

## APM INTERNATIONAL

### **SUJET : VISITE MEDICALE AQIM OBSERVATOIRE CERTIFICATION**

#### **La perception de la visite médicale par les médecins s'est améliorée avec la certification, constate l'Aqim**

PARIS, 27 mai 2008 (APM) - L'Association qualité et information médicale (Aqim) a constaté, par le biais de son observatoire Obsaqim, une amélioration de la perception de la visite médicale réalisée par les laboratoires suite à la certification de leur visite médicale de ville, ont indiqué mardi leurs responsables lors d'un point presse.

L'Aqim, association loi de 1901, a été créée en 1999 afin de "favoriser l'émergence, le développement et l'application des méthodes de management de la qualité" pour aider les industriels de la santé à délivrer aux médecins "une information éthique pertinente, utile et facilement accessible", a expliqué sa présidente, Marie-Noëlle Nayel.

En 2007, l'Aqim s'est dotée d'un observatoire de la qualité de l'information médicale, Obsaqim, dont elle a fait la promotion mardi.

L'association, qui par son statut ne conserve pas ses bénéfices mais les reverse à des organisations caritatives, se propose d'agir en tant que prestataire pour les laboratoires pharmaceutiques souhaitant avoir un retour auprès des médecins sur la qualité perçue de leur visite médicale.

Une dizaine de laboratoires ont jusqu'ici fait appel à ses services dans ce cadre.

L'obligation d'évaluer la qualité de l'information délivrée aux médecins s'est faite particulièrement sentir dans le contexte de certification de la visite médicale de ville (tous les laboratoires devront être certifiés pour la fin d'année, ndlr) mais est plus généralement un outil de management, a commenté François Berteaux, secrétaire général adjoint de l'Aqim.

Obsaqim propose d'étudier régulièrement la qualité de la visite médicale selon cinq critères: l'évaluation du discours pour chaque produit présenté, le comportement du visiteur médical, la perception de la visite dans sa globalité, le respect de la réglementation et de la déontologie et l'indice de qualité des relations avec le laboratoire.

#### **LES VM BIEN NOTES PAR LES MEDECINS**

L'Aqim a interrogé par internet des médecins généralistes en novembre 2007 et en mai 2008. Environ 500 médecins ont été interrogés à chaque session.

En général, le biais principal des études réalisées par les laboratoires auprès des médecins est le fait que ceux-ci tendent à "protéger" leur visiteur médical, a commenté le Dr Bruno Laignillon, directeur stratégique de Yssup Research, société chargée de réaliser les études.

Or dans le cadre de l'observatoire, les médecins sont interrogés sur les dernières visites reçues, mais de manière non nominative, ce qui permet d'avoir davantage

d'objectivité, a-t-il noté.

La perception de la visite médicale par les médecins s'est améliorée entre novembre 2007 et mai 2008, ce qui est "un effet de la certification", a estimé Bruno Laigüillon.

La société a défini une échelle visant à mesurer la satisfaction des médecins, qui va d'"insatisfaisant", à "minimum", puis "correct" et "top niveau", chaque qualificatif correspondant à des notes allant de un à dix.

En moyenne, les notes accordées par les médecins étaient très élevées, note-t-on.

En novembre 2007, les médecins jugeaient "correcte" la qualité des informations reçues (avec une note de 6,55/10), de même que la déontologie de cette visite (6,67), mesurée par la remise des documents obligatoires, le respect de la concurrence, ou encore les informations médico-économiques transmises.

En mai, ces deux critères avaient progressé, atteignant des notes de 7,09 pour le premier et de 7,05 pour le second.

Les médecins ont jugé "correct" (7,90/10) le comportement général du visiteur médical (niveau scientifique, professionnalisme, capacité d'écoute et d'échange) en novembre 2007 mais l'ont qualifiée de "top niveau" (8,03) en mai.

La qualité générale de la visite telle que perçue par les médecins a légèrement progressé, passant d'une note de 7,01 à 7,17, conservant le qualificatif de "correct".

En novembre 2007, 40% des médecins généralistes estimaient de "top niveau" la capacité d'écoute et d'échange des visiteurs médicaux et 55% la jugeaient correcte. L'implication du visiteur médical était jugée à 37% de "top niveau" et à 60% "correcte".

Les médecins considéraient à 22% que l'information transmise était de "top niveau" et à 67% qu'elle était "correcte".

so/cd/APM  
[redaction@apmnews.com](mailto:redaction@apmnews.com)

SOLER002 27/05/2008 18:46 VIP