

Information Médicale et scientifique Sanofi

Dr Nadjib Rebah

Directeur de l'information et de la formation scientifique

SANOFI France

Notre mission

- **Garantir l'information sur nos médicaments :**
 - Par les réponses apportées aux Professionnels de Santé et des Patients sur des questions portant sur tous nos médicaments (princeps, OTC et génériques)

- **Finalité de notre mission :**
 - Contribuer au bon usage de nos médicaments
 - Garantir la qualité de l'information médicale délivrée

Information Scientifique : nos actions

- Organiser la prise en charge des demandes d'information médicale et scientifique et en assurer les réponses
- Détecter tout signal sur l'utilisation de nos médicaments au travers des demandes d'information médicale
 - Transmettre les effets indésirables et réclamations qualité
- Assurer un rôle référent en documentation dans la bibliographie sur nos médicaments
 - Veilles scientifiques
 - Actualisation d'une base de questions-réponses sur nos médicaments (BQR : utilisée par le centre d'appel et les astreintes)
 - Gestion de la documentation
- Assurer un rôle pivot dans la gestion des tensions médicaments
 - Gestion des ruptures
 - Contingemment médicalisé

Information Scientifique : nos interlocuteurs

- En externe :
 - Professionnels de santé : Médecins (Généralistes, Spécialistes), Pharmaciens (Ville et Hôpital), paramédicaux (infirmières, kinésithérapeutes, psychologues...), CRPV, Grossistes, médecins conseils de la sécurité sociale,..
 - Patients qui cherchent à être rassurés, à confirmer la prescription du médecin, à obtenir une aide face au médecin absent, à comprendre les notices,.....
- En interne :
 - Directions des opérations : médical, marketing et vente
 - Affaires scientifiques : PV, Réglementaire, qualité, formation
 - Autres services : communication, supply chain, commercial hôpital...

Information scientifique : Organisation

Au niveau national

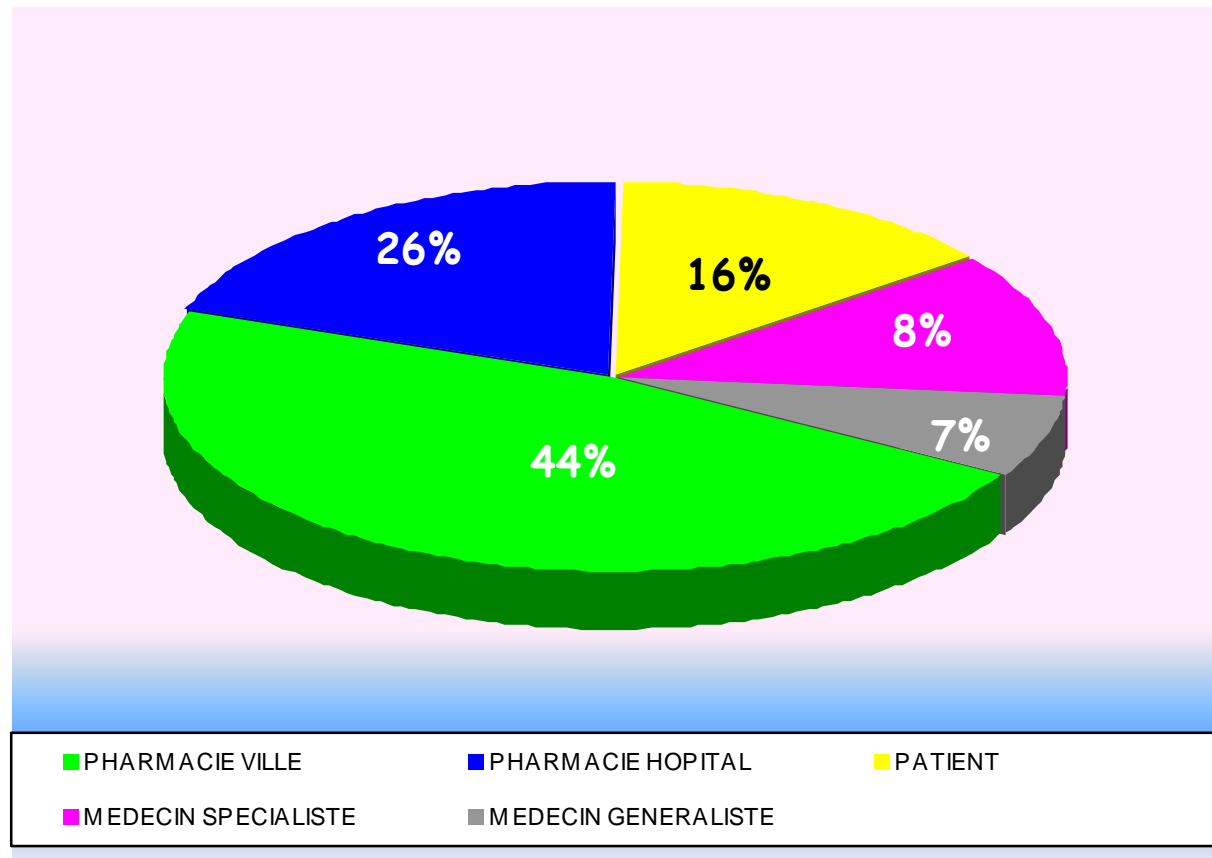
- Un centre d'appel Dédié :
 - Chargés d'information médicale en 1ere ligne au centre d'appel
- En 2ème ligne :
 - Médecins et pharmaciens en charge d'un portefeuille de médicaments
 - Soutenant en 2ème ligne les chargés d'information médicale et les former
 - Alimentant et actualisant la Base Question Réponses (BQR)
 - Assurant une veille scientifique sur nos médicaments et leur environnement
- Information Scientifique chez Sanofi permanente et tracée :
 - Astreintes nuit et WE : en collaboration avec les autres départements des affaires scientifiques et les BU

