



# Place de la Pharmacie Externe dans le circuit de distribution des médicaments dans les structures sanitaires publiques en Tunisie

## Role of the External Pharmacy in the drug distribution system in public healthcare facilities in Tunisia

Meriam Mahfoudh<sup>1</sup>, Dorra Cherif<sup>1</sup>, Raja M'Chirgui<sup>2</sup>, Nadia Fenina<sup>1</sup>

1. Faculté de Pharmacie de Monastir
2. Direction Régionale de la Santé de l'Ariana

### RÉSUMÉ

**Introduction:** L'accès aux médicaments est un enjeu majeur de santé publique dans le monde entier et peut être considéré comme un indicateur de la qualité des services de santé publique d'un pays.

**Objectifs:** Evaluer la satisfaction des patients vis-à-vis des services rendus assurés par la pharmacie externe dans le circuit de distribution des médicaments dans les structures sanitaires publiques en Tunisie.

**Méthodes:** Pour ce faire, une enquête de satisfaction a été réalisée sur un échantillon de 200 patients au niveau des pharmacies externes de deux centres hospitalo-universitaires à Tunis, à savoir le CHU La Rabta et le CHU Charles Nicolle.

**Résultats:** Cette enquête a mis en évidence qu'en dépit des efforts déployés par l'état et de l'importance du marché du médicament en Tunisie, 80 % des patients rencontrent des difficultés à trouver leurs médicaments dans les structures où ils consultent et plus de 60 % se trouvent contraint de s'approvisionner au niveau des officines. Cette enquête a également soulevé un contraste entre la qualité des services fournis par la pharmacie externe et ceux de l'officine. En effet, les patients satisfaits par les services de la pharmacie externe ne représentent que 25% de la population étudiée. Et même si cette satisfaction est conditionnée par plusieurs facteurs, leur principale préoccupation reste la question de la disponibilité des médicaments. En effet, pour peu de différences en termes de prise en charge, 80,5% des participants étaient en faveur de l'idée de migrer les services de la pharmacie externe vers l'officine.

**Conclusion:** Cette étude a mis en évidence la nécessité de repenser le système d'approvisionnement et de distribution des médicaments et d'explorer des pistes alternatives en vue de d'améliorer l'accès aux médicaments et la qualité des services de la pharmacie externe dans les hôpitaux publics tunisiens.

**Mots clés:** Hôpital, pharmacie, pharmaco-économie, médicament, distribution.

### ABSTRACT

**Introduction:** Access to medication is a major public health issue worldwide and can be considered as an indicator of the quality of public health services in a country

**Aims:** To evaluate patient satisfaction with the services provided by the external pharmacy in the drug distribution circuit in public healthcare facilities in Tunisia.

**Methods:** To achieve this goal, a satisfaction survey was conducted on a sample of 200 patients at the external pharmacies of two university hospitals in Tunisia, namely the La Rabta University Hospital and the Charles Nicolle University Hospital.

**Results:** This survey revealed that despite the efforts made by the state and the importance of the drug market in Tunisia, 80% of patients reported difficulties in finding their medication in the healthcare facilities where they consult, and more than 60% are forced to obtain them from private pharmacies. The survey also highlighted a contrast between the quality of services provided by the external hospital pharmacy and those of private pharmacies. Indeed, only 25% of the surveyed patients were satisfied with the services provided by the external pharmacy. Although this satisfaction was conditioned by several factors, the main concern of the patients remained the availability of medication. In fact, with little difference in terms of care, 80.5% of the participants favored the idea of transferring the services provided by the external pharmacy to private pharmacies.

**Conclusion:** In summary, this study has highlighted the need to rethink the drug supply and distribution system and to explore alternative approaches to significantly improve access to medication and the quality of services provided by external pharmacies in Tunisian public hospitals.

**Key words:** Hospital, pharmacy, pharmaco-economics, medicine, distribution.

### Correspondance

Meriam Mahfoudh

Faculté de Pharmacie de Monastir

Email: mahfoudh.mariam@gmail.com

## INTRODUCTION

L'accès aux médicaments est un enjeu majeur de la santé dans le monde et il est considéré comme un indicateur intéressant de la qualité des services de santé publique d'un pays.

