

De l'envoi de médicaments à des services hautement qualifiés en 15 ans

## De bonnes raisons de faire la fête pour MediService

Il y a 15 ans, des esprits créatifs non conventionnels élaboraient un nouveau concept commercial. Depuis lors, MediService SA, basée à Zuchwil dans le canton de Soleure, est devenue une entreprise florissante qui propose des services utiles et fiables, dans l'intérêt du système de santé suisse. Les nombreux invités conviés à l'occasion de son quinzième anniversaire ont reçu des informations intéressantes.

Les médicaments doivent parvenir rapidement et en toute sécurité aux patients qui en ont besoin. Parmi ceux-ci, on compte de nombreux malades chroniques ainsi que des personnes pour qui se rendre à la pharmacie n'est pas chose aisée, en raison de leurs obligations professionnelles et familiales, ou parce qu'elles ont du mal à marcher, qu'elles ne sont plus motorisées ou que leur mobilité est réduite pour d'autres raisons. Il y a quinze ans, les fondateurs de MediService SA ont pensé à un moyen de remédier à ce problème: acheminer les médicaments jusqu'à ces personnes (après un contrôle minutieux par les pharmaciens). Voilà comment tout a commencé. Aujourd'hui, l'entreprise s'est fortement diversifiée. Outre l'envoi de médicaments, elle propose désormais un suivi à domicile des personnes atteintes de maladies graves – une tâche qui prend tout son sens au vu du manque de médecins généralistes.

### Garantir un traitement et une qualité de très haut niveau

«Toute l'équipe de MediService et moi-même donnons la priorité à la qualité et à la sécurité des traitements et à la fourniture de prestations à même de satisfaire les besoins des patients», déclare le CEO de MediService, Dr Jürg Th. Gasser. Ce dernier attache aussi beaucoup d'importance à l'amélioration continue et au développement permanent des prestations en réduisant les coûts. Entreprise axée d'une part, en tant que pharmacie spécialisée, sur l'approvisionnement en médicaments sur ordonnance et, d'autre part, sur la prise en charge à domicile de patients atteints de maladies chroniques ou graves, MediService a la volonté et l'obligation de contribuer à la baisse des coûts de la santé. Un objectif que ses responsables atteignent, comme l'indique Jürg Gasser, en misant sur l'innovation et la mise

en réseau et en établissant un dialogue permanent avec toutes les parties prenantes, qu'il s'agisse des caisses-maladie, des médecins spécialistes ou de l'industrie pharmaceutique, dans le but de fournir aux patients des solutions optimales.

Le Docteur Jürg Th. Gasser a commencé ses études de biochimie et de biologie moléculaire en 1978 à l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich (EPFZ). Après avoir mené pendant quatre ans environ des travaux de recherche à l'Institut de biochimie de l'EPFZ, activité couronnée par un doctorat, il a rejoint l'industrie pharmaceutique.

Le Dr Gasser a intégré la société Immuno AG de Zurich, où il a dirigé le service médico-scientifique puis le département Vente et Marketing. En 1994, il a été nommé directeur général de la société. Suite au rachat par Baxter Inc. du groupe Immuno et de ses entités dans le monde entier, Jürg Th. Gasser a dirigé, en 1997, l'intégration d'Immuno dans Baxter, avant d'être nommé directeur général de Baxter AG 1998. Jusqu'au début novembre 2004, il siégeait par ailleurs au conseil d'administration d'autres sociétés Baxter, notamment à l'étranger; il a assuré la fonction de Président du conseil d'administration de Baxter Healthcare SA à Zurich jusqu'en novembre 2004.



Des raisons de se réjouir: Dr. Jürg Th. Gasser, CEO MediService SA, et Felix Burkhard, Direction Générale Galenica, Directeur Retail.

