

UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR POUR LA TRANSMISSION DES ORDONNANCES

NORME 2008.01

Direction des services professionnels



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

CONTEXTE ET PORTÉE

Depuis plusieurs années, le télécopieur est utilisé en pharmacie pour assurer la transmission des ordonnances, tant en pratique privée qu'en établissement de santé. Cette utilisation comporte des avantages indéniables et les normes de pratiques publiées jusqu'à maintenant sur le sujet encadrent l'utilisation de ce moyen de communication afin d'en assurer la sécurité^(1,2). Cependant, l'application de ces normes impliquait notamment, pour le pharmacien exerçant en pratique privée, de recevoir l'original de l'ordonnance dans les sept (7) jours suivant sa transmission, et pour le pharmacien en établissement de santé, d'établir une procédure permettant d'avoir accès en tout temps à l'original de l'ordonnance afin d'inscrire des commentaires au besoin et de confirmer les interventions par une signature.

En raison des difficultés engendrées par l'application de ces normes dans les différents milieux de pratiques et des avancées technologiques permettant une meilleure qualité d'impression, le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des pharmaciens du Québec ont récemment adopté une prise de position commune d'actualisation de cette pratique. Cette norme vise donc à encadrer l'utilisation du télécopieur dans la pratique de la pharmacie, tant dans les milieux privés qu'en établissements de santé, et concerne uniquement les ordonnances rédigées par un médecin. **La présente norme remplace les normes 93.01 et 93.02 publiées antérieurement.** Nous vous invitons à vous référer à l'énoncé de position intitulé « La transmission des ordonnances de médicaments par télécopieur »⁽³⁾ afin d'obtenir, si nécessaire, des informations complémentaires sur le sujet. Ce document est disponible dans la section « Publications » du site Web de l'Ordre des pharmaciens du Québec (www.opq.org).

DISPOSITIONS LÉGALES

Tout d'abord, rappelons quelques définitions importantes.

Selon l'article 1. j) de la *Loi sur la pharmacie*, une **ordonnance** constitue une « Autorisation de fournir un médicament :

- i) donnée par une personne autorisée par une loi du Québec à prescrire un médicament ou un poison;
- ii) donnée à une personne autorisée par une loi d'une autre province ou d'un territoire du Canada à prescrire un médicament, dans la mesure où cette personne, si elle exerçait au Québec, serait autorisée par une loi du Québec à prescrire ce médicament. »

Et selon l'article 1. h) de la *Loi sur la pharmacie*, un **médicament** englobe « toute substance ou mélange de substances pouvant être employé :

- i) au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie, d'un désordre, d'un état physique ou psychique anormal, ou de leurs symptômes, chez l'homme ou chez les animaux; ou
- ii) en vue de restaurer, corriger ou modifier les fonctions organiques chez l'homme ou chez les animaux. »

La définition de ce qui constitue l'**original** d'une ordonnance n'est pas clairement indiquée dans la *Loi sur la pharmacie et ses Règlements*. Le Nouveau Petit Robert de la langue française, édition 2007, donne au terme « original » la définition suivante : « Qui émane directement de l'auteur, est l'origine et la source primaire des reproductions. »

⁽¹⁾ Norme 93.01 : *Utilisation du télécopieur dans la transmission des ordonnances en pratique privée, originalement publiée en mai 1993 et révisée en février 2002.*

⁽²⁾ Norme 93.02 : *Utilisation du télécopieur dans la transmission des ordonnances en établissement de santé, publiée en juin 1993.*

⁽³⁾ « La transmission des ordonnances de médicaments par télécopieur », *Énoncé de position, Collège des médecins du Québec et Ordre des pharmaciens du Québec, mai 2007.*

Malgré cette définition, une lettre envoyée par Santé Canada au Directeur exécutif de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) stipule que **les ordonnances reçues par télécopie peuvent être considérées comme des originaux, dans la mesure où des moyens adéquats sont mis en place afin de prévenir d'éventuelles falsifications ou détournements de ces ordonnances**. Ceci implique donc que, *conditionnellement à l'élaboration et au respect de certaines règles, une ordonnance télécopiée peut servir d'original* ⁽⁴⁾. Ceci comprend les prescriptions émises pour toutes les catégories de médicaments, incluant les stupéfiants, les drogues contrôlées ainsi que les substances ciblées.

AVANTAGES ET RISQUES DE L'UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR POUR LA TRANSMISSION D'ORDONNANCES

L'utilisation du télécopieur pour la transmission des ordonnances comporte de nombreux avantages. Parmi ceux-ci, mentionnons que cette pratique permet, en éliminant les risques d'erreurs reliés à la transmission verbale, d'acheminer rapidement et en tout temps l'ordonnance entre le médecin et le pharmacien en évitant ainsi un déplacement du patient (en pratique privée).