En région

- Des RIPS* répondant aux besoins d'information scientifique des PDS
 - Sous forme de staffs hospitaliers
- Sur plusieurs domaines : Diabétologie, Oncologie, Cardiologie, Infectiologie, ...

Quelques chiffres sur notre activité en 2011

Qui nous contacte ?

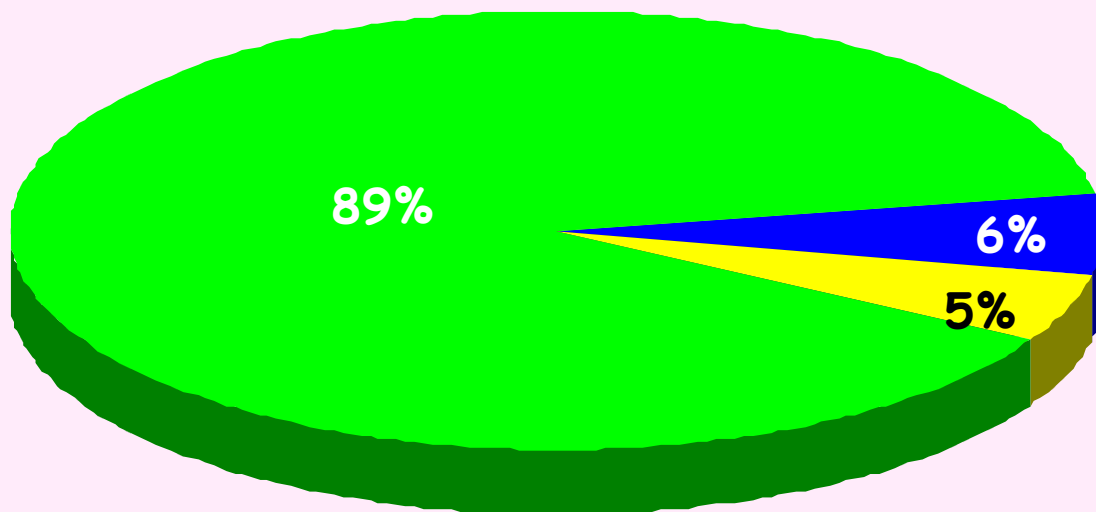


* Autres : kiné, infirmiers, sage-femme, journaliste.....

