

La substitution des médicaments génériques au comptoir : LES BONS RÉFLEXES



Évitez de dire



Dites plutôt



LES BONS MOTS

Ne dites pas...

« Le générique »



Ni...

« Moins cher »



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

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 ? »

Évitez les formulations négatives ou péjoratives :

« Je vous donne la copie »

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

... 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 principe), Je vous donne le générique »

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



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)

- Faites le rappel de la règle de l'avance de frais et du reste à charge

Complétez votre acte de substitution

Inscrivez le cadre posologique à l'arrière des boîtes de médicaments. Notez le nom du principe sur la boîte.

*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.



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