### MediService SA: faits et chiffres

#### Société

MediService SA

#### Forme juridique

Société anonyme

#### Propriété

Depuis fin 2007, détenue à 100% par Galenica SA, Groupe Galenica, Domaine d'activités Retail

#### CEO

Dr Jürg Th. Gasser (depuis 2004)

#### Effectifs

100, dont environ la moitié sont des spécialistes en pharmacie

#### Fondation

En 1996 en tant que filiale de MediCentrix AG

#### Patients pris en charge

Plus de 100'000 patients depuis le début de l'activité commerciale en avril 1997, dont plus de 10'000 patients chroniques

#### Lignes d'ordonnance traitées

Plus de 6 millions de lignes d'ordonnance. Chaque ligne d'ordonnance est contrôlée plusieurs fois.

#### Nombre de livraisons

Plus de 2 millions de livraisons individuelles depuis 1997; en moyenne plus de 1000 par jour

#### Économies réalisées

A ce jour, le modèle MediService a permis au système de santé suisse de réaliser des économies d'un montant de l'ordre d'une centaine de millions de francs en termes de coûts directs (prestations – caisses-maladie), et d'autres, bien plus importantes encore, en termes de coûts indirects.

MediService est une pharmacie spécialisée qui livre directement à ses patients des traitements, des dispositifs médicaux et des médicaments sur ordonnance autorisés en Suisse. Son programme Pharma Care est axé sur les besoins des patients souffrant de maladies chroniques et à long terme et ceux des personnes atteintes de maladies rares.



En décembre 2004, le Dr Gasser est devenu CEO à la fois de MediService SA, première pharmacie spécialisée de Suisse, basée à Zuchwil, et de sa société-mère MediCentrix AG à Zurich. Depuis lors, il est parvenu à développer l'offre de services de MediService SA. En novembre 2007, il a vendu l'entreprise à Galenica SA.

#### Les activités commerciales de MediService SA

MediService SA procure aux patients des médicaments sur ordonnance de manière pratique, discrète et rapide. En étroite collaboration avec diverses organisations partenaires, l'entreprise propose en outre des services aux patients souffrant de maladies chroniques graves et rares, notamment une prise en charge et un soutien actifs à domicile.

#### Pharma Direct Service (PDS): livraison directe de produits pharmaceutiques

- pour les patients atteints de maladies chroniques et devant prendre des médicaments sur ordonnance dans tous les domaines thérapeutiques, pour la plupart polymédiqués
- groupe de patients en progression pour des raisons démographiques, moins de 3% du marché des médicaments sur ordonnance en Suisse
- le patient typique a plus de 50 ans et prend plusieurs médicaments en même temps
- collaboration étroite avec les caisses-maladie et les économistes de la santé
- promotion des génériques en accord avec le médecin prescripteur

#### Pharma Care (PhC): soutien thérapeutique pour les patients atteints de maladies rares

- pour les patients chroniques atteints de maladies graves et rares
- petits groupes de patients, traitements généralement hautement spécialisés, nombre de patients relativement faible, compris entre moins de 10 et environ un millier pour la Suisse
- toutes les tranches d'âges sont représentées
- le traitement et la prescription sont assurés par des médecins spécialistes et/ou des hôpitaux
- la prise en charge de ces patients requiert de bonnes connaissances médicales et pharmaceutiques, ainsi qu'une spécialisation et une expérience de plusieurs années
- collaboration régulière et étroite avec l'industrie pharmaceutique et les associations de patients

#### Pharma Care (PhC) avec Home Care (HC): accompagnement thérapeutique pour les patients atteints de maladies rares

- pour les patients chroniques atteints de maladies graves et rares ou très rares qui nécessitent un traitement au moyen de produits médicaux et biotechnologiques sophistiqués et d'applications complexes, comme des pompes, des pompes à perfusion et des pousse-seringues
- patients souffrant de maladies chroniques et/ou mortelles
- très petits groupes de patients, soit de quelques personnes à une centaine de patients environ par maladie

- le traitement et la prescription sont assurés par des médecins très spécialisés et de grands hôpitaux; les thérapies sont de plus en plus fréquemment mises en œuvre à domicile, conformément à la tendance à l'optimisation des coûts liée à l'introduction de «Swiss DRG»
- l'approvisionnement et la prise en charge de tels patients requièrent des connaissances médicales et pharmaceutiques spécialisées et des connaissances sur les traitements
- collaboration étroite avec les caisses-maladie, les experts médico-scientifiques de l'industrie pharmaceutique, les associations de patients et de soins à domicile