Comment nous contactent-ils ?

Vidal

PRESCRIPTION/DÉLIVRANCE/PRISE EN CHARGE
LISTE I
AMM 3400934135019 (1996 rév 1998) 9 cp à 500 mg.
3400934364884 (1997 rév 1998) 18 cp à 125 mg.
Prix : 6,97 € (9 cp 500 mg).
4,56 € (18 cp 125 mg).
Remb Séc soc à 65 %. Collect.
sanofi-aventis France
1-13, bd Romain-Rolland. 75014 Paris
Info médic et pharmacovigilance :
Tél (n° Vert) : 08 00 39 40 00
Fax : 01 57 62 06 62

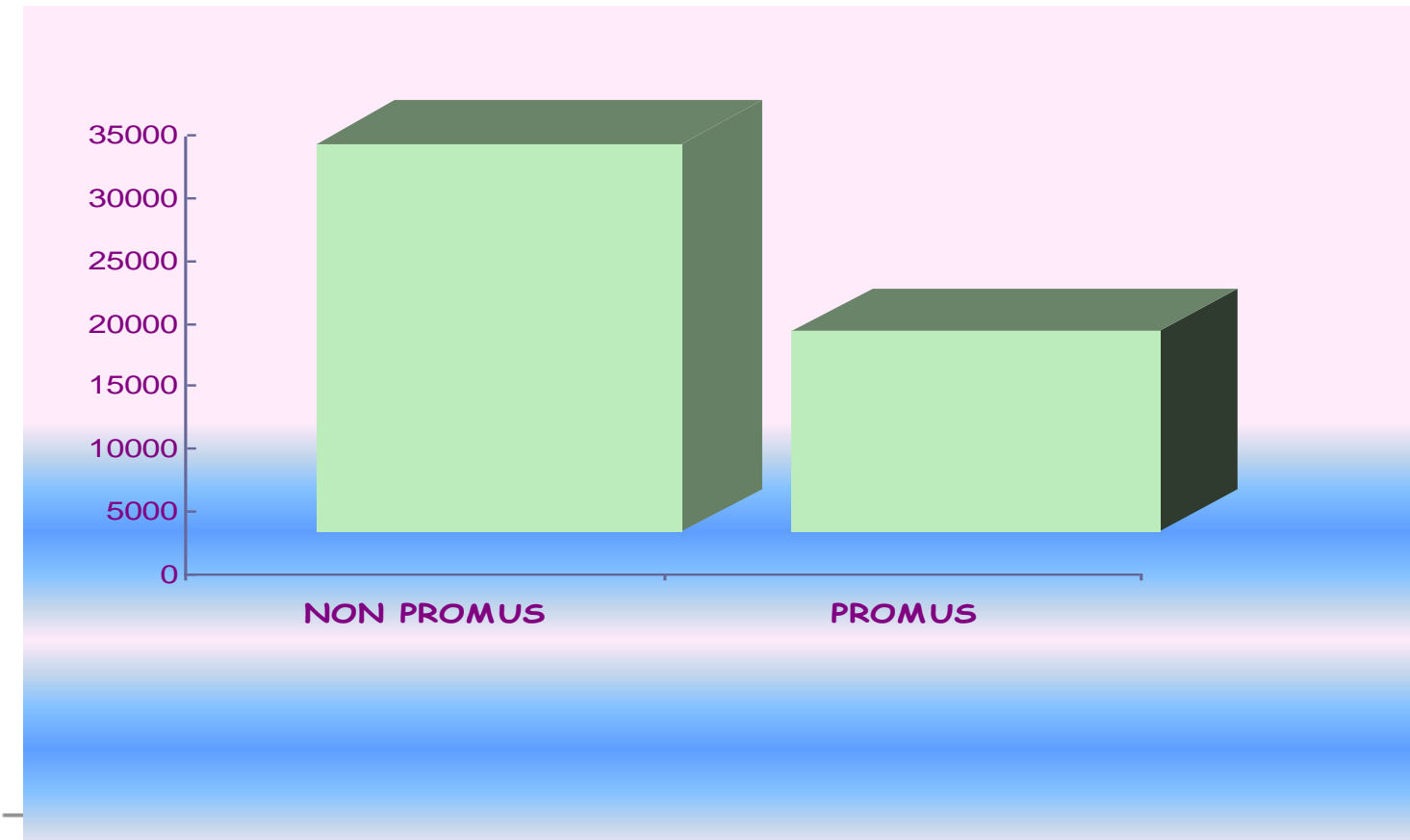


■ TELEPHONE

■ TEAMS

■ COURRIER (courrier, fax, e-mail)

Sur quels médicaments informons-nous ?



Pour quels motifs ?

- Questions médicales pharmaceutiques :
 - Indication, interaction, posologie, grossesse et allaitement, mise en garde et précaution d'emploi ...
 - Composition, conservation, présentation, mode d'administration, équivalents étrangers ...
- Notification d'effets indésirables
- Réclamation qualité
- Questions sur la disponibilité de nos médicaments

Le patient : Utilisateur final du médicament

Le besoin du patient et notre réponse

- **Le besoin du patient :**
 - Information sur le médicament
 - L'écouter
 - Le rassurer
- **Notre réponse :**
 - **Favoriser le bon usage de nos médicaments**
 - Savoir détecter un cas PV
 - Savoir reconnaître une réclamation
 - **Se référer à la notice du médicament**
 - **Pas d'exercice illégal de la médecine**
 - Être prudent dans le discours
 - Ne pas se mettre à la place du médecin traitant, ni du pharmacien
 - Renvoyer systématiquement au médecin traitant à la fin de tout échange
- **Une préoccupation constante : la sécurité des patients**