Les spécialités pharmaceutiques disponibles sur le marché tunisien sont réparties en deux catégories : les médicaments importés relevant du monopole de la PCT et les médicaments issus de la fabrication locale qui représentent presque la moitié du marché du médicament tunisien [1, 2].

Le médicament est acheminé vers le patient à travers deux canaux principaux et est dispensé soit au niveau des pharmacies externes des structures sanitaires publiques de première, deuxième et troisième ligne, soit au niveau des pharmacies d'officine.

Les objectifs de notre étude étaient d'établir un état des lieux du circuit de distribution des médicaments dans les structures sanitaires publiques en Tunisie et d'évaluer le rôle de la pharmacie externe dans la dispensation des médicaments.

## MÉTHODES

Il s'agit d'une étude transversale menée à travers une enquête de satisfaction des patients vis-à-vis des services assurés par la pharmacie externe au niveau de deux structures sanitaires publiques : CHU La Rabta et CHU Charles Nicolle.

Le recueil des données a été effectué entre le 12 Octobre et le 15 Décembre 2022.

### Population

La population étudiée correspond à l'ensemble des patients se présentant au guichet de la pharmacie externe pendant la période de recueil des données à l'exception des :

- Patients ayant un handicap mental ne permettant pas la compréhension ou le remplissage du questionnaire
- Patients présents au guichet de la pharmacie externe dans le cadre d'un premier contact avec les structures sanitaires publiques.

Il est important de noter que les patients mineurs ou en incapacité de remplir le questionnaire ont été inclus, avec la possibilité pour un parent ou un tuteur de remplir le questionnaire en leur nom.

### Conception du questionnaire

L'enquête de satisfaction réalisée auprès des patients s'est basée sur un questionnaire. Les questions ont été formulées de la manière la plus simple possible (arabe, dialecte tunisien et français).

Les questions de satisfaction ont été posées sous forme d'une échelle ordinale de Likert.

Lors de l'évaluation de la prise en charge thérapeutique, seuls les médicaments de la nomenclature hospitalière ont été étudiés.

### Recueil et analyse des données

Afin de garantir la clarté et la bonne compréhension des questions, et dans le but d'optimiser la fiabilité des résultats, les réponses ont été enregistrées sur le questionnaire par l'enquêteur.

La collecte des données s'est faite sur la base d'un échantillonnage systématique: Le point de départ est sélectionné aléatoirement au niveau de la queue des patients présents au guichet de la pharmacie externe et

le reste de l'échantillon est sélectionné en utilisant un pas  $p=4$ .

Les données collectées ont été traitées sur Microsoft Excel 2019 et présentées sous forme d'une exploitation des variables qualitatives et quantitatives (dénombrement et pourcentage) pour décrire les caractéristiques de la population étudiée et évaluer les niveaux de satisfaction des patients.

## RÉSULTATS

### Caractéristiques socio-démographiques

Au total 200, patients ont participé à l'enquête.

La moyenne du temps mis pour répondre au questionnaire est de 5 minutes. Sur les 200 patients ayant participé à l'enquête, 59% sont des femmes et la majorité des patients ont déclaré avoir plus de 50 ans.

En ce qui concerne le niveau d'études, les résultats montrent que 28% (soit 58) des patients interrogés sont analphabètes, 24% (soit 48) ont un niveau secondaire et 26% (soit 56) ont un niveau d'études primaires.

Les participants résidant dans des zones urbaines populaires du Grand Tunis telles que Sidi Hassine, Zahrouni, Cité Tadhamen ..., représentent 42% (soit 84) et 35,5% (soit 71) proviennent de zones urbaines plus aisées comme Le Bardo et L'Ariana.