### Les réseaux de soins intégrés ont de l'avenir

MediService remplit des missions décisives en termes de soins intégrés. Un thème évoqué par Manfred Manser, à l'occasion de l'anniversaire de la Société: par «soins intégrés», il entend les soins ambulatoires, hospitaliers et de réhabilitation des patients qui devraient être davantage interconnectés. Pour ce faire, il convient de mettre en place un meilleur échange d'informations entre toutes les parties prenantes ainsi qu'un travail commun suivant un objectif thérapeutique clairement défini. «Ce sont là les conditions préalables à des soins efficaces et de bonne qualité. Les prestations devraient en principe être assurées par le groupe professionnel capable d'obtenir le meilleur résultat avec le moins de ressources.»

### Mettre en place des réseaux de soins

M. Manser a plaidé en faveur de réseaux de soins, de ce qu'il appelle une «organisation de soins» rassemblant, dans le cadre d'une même structure de gestion, de contrat et de rémunération, tout l'éventail des prestataires requis pour assurer les soins ambulatoires et hospitaliers dont a besoin un groupe de population de grande ampleur.

Ces réseaux pourraient être calqués sur le modèle suivant:

- Des prestataires individuels (fournisseurs de soins de base, spécialistes, pharmaciens, laboratoires, etc.) s'associent avec l'hôpital de leur région pour former un groupement.
- Ce groupement conclut un contrat de collaboration avec une ou plusieurs caisses-maladie.
- Les prestataires rassemblés au sein du groupement assument, dans le cadre défini contractuellement, la responsabilité financière des soins médicaux des assurés pris en charge dans le réseau de soins (coresponsabilité financière).
- Ces prestataires assument aussi la responsabilité médicale des soins apportés aux assurés pris en charge dans le réseau de soins.
- Les traitements ambulatoires et hospitaliers sont coordonnés sur l'ensemble de la chaîne thérapeutique.
- Le règlement financier du côté des caisses-maladie peut s'effectuer à l'avance, par le paiement d'un forfait par tête.
- Les assurés, comme les prestataires de soins, choisissent librement de rejoindre le réseau de soins.
- Les caisses-maladie sont un partenaire à part entière du réseau de soins intégrés.

Les réseaux de soins doivent dans tous les cas associer l'hôpital de la région: «cela permet de dégager des synergies

On l'aime chaud!



Avec PermoTherm vous recevez de l'eau chaude en permanence, totalement exempte de germes. Il suffit d'appuyer sur un bouton pour avoir de l'eau parfaitement chaude – tout de suite.

**1 mois gratuit : Commandez un appareil d'essai pour savoir combien de temps supplémentaire vous gagnez pour vos patients.**




**Markus Zeltner + Co.**  
Appareils de l'eau chaude et machines à café  
Färchstrasse 8  
CH-4629 Fülenbach  
Tél. +41 (0)62 398 15 28  
info@zeltnerco.ch  
www.zeltnerco.ch

et d'utiliser les ressources de manière judicieuse, de mieux exploiter des infrastructures techniques coûteuses, de réduire les délais d'amortissement, et donc de réinvestir, au besoin, dans des technologies nouvelles, plus efficaces et permettant souvent une meilleure gestion, de disposer des infrastructures de sécurité de l'hôpital et d'offrir des possibilités de formation continue.»

### Les piliers d'un réseau de soins intégrés

Un réseau de soins efficace repose sur quatre piliers: contrats, rémunération, soins et responsabilité, afin de parvenir à une optimisation des coûts et de la qualité des prestations. Les résultats se mesurent en termes de réduction des coûts, de satisfaction des patients et d'augmentation de la qualité.

La réussite ne peut être que collective. Les réseaux de soins réussiront si, «grâce à de nouvelles structures, l'intégration des soins, la rémunération et la responsabilité des participants sont favorisées, une interaction intelligente entre les structures d'incitation et de rémunération est mise en place, le financement

et la fourniture des prestations sont liés par de nouveaux concepts de rémunération et de partage des risques et une grande transparence règne au niveau de la qualité des prestations, avec des informations et une possibilité de choix pour les patients.»

