



Derrière, de gauche à droite: Michèle Bellmann, Sandra Ottiger, Anne-Laurence Zühke, Natalie Engel, Manuela Frioud, Janine Grau
Devant, de gauche à droite: Mike Stöckli, Eva Begert, José González
Absent: Marion Blaser, Diana Coi, Séverine Häberli, Barbara Moffa, Barbara Seydoux

Que fait...

...l'équipe de Swissdocu®? Swissdocu® est le centre de documentation scientifique pour les pharmacies et drogueries, fondé en 2005 par l'association des grossistes pharmaceutiques Pharmalog. Les pharmaciens, droguistes et assistants en pharmacie peuvent contacter directement Swissdocu® pour toute question relative à la pharmacie et à la parapharmacie et ainsi bénéficier d'un soutien optimal dans le conseil à la clientèle. Ce service gratuit de Swissdocu® est réservé exclusivement aux clients de Galexis SA, Amedis-UE SA et Voigt SA. Les bureaux de Swissdocu® se trouvent à Berne, Untermattweg 8, au 2^e étage du bâtiment de HCI Solutions, à qui elle est rattachée sur le plan organisationnel.

HCI Solutions Chaque jour, nous traitons en moyenne une centaine de demandes de renseignement qui nous parviennent par téléphone ou par écrit, via le formulaire en ligne ou le chat sur notre page d'accueil www.swissdocu.ch. Notre équipe compte quatorze personnes réparties en deux teams spécialisés. Les pharmaciens de l'équipe «Documentation» répondent principalement aux questions sur les médicaments, suisses et étrangers, les nouveaux principes actifs, les effets secondaires,

les interactions ou les dosages particuliers. Ils aident aussi à déchiffrer les ordonnances étrangères ou illisibles. Les assistants en pharmacie et les droguistes de l'équipe «Paradoxi» s'occupent du vaste domaine de la parapharmacie et des questions sur les soins infirmiers, la diététique, la cosmétique, les produits techniques (par ex. les produits de nettoyage spéciaux) ou la médecine complémentaire.

Pour nos recherches, nous utilisons notre propre base de données interne «Card» où nous enregistrons toute information potentiellement utile et archivons les articles intéressants de la littérature scientifique sous forme numérique. Nous nous appuyons aussi sur diverses bases de données internationales et revues scientifiques, ainsi que notre grande bibliothèque d'ouvrages spécialisés de référence.

Chaque demande représente un nouveau défi et rend notre travail très varié. Il faut parfois un flair de détective et recouper les informations provenant de plusieurs sources. Certaines questions délicates sur le plan médical, par exemple les dosages pédiatriques, nécessitent des recherches élargies. Les différentes sources d'information et les références bibliographiques sont bien sûr citées dans nos réponses. Nos recherches ne suivent pas un schéma fixe, mais nous avons défini une liste de priorités, qui couvre les sources d'information les plus importantes.

Nos équipes répondent aux questions des clients habilités de Galexis SA, Amedis-UE SA et Voigt SA du lundi au vendredi (09h00 - 12h00 et 13h00 - 18h00) et le samedi (09h00 - 16h00).

Contenu en ligne

Depuis le début de l'année 2019, notre nouveau site Internet propose de nombreuses informations complémentaires utiles pour les pharmacies et drogueries. Sous la rubrique «News», nous publions les articles que nous écrivons sur divers sujets d'actualité relatifs à la pharmacie et la parapharmacie. On y trouve également les annonces officielles de Swissmedic, telles que les DHPC/HPC (IDirect) Healthcare Professional Communications) et les rappels de lots.

Les clients des grossistes Galexis SA, Amedis-UE SA et Voigt SA ont également un accès exclusif, protégé par mot de passe, à la rubrique «Savoir interne», dans laquelle nous publions des questions et réponses fréquentes sur les médicaments, les compléments alimentaires, les articles médicaux, les produits vétérinaires, la phytothérapie, la médecine alternative ou encore la cosmétique.

A l'ère numérique, D' Google est souvent le premier consulté pour les questions sur la santé. Les innombrables résultats de recherche sur Internet apportent cependant plus d'insécurité que de réponses sérieuses ou pertinentes. Grâce à notre longue expérience, nous avons une connaissance approfondie des sources d'information fiables et pouvons aider les collaborateurs des pharmacies et drogueries à séparer le bon grain de l'ivraie. A travers notre savoir, nos connaissances professionnelles et notre formation continue obligatoire, nous proposons aux pharmacies et drogueries un service à haute valeur ajoutée en soutenant et en promouvant un conseil client compétent.

SwissDocu®
by Amedis-UE • Galexis • Voigt

Mike Stöckli
mike.stoekli@hcisolutions.ch