La réponse Sanofi aux besoins des patients

0 800 222 555

- Un centre d'appel dédié aux patients
- Numéro vert (notices)



Primpéran® 20 mg suppositoire
métoclopramide **sanofi aventis**

Lisez attentivement l'intégralité de cette notice avant d'utiliser ce médicament. Elle contient des informations importantes sur votre traitement et votre maladie.
Si vous avez d'autres questions, si vous avez un doute, demandez plus d'informations à votre médecin ou à votre pharmacien.
Ce médicament vous a été personnellement prescrit. Ne le donnez jamais à quelqu'un d'autre, même en cas de symptômes identiques, car cela pourrait lui être nocif.
Garder cette notice, vous pourriez avoir besoin de la relire.

IDENTIFICATION DU MEDICAMENT

Composition

Métoclopramide 20 mg
Excipients : Glycérides hémi-synthétiques solides pour un suppositoire.

Forme pharmaceutique et présentation

Suppositoire. (Boîte de 10).

Classe pharmaco-thérapeutique

Substance appartenant à la famille des antagonistes de la dopamine. Il agit sur la motricité intestinale.

Exploitant

sanofi-aventis france
1-13, boulevard Romain Rolland - 75014 Paris - France
Information médicale : N° Vert 0800 222 555
Appel depuis l'étranger : +33 1 57 63 23 23

Fabricant

SANOFI WINTHROP INDUSTRIE
1-3, allée de la Neste - 31770 Colomiers - France

- Une BQR dédié aux appels patients
- Formations initiales et continues des collaborateurs
- Suivi qualité
- Traitement des questions difficiles par le médecin en charge du produit, notamment en cas de crise...

