

La substitution des médicaments génériques au comptoir: les bons réflexes



Evitez de dire



Dites plutôt

Les bons mots

Ne dites pas...

« Le générique »

Ni...

« Moins cher »

Ne donnez pas le choix à votre patient, en dehors des situations médicales d'exclusion à la substitution : MTE, CIF, EFG, MTE-PH*

« Voulez-vous le générique ? »

Evitez les formulations négatives ou péjoratives

« Je vous donne la copie »

« Je vous donne du...(nom de la molécule) à la place du ... (nom du princeps) »

... et surtout ne cumulez pas les 2 précédentes erreurs !

« Voulez-vous l'original ou son générique ? »

« Cela vous dérange si je vous donne le générique ? »

N'utilisez pas de prétextes

« Je suis obligé de vous le donner, c'est la Sécu qui me le demande »

« Je n'ai plus de...(nom du princeps), Je vous donne le générique »

Ne réagissez pas négativement en cas d'objection ou de refus

Valorisez l'image du médicament

« le médicament générique »

Dites plutôt :

« Plus économique pour le système de santé et souvent, sans avance de frais ni reste à charge additionnel pour les patients. »

MAIS ne résumez pas le médicament générique à son prix : c'est avant tout un médicament dont la vocation première est de soulager, soigner ou guérir !

VOUS êtes l'**EXPERT** du médicament.

Soyez assertif, positif et rassurant :

« Je vous délivre le médicament prescrit, sous sa DCI »

- Vous utilisez une affirmation qui montre que vous avez **la maîtrise de votre acte**
- Vous faites référence au « médicament prescrit » : vous respectez la prescription du médecin, vous vous inscrivez donc dans la continuité et le respect des habitudes, et non dans le changement

Assumez pleinement votre rôle : vous connaissez mieux que quiconque le médicament !

- Restez serein et positif, accueillez l'objection
- Rassurez avec des arguments clés :
 - Valoriser la qualité du médicament générique (même principe actif, même efficacité, même sécurité.
 - Faite le rappel de la règle de l'avance de frais et du reste à charge.

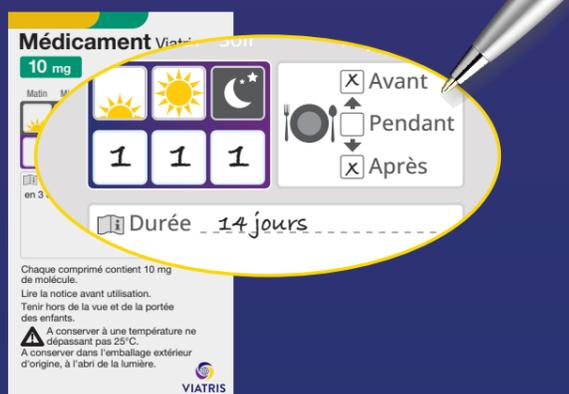
Complétez votre acte de substitution

Complétez le cadre posologique à l'arrière des boîtes de médicaments Viatris. Notez le nom du princeps sur la boîte

Harmonisez votre discours au sein de l'équipe.

*Arrêté du 30 janvier 2020 modifiant l'arrêté du 12 novembre 2019 précisant, en application de l'article L. 5125-23 du code de la santé publique, les situations médicales dans lesquelles peut être exclue la substitution à la spécialité prescrite d'une spécialité du même groupe générique.

NON-2024-1076 - Mars 2024 - VIATRIS SANTE, RCS Lyon 399 295 385, 1 rue de Turin - 69007 Lyon, locataire gérant du fonds de commerce de Viatris Up et de Meda Pharma



Scannez ce QR code pour trouver des réponses aux objections de vos patients

