

PRISE DE POSITION SUR LA COMMUNICATION EN PHARMACIE

En novembre 1995, le Bureau adoptait à l'unanimité un texte d'importance, intitulé *Prise de position sur la communication en pharmacie*. Cette initiative découlait de la constatation suivante : beaucoup de choses ont été écrites en pharmacie sur la nécessité de communiquer avec nos patients et sur la façon de le faire, mais beaucoup moins sur la nature des informations à transmettre dans les diverses situations cliniques courantes. Bref, la prise de position visait à répondre à la question «Quoi dire au patient?», tous étant d'accord sur la nécessité de cette communication, d'ailleurs incluse à l'article 17 de la *Loi sur la pharmacie*.

Dès l'adoption de cette prise de position, votre Ordre n'est pas resté inactif pour en promouvoir et l'esprit et la lettre. Ainsi, le Bureau a fixé en 1997 à la profession un objectif ambitieux mais réaliste : 100% conseils sur les nouvelles ordonnances pour l'an 2000.

En appui à l'atteinte de cet objectif et tel que prévu dans la prise de position, la Direction de la Formation continue et du Développement professionnel (DFCDP) a produit en 1998 un guide essentiel, intitulé *Guide pratique de la communication pharmacien-patient*. Ce guide, qui a servi de base à la tournée régionale effectuée dans tout le Québec au printemps 1998, reprend les paramètres de la prise de position, en les échelonnant sur trois niveaux, de sorte que chaque pharmacien puisse cheminer à son rythme et selon les besoins de sa clientèle. Ceux qui n'ont pas obtenu ce guide, distribué lors de la tournée précitée, peuvent en obtenir un exemplaire en s'adressant à la DFCDP, aux numéros habituels de l'Ordre.

D'autre part, l'adoption récente du *Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments* (dit règlement sur les annexes) confirme la pertinence des sections de la prise de position traitant des médicaments de vente libre, bouclant ainsi la boucle pour cette catégorie de produits. Il convient de noter que la prise de position ne vient pas se substituer au Règlement, et qu'elle doit être interprétée en fonction des dispositions de ce règlement.

Ainsi, à l'aube du III^e millénaire, notre profession adopte fermement une orientation/patient, centrée notamment sur ses besoins en matière d'informations sur les médicaments. De ce fait, le pharmacien se positionne désormais comme un des principaux intervenants dans le domaine de la santé.

pe d'ailleurs longuement ce thème (2).

De développement plus récent, le concept de «soins pharmaceutiques» va plus loin encore dans le même sens, en confiant au pharmacien le mandat d'identifier les besoins du client et de prévenir, dans toute la mesure du possible, les problèmes reliés à la pharmacothérapie. Cette prévention repose, dans une large mesure, sur une communication de haute qualité entre le pharmacien et son patient.

Cet aspect du rôle du pharmacien constitue un acquis pour la société, et il est maintenant accepté par la population autant que par le législateur. Rappelons, par exemple, le fait que de plus en plus de patients portent plainte, auprès du syndicat de l'Ordre, pour défaut de conseils; dans certains cas, ces plaintes se traduisent par des sanctions disciplinaires à l'encontre des pharmaciens impliqués. Rappelons, de plus, la reconnaissance de l'opinion pharmaceutique par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Dans le même ordre d'idées, le Conseil de la santé et du bien-être, dans un rapport remis en 1995 au Gouvernement du Québec, recommandait aux ordres professionnels:

«d'élaborer, à l'intention de leurs membres, des lignes directrices sur l'information à donner aux usagers»;

«que l'information, claire, précise, pertinente, fasse désormais partie intégrante des critères d'évaluation formels de la qualité des actes, en rapport avec ces lignes directrices» (3).

Ces recommandations ne s'adressent pas uniquement aux pharmaciens, mais elles justifient d'emblée la présente prise de position. Ajoutons que l'Ordre se propose de mettre à la disposition de ses membres sous peu un guide de conseils au patient, qui précisera les principales dispositions du texte qui suit.

2- OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION

L'Ordre des pharmaciens du Québec considère que la communication de renseignements sur le médicament constitue une composante importante et indispensable d'un programme de soins pharmaceutiques. Le patient devant être au centre des préoccupations du pharmacien, celui-ci doit, en communiquant avec son patient, chercher à:

- Objectif 1: comprendre l'objectif thérapeutique que le patient recherche en recourant à la médication;
- Objectif 2: favoriser l'atteinte de cet objectif;
- Objectif 3: assurer l'utilisation sécuritaire du médicament;
- Objectif 4: prévenir ou à tout le moins limiter l'apparition de problèmes reliés à la pharmacothérapie.

Les sections 3 à 6 de ce document précisent les principaux éléments que doit comporter la communication dans les diverses situations cliniques qui y sont évoquées. Bien entendu, le pharmacien doit déterminer le niveau d'intervention requis, en fonction du cas, selon l'intérêt et le besoin du patient.