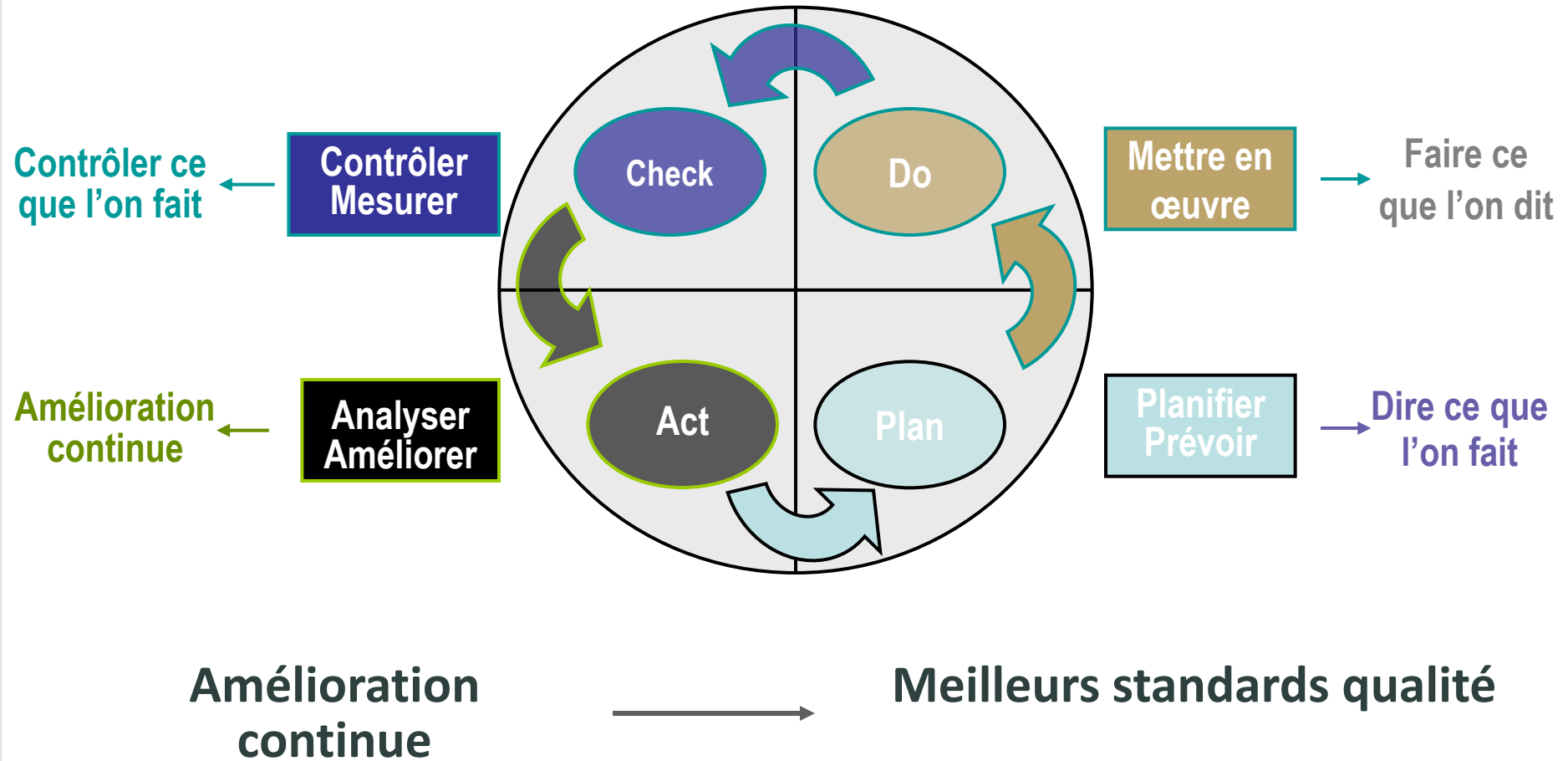
L'amélioration continue au service des PDS et patients

