. Uniformisation des horaires de garde

Les différences dans les horaires de garde observées entre rôles de garde sont source de confusion pour la population. Les patients se trouvant aux zones d'intersection entre rôles de garde ont parfois des difficultés à s'y retrouver. La modernisation du système national d'affichage peut également profiter d'une uniformisation des horaires des gardes, pour éviter les problèmes et les plaintes récurrentes.

En accord avec l'ensemble des Unions professionnelles, la garde est redéfinie comme une période de **24 heures courant de 9h du matin à 9h du matin**.

2. Définition de la nuit profonde

L'article 8bis de la loi du 10 avril 2014 vise à permettre au médecin de faire assurer la continuité des soins pendant la « nuit profonde », c'est-à-dire de 23h à 8h, par un médecin généraliste ou spécialiste agréé. De nombreux rôles de garde pratiquent déjà la garde en réduisant le nombre d'officines disponibles durant la nuit profonde. Il est donc important d'uniformiser ce concept également.

En accord avec l'ensemble des Unions professionnelles, **la nuit profonde est définie comme la période courant de 22h à 9h**.

3. Honoraires de garde

Pour rappel, l'INAMI définit les périodes et les conditions pour la perception des honoraires de garde.

- Si le patient vient chercher, en soirée (à partir de 19 heures jusqu'à 8 heures du matin) ou le dimanche ou un jour férié, un médicament remboursé prescrit, dont l'urgence a été attestée par le médecin ou le pharmacien, l'honoraire de garde est pris en charge par l'assurance-maladie et s'élève à 5,11 euros.
- Dans tous les autres cas (prescriptions non urgentes, médicaments non remboursés, autres produits,...), l'honoraire de garde est à charge du patient et le pharmacien peut en fixer

Uniformisation des horaires de garde et définition de la nuit profonde

librement le montant, à condition que celui-ci reste raisonnable et qu'il soit affiché de manière bien visible.

4. Affichage national des rôles de garde et mise en place d'un *call center* national

L'APB et les Unions professionnelles ont opté pour une modernisation du système d'affichage de la garde des pharmacies au niveau national via le site www.pharmacie.be.

L'uniformisation des horaires tant de la garde que de la nuit profonde va avoir un impact positif tant au niveau de l'efficacité du système d'affichage que de la qualité de l'information fournie à la population et éviter ainsi les plaintes que nous recevons de façon régulière.

Par ailleurs, l'affichage des pharmacies de garde sur le site www.pharmacie.be ne mentionnera pas les pharmacies de garde **durant la nuit profonde**. Pour s'informer de la garde durant cette période, les patients devront en effet passer par un **call center national** (dont le numéro unique sera communiqué prochainement) qui leur indiquera la pharmacie de garde pour les urgences. A noter que ce *call center* sera accessible 24h/24h et 7j/7j.

A terme, ce numéro sera remplacé par le 1733 mis en place par les autorités.

Pourquoi un *call center* ?

Les pharmaciens se plaignent souvent d'être dérangés en pleine nuit pour des produits qui ne constituent en rien des urgences. L'enquête et la campagne « *La pharmacie de garde n'est pas un night shop* » l'ont démontré à outrance.

Le passage par le *call center* va certainement décourager les recours injustifiés au service de garde. Il est de surcroît démontré que les véritables urgences en nuit profonde sont rares. Ce système va également augmenter le niveau de sécurité des pharmacies de garde.

Nous demandons à chaque responsable de garde, dans la mise sur pied des rôles de gardes pour l'année 2015, d'adapter les horaires en fonction de l'uniformisation présentée ci-dessus, de même que l'horaire de la nuit profonde s'il est d'application.

Il est impératif que toutes les officines migrent en même temps vers le nouveau système et adoptent les nouveaux horaires au 1^{er} janvier 2015.

2. Compte rendu de la réunion des responsables et gestionnaires des rôles de garde en province de Liège

Le 6 octobre 2014

Points soulevés à retenir :

Sujets abordés :

- **Affichage**
- **Nuit profonde.**
- **Prestation de garde de 9h à 9h (24h).**

Affichage :

L'uniformisation de l'affichage et des horaires de prestations des jours de garde ne concernent en effet que les jours liés à votre activité en tant que pharmacien ou pharmacie de garde.

Il rencontre le besoin de construire un modèle plus efficient, plus lisible pour la population et plus respectueux des pharmaciens.

En parallèle à la réorganisation des gardes des médecins, il est souhaitable de rendre plus performant l'organisation des rôles de garde des pharmaciens.

Il est par conséquent nécessaire de rendre plus **performant l'affichage national** au niveau du site des pharmaciens : www.pharmacie.be, qui compte en moyenne 200.000 visites par mois.

Nuit profonde :

La nuit profonde est définie comme la période courant de 22h à 9h.

L'affichage des pharmacies de garde sur le site www.pharmacie.be ne mentionnera pas les pharmacies de garde **durant la nuit profonde**. Pour s'informer de la garde durant cette période, les patients devront en effet passer par un **call center national** (dont le numéro unique sera communiqué prochainement) qui leur indiquera la pharmacie de garde pour les urgences.

Uniformisation des horaires de garde et définition de la nuit profonde

Prestation de garde de 9h à 9h (24h).

La garde est redéfinie comme une période de 24 heures courant de 9h du matin à 9h du matin le lendemain.

L'affichage des prestations de garde concernent toutes les pharmacies qui effectuent le service de garde. L'affichage des prestations de garde occasionnelles ou complémentaires assurées par des pharmacies suivent aussi le même créneau horaire.

Des accords actuels, d'ouverture et de fermeture internes à chaque rôle de garde, peuvent bien entendu subsister, pour autant que ces accords, respectent les dispositions liées à cette uniformisation, notamment liées aux horaires de prestations de 9h à 9 h et la notion de nuit profonde à partir de 22h.

(ex : **fermeture** d'une pharmacie sur trois après 22 h pour un même rôle de garde.)

Ces dispositions et horaires de prestations concernent bien entendu l'affichage des pharmacies qui sont renseignées de garde sur les sites des Unions et sur www.pharmacie.be

En dehors de l'affichage des prestations de garde, d'autres horaires actuels d'ouverture et de fermeture peuvent également subsister avec l'accord de tous les pharmaciens participant au même rôle de garde.

Toutes les prestations de garde doivent bien entendu répondre aux exigences des décisions des C.M. provinciales et des A.R. relatifs en la matière.