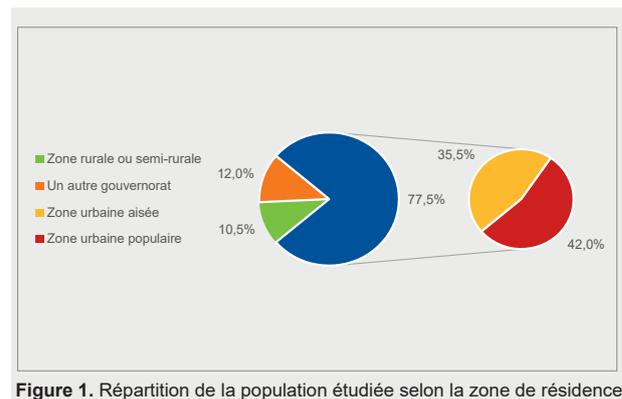


Figure 1. Répartition de la population étudiée selon la zone de résidence

On peut dire que la moitié des patients interrogés ont eu recours au transport public pour se déplacer de leur zone de résidence vers l'hôpital, dont 49% qui ont déclaré avoir eu besoin d'au moins deux moyens de transport public pour se déplacer.

### Dispositifs de couverture du risque maladie

Plus de la moitié des patients interrogés sont affiliés à la CNAM (filiale publique) tandis que 18% (soit 36) appartiennent à la catégorie « indigent type 1 » et 8,5% (soit 17) appartiennent à la catégorie « indigent type 2 ». Parmi les patients affiliés à la CNAM qui ont fait partie de l'enquête, un peu plus de la moitié a déclaré bénéficier d'une APCI pour la maladie pour laquelle ils ont consulté le jour de l'enquête.

### Prise en charge thérapeutique

La grande majorité des patients interrogés (93,5%) se sont présentés au guichet de la pharmacie externe suite à une consultation externe ou à l'hôpital de jour.

La majorité des patients (78,0%) a affirmé avoir consulté pour des affections chroniques.

La population étudiée est majoritairement représentée par des patients qui ont reçu entre un quart et trois quarts des médicaments qui leur ont été prescrits.

Environ 75% des patients interrogés ont exprimé leur insatisfaction par rapport au nombre des médicaments livrés

(et non livrés) et sont soit plutôt insatisfaits, soit très insatisfaits.

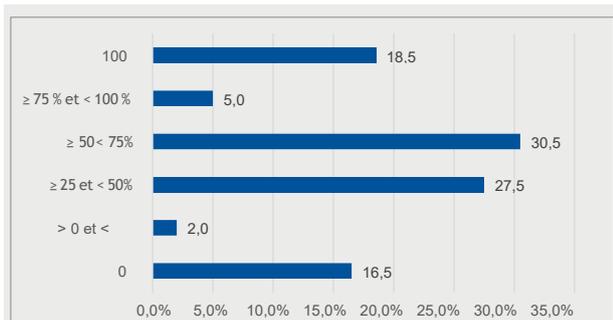


Figure 2. Répartition de la population étudiée selon le ratio du nombre des médicaments livrés par rapport au nombre de médicaments prescrits

Parmi les patients interrogés, 62,5% (soit 125 patients) ont décidé d'acheter directement les médicaments non livrés auprès de la pharmacie d'officine la plus proche, tandis que 28% (soit 56 patients) essaient de les chercher d'abord au dispensaire le plus proche de leur domicile. La moitié des patients interrogés (soit 64) a rapporté que leurs médicaments sont rarement ou jamais disponibles dans les dispensaires.

Les estimations du coût des traitements en officine rapportées par les patients varient de 10 dinars à plus de 100 dinars. 21 % des patients déclarent que leur traitement coûte plus de 100 dinars en officine et 20 % déclarent que leur traitement coûte entre 50 et 100 dinars en officine.

#### Qualité des services rendus au niveau de la pharmacie externe et de la pharmacie d'officine

Sur les 200 participants interrogés, 64% ont exprimé leur insatisfaction envers les prestations offertes par la pharmacie externe de l'hôpital

En ce qui concerne les conditions d'attente, les résultats montrent que les patients sont généralement insatisfaits des conditions d'attente à la pharmacie externe, avec 65,5% des patients se situant dans les catégories «plutôt insatisfait» et «très insatisfait». Ceci est en contraste avec les résultats de l'officine, où la majorité des patients (93,1%) se situent dans les catégories «très satisfait» ou «plutôt satisfait».