Certification de l'information scientifique Sanofi

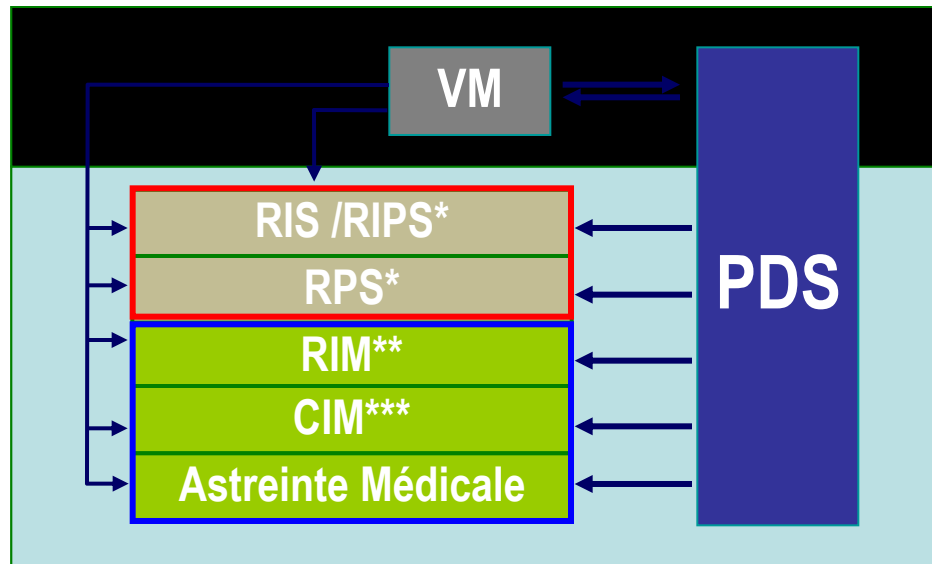
- Notre ambition : *“être et être reconnu comme le meilleur service d'information scientifique par les autorités et les professionnels de santé”*
- Objectifs : Valoriser la qualité notre système d'information scientifique afin de :
 - Répondre aux besoins des professionnels de santé
 - Anticiper les évolutions de la réglementation
 - Homogénéiser nos processus
- En accord avec la réglementation et les procédures internes.



Principes du système ISO 9001



Scope de l'information scientifique certifiée



- Libellé du certificat : Sanofi France est certifié ISO 9001 pour la **“Diffusion d’une information scientifique de qualité en réponse aux demandes des professionnels de santé”**