PRISE DE POSITION SUR LA COMMUNICATION EN PHARMACIE

1- PRÉAMBULE

Depuis 1974, la définition de l'exercice de la pharmacie comprend «la communication de renseignements sur l'usage prescrit ou, à défaut d'ordonnance, sur l'usage reconnu des médicaments» (1). Cette obligation faite au pharmacien¹ confirme qu'il est, par sa formation, son expertise et le rôle qu'il joue auprès du patient, le professionnel tout désigné pour transmettre au patient l'information nécessaire à un usage efficace et sécuritaire des médicaments; notre guide de pratique dévelop-

3- COMMUNICATION SUR LES MÉDICAMENTS D'ORDONNANCES

3.1 Nouvelle thérapie

Le pharmacien doit, lorsqu'il exécute une ordonnance initiant une nouvelle thérapie:

- obtenir du patient² les informations nécessaires, selon le cas, à l'ouverture, à la mise à jour et à l'étude du dossier, notamment par la réalisation d'une histoire pharmacothérapeutique. L'Ordre met à la disposition de ses membres un formulaire à cet effet (4);
- fournir verbalement l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés;
- renforcer l'information verbale, si nécessaire, par un document (feuillet d'informations ou autre);
- documenter au dossier toute intervention inhabituelle ou particulière.

3.2 Poursuite de traitement

Le pharmacien doit, lorsqu'il exécute une ordonnance poursuivant une thérapie:

- obtenir les informations requises pour la mise à jour du dossier, notamment en ce qui concerne l'évolution de la thérapie et les effets observés par le patient (notamment les effets indésirables), et les inscrire au dossier, si nécessaire;
- fournir, s'il y a lieu, verbalement ou par écrit, un rappel de l'information ou un complément d'information nécessaire à l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés;
- documenter au dossier toute intervention inhabituelle ou particulière.

4- COMMUNICATION SUR LES MÉDICAMENTS SOUS CONTRÔLE PHARMACEUTIQUE (MÉDICAMENTS DE L'ANNEXE II).

Lorsqu'il fournit, sur demande ou de sa propre initiative, un médicament sous contrôle pharmaceutique, le pharmacien doit:

- obtenir les informations nécessaires à l'ouverture, à la mise à jour, et à l'étude du dossier, selon le cas, et y inscrire la vente du médicament;
- fournir verbalement l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés;
- renforcer l'information verbale, si nécessaire, par un document (feuillet d'informations ou autre);
- documenter au dossier toute intervention inhabituelle ou particulière.

5- COMMUNICATION SUR LES MÉDICAMENTS SOUS SURVEILLANCE PHARMACEUTIQUE (MÉDICAMENTS DE L'ANNEXE III)

Lorsqu'il fournit, sur demande ou de sa propre initiative, un médicament sous surveillance pharmaceutique, le pharmacien doit:

- vérifier la pertinence de l'emploi de ce médicament, notamment par la consultation du dossier;
- fournir verbalement l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés et, lorsque cela s'applique, préciser la signification des codes du programme code médicament;
- renforcer l'information verbale, si nécessaire, par un document (feuillet d'informations ou autre).

6- COMMUNICATION SUR LES AUTRES MÉDICAMENTS DE VENTE LIBRE

Lorsqu'il fournit, sur demande ou de sa propre initiative, un médicament ne bénéficiant pas de contrôle ou de surveillance pharmaceutique, le pharmacien doit:

- vérifier la pertinence de l'emploi de ce médicament;
- fournir verbalement l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs ci-haut mentionnés.

7- COMMUNICATION CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LE PHARMACIEN

En fonction des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, le pharmacien doit notamment (5), lorsqu'il recueille des renseignements personnels, informer son patient:

- de l'objet du dossier;
- de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;
- de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

Le formulaire «Informations confidentielles pour votre dossier», déjà cité, informe le patient de ces dispositions⁵

Approuvé par le Comité d'inspection professionnelle le 1er novembre 1995

Approuvé par le Bureau de l'Ordre le 22 novembre 1995

REFERENCES

- 1- Gouvernement du Québec. Loi sur la pharmacie, article 17, 1974.
- 2- Ordre des pharmaciens du Québec. Guide de pratique de la pharmacie, section V, 1981.
- 3- Conseil de la santé et du bien-être du Québec. Un juste prix pour les services de santé Québec, 1993. ISBN: 2-550-24572-1.
- 4- Ordre des pharmaciens du Québec. Formulaire d'histoire pharmacothérapeutique. Informations confidentielles pour votre dossier, Avril 1994.
- 5- Gouvernement du Québec. Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, article 6, 1993.

- 1 L'utilisation du genre masculin dans ce texte n'a d'autre but que d'en alléger la lecture.
- 2 Dans tous les cas, l'expression «patient» doit également inclure la personne qui représente celui-ci.