Concernant les informations fournies au moment de la dispensation des médicaments à l'officine, 62,5% des patients sont plutôt satisfaits et 28,8% sont très satisfaits. À la pharmacie externe de l'hôpital, 49,5% des patients sont plutôt satisfaits, suivis de près par les patients plutôt insatisfaits (29%).

En ce qui concerne l'explication des modalités de prise des médicaments à la pharmacie externe de l'hôpital, les résultats montrent que plus de la moitié des patients sont satisfaits ou très satisfaits de l'explication, contre 91,3% de satisfaction à l'officine.

Pour les informations des effets indésirables des médicaments, les résultats montrent que seulement 7,5% des patients sont plutôt satisfaits de l'explication à la pharmacie externe de l'hôpital, contre 32,5% des patients qui affirment être plutôt ou très satisfaits de l'explication en officine.

En ce qui concerne les conseils hygiéno-diététiques dispensés lors de la dispensation des médicaments, près de 70% des patients sont insatisfaits de la qualité de ces conseils reçus à la pharmacie externe de l'hôpital, contre 55% de satisfaction à l'officine

À la fin du questionnaire, les participants ont été amenés à répondre à la question suivante :

« Que pensez-vous de la possibilité de supprimer les services de la pharmacie externe de l'hôpital afin de

permettre aux patients de s'approvisionner directement et sans surcoût auprès des pharmacies d'officine de leurs zones de résidence ? »

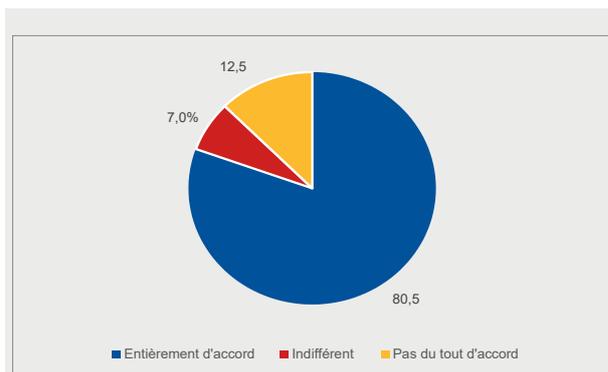


Figure 3. Répartition de la population étudiée selon l'adhésion à la piste d'amélioration proposée par l'enquêteur

Cette question a suscité une forte adhésion de la part des participants. En effet, 80,5% des patients interrogés se sont déclarés entièrement d'accord avec cette proposition.

## DISCUSSION

### Couverture du risque maladie

La majorité des patients interrogés (61,5%) sont affiliés à la CNAM, en cohérence avec les données nationales qui estiment le taux de couverture par la CNAM à 61,24% [6, 7], suivis par les indigents type 1 qui représentent 18% de la population.

Dans ce contexte, la forte proportion de patients affiliés à la CNAM peut être considérée comme un point positif pour l'accès aux soins en Tunisie. Cependant, il faut garder à l'esprit que l'affiliation à la CNAM est conditionnée par une activité professionnelle régulière et la cotisation à la sécurité sociale, ce qui suppose un certain niveau d'emploi et de revenu. Les indigents, quant à eux, sont des personnes identifiées par le ministère de la santé comme étant en situation de grande pauvreté et bénéficiant d'une couverture maladie gratuite.

Ainsi, même si la prise en charge thérapeutique est la même pour ces deux groupes, ils représentent des catégories sociales différentes, avec des niveaux de vie et des profils socio-économiques différents.

### Prise en charge thérapeutique

Environ 80% des patients de l'enquête ont reçu 25 à 75% des médicaments prescrits soit aucun. Une étude réalisée par International Alert en 2019 à Tataouine a rapporté que près de 70% des patients fréquentant les structures sanitaires publiques ont signalé l'indisponibilité des médicaments prescrits dans les établissements de santé où ils consultent [8].