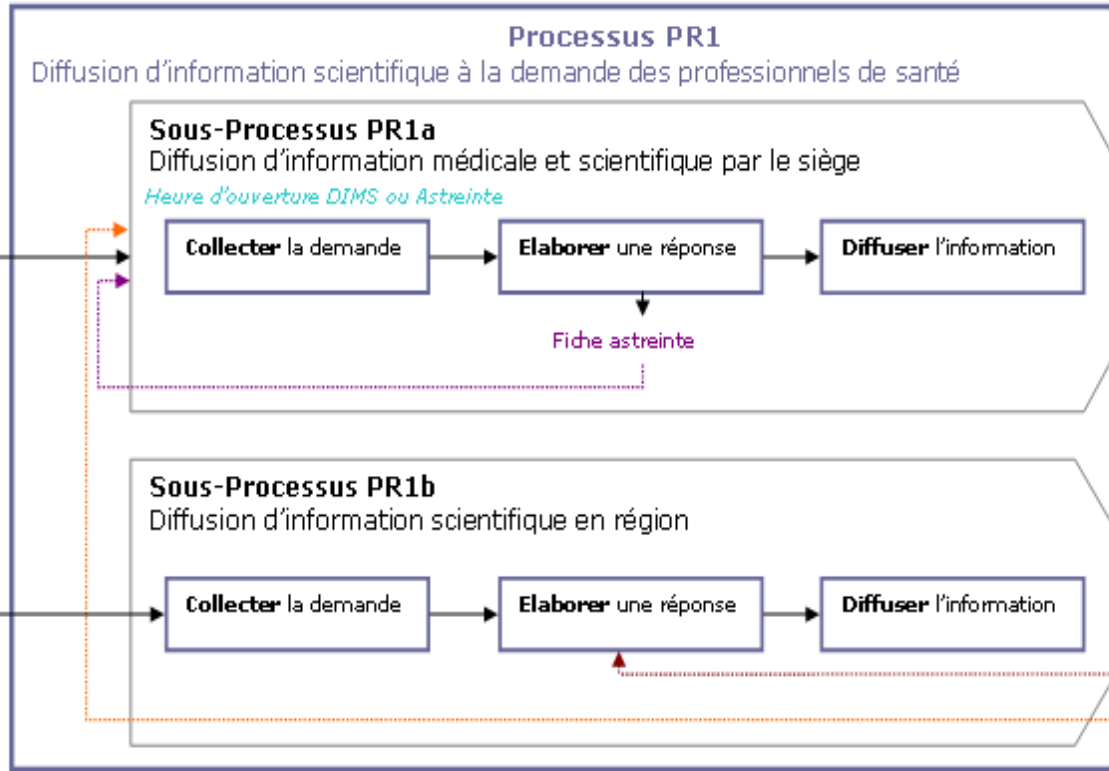
Mapping process

Management
Système - M1

Amélioration
continue - M2

Gestion des
changements - M3

Manuel Qualité Information
Scientifique MAQ-IS-02-11
Cartographie des Processus



DS PR1a

- Réponse orale ou écrite transmise aux PDS demandeurs
- Bibliographie envoyée : Articles scientifiques et Tirés à part

DS PR1b

- Présentation réalisée
- Entretien médico-scientifique réalisé
- Bibliographie remise
- Nouveau besoin identifié
- Questions / demande de biblio. complémentaire

DE PR1a

- Demande d'information d'un PDS via :
- Téléphone
- Courier
- Mail/internet
- Fax
- Teams
- Astreinte

DE PR1b
Via le VM/ASR/MR :

- Besoin et demande d'informations du PDS sous forme de présentation scientifique
- Besoin et demande d'informations du PDS sous forme d'entretien médico-scientifique

S1
Veille scientifique et médicale

S2
Mise à jour des bases d'informations Med. & Scient.