Les réseaux de soins seront aussi couronnés de succès si les soins sont axés sur des objectifs clairs, dont la réalisation est rémunérée en conséquence. Par ailleurs, la sélection et la rémunération des prestataires devront s'orienter vers la qualité et les qualifications de ceux-ci, et les soins, s'appuyer sur les meilleures preuves médicales existantes. Ce n'est que si ces conditions sont réunies qu'une véritable valeur ajoutée pourra être apportée aux patients et aux assurés.

### Un approvisionnement efficace en médicaments reste capital

Dans le secteur pharmaceutique, les entreprises d'approvisionnement performantes restent d'une importance capitale, en raison de l'augmentation de la médication à long terme chez les personnes âgées souffrant de maladies chroniques et de la multimorbidité. C'est ce que révèle l'analyse de la situation actuelle du marché pharmaceutique suisse, comme l'indique Thomas Binder, Directeur de la VIPS. Entre 2007 et 2011, le marché des médicaments n'a enregistré qu'une croissance marginale en termes de volume: de 0,0% en 2010, de +1,0% en 2011. Les valeurs départ usine stagnent: 2010 -1,3%, 2011 +0,7%.

Sur le plan structurel, la situation du marché des médicaments en 2011 était la suivante:

- CHF 6818,7 millions étaient vendus aux prix publics, CHF 4858,6 millions départ usine
- dont CHF 3120,80 millions pour les médicaments sur ordonnance
- le marché des «génériques» s'élève aujourd'hui à CHF 1512,1 millions et
- les génériques et originaux dont les brevets ont expiré représentaient CHF 1044,2 millions.

D'après l'intervenant, les immosuppresseurs, les antiviraux et les médicaments contre le cancer représentent les marchés de croissance. Les facteurs qui influenceront l'évolution du marché suisse ces prochaines années résident dans la croissance de la population et l'augmentation des personnes qui devront prendre des médicaments à long terme. Aujourd'hui, 1,4 million de personnes en Suisse a plus de 65 ans. Dans 20 ans, on en comptera 2,1 millions et dans 50 ans, 2,6 millions – ce nombre aura donc presque doublé.



Un des thèmes importants abordés à l'occasion du jubilé a concerné la transplantation d'organes. Anton Schaller, modérateur, a interviewé à ce sujet la jeune étudiante Tamara Winz. A l'âge de 9 mois diagnostiquée d'une fibrose kystique et à l'âge de 16 ans une transplantation pulmonaire. Tamara Winz doit prendre à l'heure actuelle entre 80 et 100 comprimés par jour.

Autre facteur susceptible d'influencer l'évolution du marché suisse: la capacité d'innovation de l'industrie pharmaceutique. En revanche, l'intervention de l'Etat dans la fixation des prix, l'expiration d'autres brevets et le remplacement par des génériques seront plutôt de nature à la freiner.

### Une optimisation continue et cohérente

Au bout du compte, il faut s'attendre à une évolution des prix allant dans le sens d'une certaine stabilité. Par ailleurs, la distribution de médicaments et le suivi de premier ordre des personnes gravement malades représentent un autre poste de coûts considérable. «En offrant une logistique efficace et des services qualifiés aux patients faisant l'objet d'un suivi direct, on contribue de façon décisive à réduire les coûts et à améliorer la qualité de vie des personnes concernées», souligne le Dr Jürg Th. Gasser. «A l'avenir, nous n'aurons de cesse de satisfaire à cette exigence et de continuer à optimiser nos prestations sur le marché – en tant que partenaire des médecins et dans l'intérêt des personnes auxquelles nous fournissons des médicaments, des assurés et des caisses-maladie.»

Texte: Dr Hans Balmer

### Plus d'informations:

MediService SA  
Ausserfeldweg 1  
4528 Zuchwil  
Tél. 032 686 20 20  
www.mediservice.ch  
contact@mediservice.ch

Visitez aussi le site Internet pour des informations supplémentaires du jubilé et pour voir des photos.



Stefan Regli, Direction Post Logistics, explique avec enthousiasme la longue et fructueuse collaboration avec MediService SA.