La majorité des patients sont insatisfaits du nombre de médicaments reçus, et il est important de noter que certains patients, même ayant reçu leur traitement en entier ou en grande partie, demeurent insatisfaits en raison de la règle des 15 jours qui limite la quantité de médicaments pouvant être dispensée par la pharmacie externe.

Pour les médicaments non livrés, 62,5% les achètent directement à la pharmacie d'officine et une partie de la population a déclaré être amenée à recourir à la charité ou à rester sans traitement.

Ces résultats indiquent clairement un problème de disponibilité des médicaments dans les dispensaires, et une défaillance du système d'approvisionnement des structures sanitaires publiques entravant l'accès aux médicaments.

Ce problème est d'autant plus alarmant que l'état continue d'investir des budgets importants dans le but d'optimiser la disponibilité des médicaments en première ligne, comme pour le cas du programme d'amélioration de la disponibilité des médicaments de l'HTA et du diabète [9]. Il est important de s'attarder sur le fait que 21% des patients interrogés, principalement ceux consultant pour les affections chroniques, ont déclaré que leur traitement coûte plus de 100 TND par mois en officine. Ceci peut représenter une charge financière importante pour certaines familles, d'autant plus que les régimes de couverture maladie mis en place pour ces patients ne proposent pas de système de remboursement, et reposent sur le principe de dispensation gratuite au niveau des structures sanitaires publiques sans prendre en considération les risques liés aux contraintes d'approvisionnement rencontrées au niveau de ces structures.

De ce fait, un patient tunisien qui ne trouve pas son traitement dans les établissements de santé publique où il consulte est contraint de se le procurer à ses propres frais, voire de recourir à la charité pour les plus démunis.

Cette réalité diffère de celle observée au Maroc, qui dispose également d'un système d'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) et d'un Régime d'Assistance Médicale aux Démunis (RAMED), mais qui diffèrent de ceux observés en Tunisie par le principe de remboursement subséquent à l'achat des médicaments par le patient [10].

### Qualité des services rendus

La majorité des patients (66,5%) sont insatisfaits des services rendus par la pharmacie externe. Ces résultats peuvent être liés à divers facteurs, tels que le temps d'attente pour être servi, la disponibilité des médicaments, l'accueil et l'orientation du personnel, ainsi que les contraintes administratives. Les patients insatisfaits peuvent également être ceux qui ont rencontré des problèmes avec leur ordonnance ou leur traitement, ou qui ont des difficultés financières pour acheter leurs médicaments en officine.

Les résultats indiquent que la majorité des patients sont plutôt satisfaits de l'explication des indications et modalités de prise des médicaments aussi bien à la pharmacie externe qu'à l'officine. Cependant, on peut remarquer une différence entre les deux, dans la mesure où il y a plus de patients insatisfaits en milieu hospitalier qu'en officine. Les résultats relatifs à la satisfaction des patients par rapport à l'explication des effets indésirables potentiels des médicaments montrent que la grande majorité des patients interrogés sont plutôt insatisfaits ou très insatisfaits de la qualité de l'information reçue, que ce soit à la pharmacie externe ou à l'officine.

Les résultats montrent que la satisfaction des patients en termes de dispensation de conseils hygiéno-diététiques liés au traitement est assez faible, surtout à la pharmacie externe. En effet, plus de 50% des patients interrogés ont exprimé leur insatisfaction vis-à-vis de la qualité des conseils dispensés. Les patients indifférents à cette question sont répartis en deux catégories : ceux qui ont une bonne connaissance de leur traitement et ceux qui pensent que le rôle du pharmacien est de leur fournir des médicaments et non des conseils.

Les résultats pour l'officine sont relativement meilleurs, avec presque 55% des patients plutôt ou très satisfaits. Toutefois, il y a encore une proportion importante de patients qui sont insatisfaits de la qualité des conseils dispensés.

80,5% des patients interrogés se sont déclarés entièrement en faveur de la migration des services de la pharmacie externe vers l'officine.