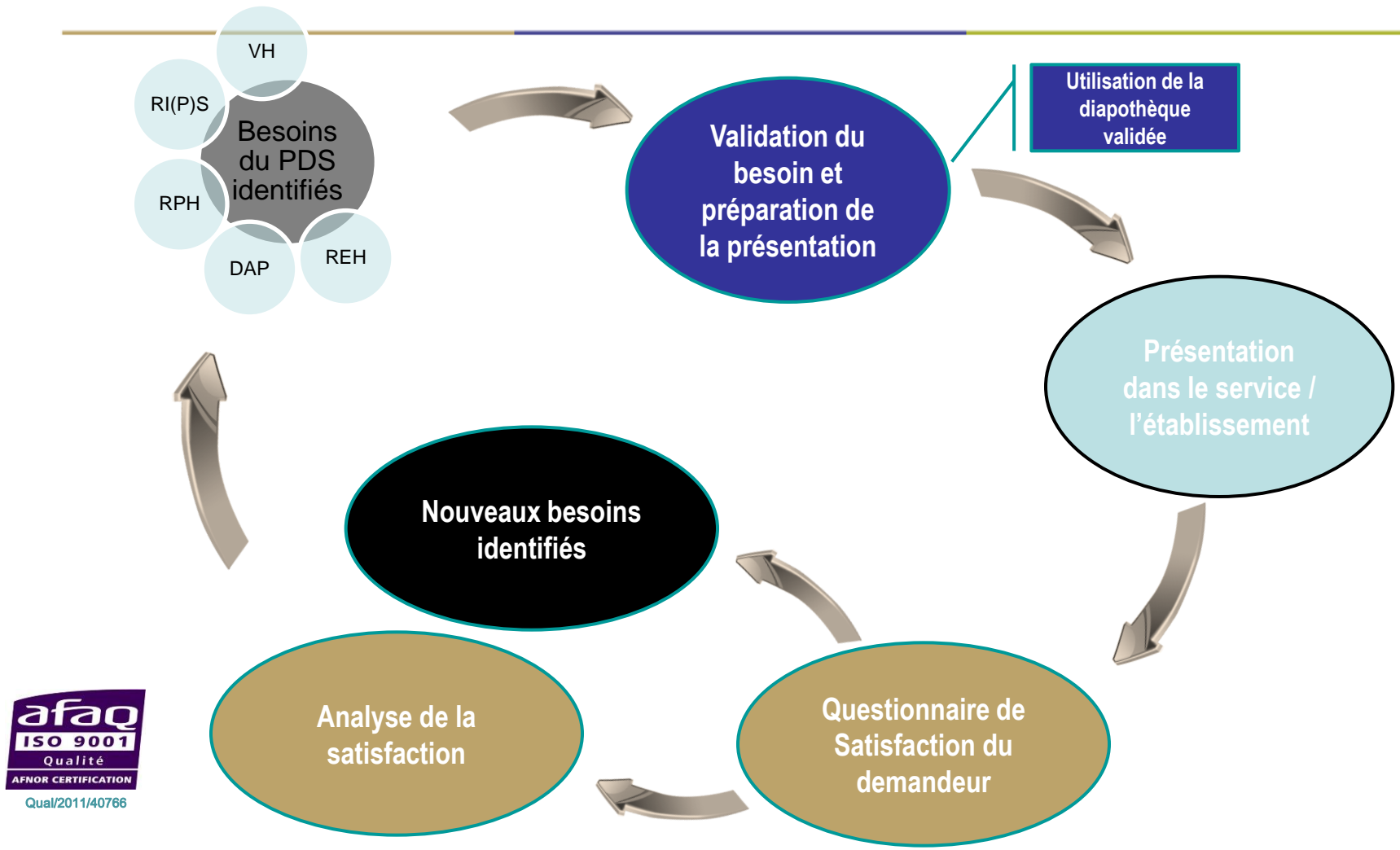
S3
Bibliothèque et abonnements

S4
Formation et RH

S5
Gestion documentaire

S6
Maîtrise de la gestion des experts scientifiques

En pratique....Une présentation scientifique



Indicateurs de Qualité : satisfaction des PDS

● KPI information médicale siège :

- Indicateurs :
 - Rapidité de réponse : 98% des demandes satisfaites
 - Réactivité : délais moyen de réponse < 2,5 jours
- Satisfaction des PDS : (Enquête de satisfaction des PDS - 2011)
 - 85% satisfaits ou très satisfaits
 - 96% recommanderaient ce service à leurs confrères
- Baromètre national de l'information Médicale (Acticall) :
 - Sanofi 1er laboratoire /20

● KPI information médicale en région : Analyse des questionnaires de satisfaction des PDS demandeurs

	Excellent	Bon	Moyen	Total
Qualité globale de l'information (%)	75,2	23,9	0,9	100,0
Êtes-vous satisfait du niveau scientifique de la présentation ? (%)	75,2	23,9	0,9	100,0
Le support de présentation était-il adapté ? (%)	78,7	20,4	0,9	100,0
Objectivité de l'information (%)	73,6	25,9	0,5	100,0

Bénéfices de la certification ISO 9001

Pour Sanofi

- Fédérer les équipes médicales autour du projet
- Formation scientifique des collaborateurs de haut niveau, par les meilleurs experts.
- Uniformisation des pratiques.
- Pilotage, Maitrise et contrôle du processus de l'information scientifique
- Evaluation régulière de la satisfaction des PDS
- Amélioration continue

Pour les PDS

- Un service de qualité, répondant à leur attentes
- Une amélioration continue du service

Sanofi : laboratoire certifié pour la qualité de son information scientifique



Merci pour votre attention