

Ce dossier vous est offert par votre pharmacien
Il ne remplace pas le conseil de votre médecin et/ou de votre pharmacien.

Réservation et/ou vente de médicaments par Internet dans les pharmacies ouvertes au public (02/2009)

Des médicaments en un seul clic

Avec l'ouverture de sites Internet de pharmacies ouvertes au public, vous pouvez réserver des médicaments en ligne ou même, dans certains cas, acheter des médicaments hors prescription sur le site Internet de votre pharmacien. Une idée qui devrait nous faire gagner du temps mais attention toutefois à ne pas négliger les conseils de votre pharmacien et à ne pas tomber dans la spirale infernale de l'automédication.



Une innovation sous contrôle

Depuis le 9 février, le milieu pharmaceutique belge est bousculé par l'arrivée des pharmacies virtuelles. Entendez par là qu'il est désormais possible de réserver et, dans certains cas et sous certaines conditions, d'acheter ses médicaments sur internet. Cependant, si les pharmacies ont rejoint la toile pour proposer leurs produits en ligne, ce n'est pas sans des règles légales strictes à respecter : on n'achète ni ne vend pas ce qu'on veut sur le web en matière de médicaments !

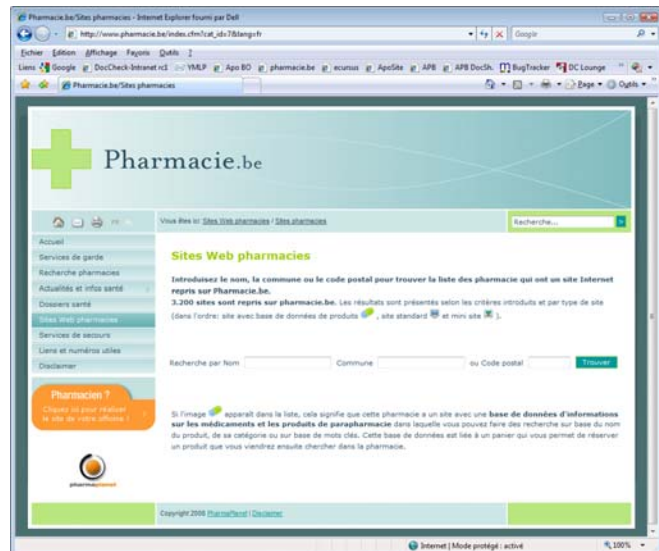
Il s'agit là d'une véritable innovation. En effet, jusqu'à présent, la vente de médicaments sur le net était tout bonnement interdite, seuls les produits de parapharmacie tels que les produits de beauté et d'hygiène pouvaient trouver acquéreur sur le net. Cependant, pour être en accord avec le droit européen de libre circulation des marchandises, les autorités belges ont accepté de revoir leur copie tout en s'assurant que cette nouvelle pratique soit correctement balisée.

Où trouver ma pharmacie virtuelle ?

Contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, cette annonce ne s'accompagnera pas d'un boum du nombre de pharmacies en ligne. Et pour cause, **seules les pharmacies ouvertes au public ont le droit de s'installer sur le web**. En outre, les pharmacies virtuelles n'ont pas pour vocation de remplacer les officines classiques, on ne peut pas y acheter tous les médicaments vendus en officine. Seuls les médicaments à usage humain et **non soumis à la prescription** et les dispositifs médicaux comme les seringues, aiguilles, pansements spéciaux et bandages compressifs y sont disponibles. Les préparations réalisées par les pharmaciens ne peuvent, par exemple, pas être vendues sur le net.

Pour connaître la pharmacie en ligne « la plus proche de chez vous », rien de plus simple : il suffit de surfer sur le site www.pharmacie.be.

Sous l'onglet « **Site web pharmacies** » vous trouvez la liste des sites Web de la plupart des officines présentes sur le net. Pour plus de facilités, un moteur de recherche basé sur les codes postaux a été élaboré : on rentre le code postal de sa commune et en un seul clic, les pharmacies virtuelles les plus proches apparaissent à l'écran.



Sites de réservation en ligne : réserver et venir chercher sa commande à la pharmacie

Le premier service proposé par les sites de pharmacies est la réservation via Internet. De nombreux sites vous permettent de rechercher et de réserver des médicaments et/ou produits pharmaceutiques dans une base de données disponible sur leur site.

Chaque produit dispose d'une fiche d'information qui peut être bien utile. Vous pouvez sélectionner les produits que vous souhaitez réserver et envoyer votre réservation à la pharmacie. Vous recevez un email de confirmation de votre réservation. Ce message vous indique, en général, d'attendre une confirmation de la disponibilité des produits avant de vous rendre à la pharmacie pour venir les chercher.



L'avantage de ce service de réservation est qu'il permet de réserver tous les produits, y compris les médicaments sur prescription puisque la vente se fera dans la pharmacie, au moment où vous viendrez chercher les produits réservés.

Autre avantage, ce service n'est, de manière logique, pas majoré de frais de livraison et le pharmacien peut vous apporter ses conseils de vive voix.