Cet enthousiasme n'est pas surprenant, d'autant plus que les résultats de notre étude ont montré que la majorité

des patients préfèrent se rendre à l'officine pour récupérer leurs médicaments plutôt que d'aller à la pharmacie externe de l'hôpital.

Cette préférence est liée notamment à la proximité, la disponibilité, la qualité de service et les conseils prodigués par les pharmaciens en officine mais surtout à la disponibilité des médicaments en officine.

En limitant les services de la pharmacie externe, l'hôpital pourrait mieux répartir ses ressources humaines et matérielles notamment vers les services cliniques et améliorer la qualité de ses services tout en contribuant à une meilleure allocation des ressources financières.

En somme, les résultats de notre étude suggèrent qu'il s'agit d'une mesure plébiscitée par les patients, qui préfèrent s'approvisionner en officine.

Cependant, il conviendrait de mener une étude plus approfondie pour évaluer les conséquences de cette mesure sur l'organisation des soins et la qualité de la prise en charge des patients.

## CONCLUSION

Notre étude a mis en évidence qu'en dépit de l'importance du marché de production locale de médicaments en Tunisie, le système d'approvisionnement du secteur public présente des limites entravant l'accès aux traitements.

Malgré des dépenses en santé élevées et en croissance continue, le secteur public tunisien est confronté à une infrastructure et une qualité de services non seulement en régression mais perçues négativement par les patients.

Notre étude a ainsi mis en évidence l'importance de repenser la gestion des services de la pharmacie externe dans les hôpitaux tunisiens.

Des mesures telles que la migration vers un système d'officine, la mise en place de nouvelles politiques d'approvisionnement et de distribution, ainsi que des réformes organisationnelles et structurelles plus larges sont nécessaires pour garantir des soins de qualité équitables pour tous les patients.

## RÉFÉRENCES

1. Organisation de Coopération et de Développement Économiques. Promouvoir des réformes du climat de l'investissement et des affaires dans le secteur pharmaceutique en Tunisie. Paris : 222 OCDE ; 2022.
2. Organisation Mondiale de la Santé. Le Secteur Pharmaceutique Tunisien : son organisation, son fonctionnement et ses performances par rapport à la disponibilité et l'accessibilité financière des médicaments. Genève : OMS ; 003.
3. République Tunisienne. Loi N°73-55 du 3 Août 1973, organisant les professions pharmaceutiques telle que modifiée par la Loi n°2008-32 du 13 mai 2008. Journal officiel du 228 16 mai 2008.
4. République Tunisienne. Décret n°91-886 du 8 juin 1991, portant organisation de l'exploitation des établissements de grossiste répartiteur en pharmacie. Journal officiel du 21 juin 1991.
5. République Tunisienne. Loi n° 90-105 du 26 novembre 1990, relative à la Pharmacie Centrale de Tunisie. Journal officiel du 30 novembre 1990.
6. Blel I, Chahed H. L'évolution des dépenses de la CNAM en Assurance Maladie. Lettre 235 CRES. 2014;5:1-4.
7. World Bank. World Development Indicators. Washington: WB ; 2023.
8. International Alert. Evaluation of public health services in the governorate of Tataouine: diagnosis and alternatives [Enligne]. 2019 [consulté le 13 mars 2023]. Disponible sur: <https://www.international-alert.org/publications/evaluation-public-health-services-governorate-tataouine-diagnosis-and-alternatives/>
9. Mankai S. Evaluation du programme national HTA/Diabète dans les structures sanitaires de première ligne en Tunisie [Thèse]. Monastir : Faculté de pharmacie de Monastir; 2018.
10. Heikel J. Évaluation des effets de la couverture sanitaire universelle (CSU) sur l'utilisation effective des services de santé au Maroc [Thèse]. Sorbonne : Ecole doctorale de l'université Sorbonne Paris Nord; 2020.
11. El-Saharty S. Etude du Secteur de la Santé en Tunisie. Washington: Banque Mondiale; 247 2006.