Informations sur les médicaments

Les sites de réservation peuvent aussi être intéressants pour vous, avant ou après votre passage à la pharmacie, puisqu'ils vous permettent de **rechercher des informations sur les médicaments via la base de données d'informations que votre pharmacien met à votre disposition sur son site.**

Dans la majorité de ces sites, vous allez dans la partie réservation et vous introduisez le nom du médicament ou du produit dans la zone de recherche. Le site du pharmacien vous présente la liste correspondante au nom introduit et vous pouvez cliquer sur un des noms de la liste pour obtenir plus d'informations sur ce produit.

Que l'on choisisse la première ou la seconde option, le pharmacien veillera, lors de la fourniture, à fournir toutes les informations utiles à l'utilisation de médicament ou du dispositif médical livré.

Site de vente en ligne : commander et se faire livrer

Certains sites vous permettent, en plus, d'acheter en ligne des médicaments hors prescription et/ou des produits pharmaceutiques. Une fois connecté au site de la pharmacie proposant ce service, il suffit de faire son choix parmi les médicaments hors prescription et produits répertoriés par le pharmacien.

Dans l'exemple des sites réalisés avec l'outil Aposite, si un médicament ne peut pas être vendu par Internet, il apparaît en rouge et la seule possibilité pour le patient est alors de le réserver pour aller le chercher ensuite à la pharmacie ou de l'enlever de sa commande. Après réception de la commande et du paiement, le pharmacien s'engage, en principe, à vous livrer dans un délai de maximum deux jours. Et si pour quelque motif que ce soit ce dernier ne peut tenir ses engagements dans le délai escompté, il vous en informera personnellement. Bien entendu, l'emballage et la livraison sont organisés de manière à respecter votre droit à la vie privée.



Une innovation qui a ses limites

S'il est pratique de se faire livrer à domicile, ce service est toutefois limité aux **produits qui ne nécessitent pas une prescription d'un médecin**. La vente en ligne n'est pas non plus autorisée pour les spécialités vétérinaires et les médicaments fabriqués à l'officine. En outre, la **livraison est payante** : il faut compter un supplément du à la livraison et bien souvent une quote-part liée au coût du système de paiement en ligne.

Savoir qui commande et à qui on s'adresse

Les pharmaciens sont loin d'avoir quartier libre pour développer leur plateforme virtuelle, ils sont tenus de suivre des règles légales strictes. Ainsi, il leur est interdit de vanter exagérément les vertus de tel ou tel produit.

A tout moment, le patient doit savoir qui se trouve derrière son écran. C'est pourquoi, sur chaque site on trouvera :

- l'identité du pharmacien
- un numéro de téléphone de contact
- l'adresse de l'officine

De même, le pharmacien doit savoir qui s'adresse à lui. Plusieurs informations relatives au patient devront donc être encodées par le patient lui-même après chaque commande :

- son âge
- son sexe

- toute information relative à sa santé (pour les ventes en ligne)
- les coordonnées auxquelles il peut être contacté

Il est aussi à noter que ce service ne s'adresse pas aux groupes ou collectivités. Il est, en effet, interdit de vendre par internet des médicaments destinés à des groupes de patients ou à d'autres personnes que des patients.

Aux prémices de la pharmacie virtuelle, deux types de services sont proposés. D'une part, réserver ses médicaments en ligne pour ensuite aller les chercher en pharmacie. D'autre part, commander en ligne et se faire livrer à domicile des médicaments hors prescription. Actuellement, le premier service est le plus répandu, on compte plus de 350 sites de ce genre en Belgique.

Et le pharmacien dans tout ça ?

L'arrivée des pharmacies en ligne ne doit toutefois pas minimiser le rôle des pharmaciens, ceux-ci conservent le rôle clé qu'ils occupent aujourd'hui. En effet, sur le net on ne trouve pas les conseils judicieux et le suivi personnel que ces derniers peuvent prodiguer lors de votre passage à la pharmacie. En outre, médicaments en vente libre n'est pas un synonyme de médicaments sans risque, dans ce cas, seules les recommandations des



professionnels peuvent assurer une utilisation sécurisée. La règle générale reste d'ailleurs la délivrance des médicaments dans la pharmacie, et la vente par internet n'est qu'une dérogation.

Il est également important de rappeler que les informations présentes sur le web (en dehors des sites de pharmacies ouvertes au public) sont parfois trompeuses et peuvent avoir tendance à favoriser l'automédication. Or, celle-ci peut engendrer des conséquences plus que néfastes sur l'organisme. D'autre part, il est important d'être vigilant aux sites consultés : il existe des « pseudos pharmacies virtuelles » qui proposent des médicaments non homologués pouvant s'avérer dangereux pour la santé. **A noter à ce sujet que tous les sites repris sur pharmacie.be correspondent à des pharmacies officielles ouvertes au public ce qui vous garantit que vous êtes en présence d'une vraie pharmacie.**

Si « Faire ses courses » à partir de son ordinateur, bien installé dans son fauteuil, est une offre de services supplémentaire de votre pharmacien, la réservation des produits disponibles on-line permet effectivement d'avoir la certitude que le produit voulu sera effectivement de stock. Cela constitue certainement un gain de temps important. Quant à la livraison, elle est vraiment utile pour les personnes à mobilité réduite ou qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, quitter leur domicile.

Ce dossier vous est offert par votre pharmacien.

Il ne remplace pas le conseil de votre médecin et/ou de votre pharmacien.

© Ce document ne peut pas être reproduit sans accord écrit préalable de M.W.S. :

info@pharmaplanet.be