Cette pratique comporte toutefois certains risques :

- Sans mesures de contrôle, une même ordonnance pourrait être télécopiée à plusieurs pharmaciens simultanément ou encore détournée par un employé d'un établissement, permettant ainsi l'obtention frauduleuse de médicaments;
- Le contenu d'une ordonnance pourrait être modifié avant ou après que la télécopie ne soit transmise, occasionnant une distorsion entre l'ordonnance originale et l'ordonnance reçue par le pharmacien;
- La transmission des ordonnances par télécopieur pourrait systématiquement être dirigée à un même pharmacien, brimant ainsi le droit du patient à choisir son pharmacien;
- L'utilisation de la télécopie pourrait occasionner un certain niveau de risque quant à la confidentialité des informations concernant le patient.

Ces problématiques ont d'ailleurs déjà été identifiées par Santé Canada et évoquées dans la communication citée précédemment ⁽⁴⁾. En accord avec le mandat confié aux ordres, soit celui de protéger le public, un comité regroupant des représentants de l'Ordre des pharmaciens du Québec et du Collège des médecins du Québec a exprimé la nécessité de fournir un encadrement permettant d'assurer la sécurité de ce mode de transmission. Pour ce faire, il a publié un énoncé de position présentant les principales modalités d'application de cette activité, disponible dans la section réservée aux membres du site Web de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Cet énoncé décrit les responsabilités qui reviennent aux deux catégories de professionnels, soit les médecins et les pharmaciens.

POSITION COMMUNE DU COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC ET DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC – IMPLICATIONS PRATIQUES

Considérant les avantages reliés à l'utilisation du télécopieur et l'avis émis par Santé Canada, les ordonnances reçues par télécopie sont reconnues à toutes fins pratiques **comme des ordonnances originales**, et peuvent être considérées comme telles par le pharmacien à **condition que les professionnels impliqués aient pris les précautions et les mesures susceptibles de prévenir leur falsification et le détournement des médicaments**. La transmission des ordonnances doit ainsi respecter les principes suivants :

- **assurer la confidentialité des renseignements personnels du patient;**
- **permettre la vérification de l'authenticité et de l'intégrité de l'ordonnance;**
- **minimiser les risques de détournement des ordonnances aux fins d'obtention frauduleuse de médicaments;**
- **assurer au patient le libre choix de son pharmacien.**

⁽⁴⁾ Santé Canada, Programme des produits thérapeutiques. Lettre de Monsieur Dan Michols, directeur général, 1998-12-04.

Ces principes doivent être respectés afin d'assurer la légalité de l'ordonnance reçue par télécopie. En pratique, ceci se traduit par des responsabilités qui incombent à chacun des professionnels impliqués. La présente norme précise les responsabilités relatives au pharmacien.

RESPONSABILITÉS DU PHARMACIEN EN PRATIQUE PRIVÉE LORS DE LA RÉCEPTION D'UNE ORDONNANCE PAR TÉLÉCOPIEUR

Le pharmacien qui reçoit une télécopie doit s'assurer que l'ordonnance reçue respecte les principes suivants :

5.1 : Les éléments nécessaires à l'identification du pharmacien choisi par le patient doivent être présents **sur l'ordonnance télécopiée**. En pratique, cela signifie que le nom de la pharmacie (nom du ou des pharmaciens propriétaires et non celui de la bannière), le numéro de télécopieur, de même que la date et l'heure de la transmission figurent clairement sur l'ordonnance même, et non sur le bordereau de télécopie accompagnant l'ordonnance.

5.2 : Comme c'était le cas dans la norme précédente, les ordonnances télécopiées doivent provenir **d'un établissement de santé ou du bureau où le médecin prescripteur exerce**. Précisons à ce sujet que la notion d'établissement de santé inclut les centres hospitaliers (CH), les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), les centres locaux de services communautaires (CLSC), les centres de protection de l'enfance et la jeunesse et les centres de réadaptation.

Les résidences de personnes âgées, les résidences des communautés de religieux et religieuses ou autres types de résidences privées hébergeant des patients âgés ou des personnes ayant des besoins particuliers, ne sont pas des établissements de santé au sens de la Loi sur la santé et les services sociaux, et ne bénéficient pas du même encadrement. Par contre, ces résidences utilisent souvent le télécopieur pour acheminer les nouvelles ordonnances de leurs résidents aux pharmacies concernées. Lorsqu'un médecin rencontre les patients sur place dans ce type de résidence, la résidence est alors considérée comme le bureau où il exerce ses activités professionnelles. Le pharmacien peut alors accepter la télécopie d'ordonnances.

5.3 : L'ordonnance doit comporter la certification qu'elle n'a qu'un seul destinataire, à savoir le pharmacien mentionné à l'article 5.1, et qu'elle ne sera pas réutilisée afin d'obtenir d'autres médicaments. Ainsi, l'ordonnance ne pourra pas être transmise dans une autre pharmacie. Cette inscription doit être notée clairement sur l'ordonnance avant la transmission, de façon manuscrite ou en utilisant un tampon encreur comportant cette précision. Le médecin pourrait également utiliser un formulaire d'ordonnance spécifique aux ordonnances destinées à être télécopiées. Un modèle de formulaire facilitant le respect de ces modalités est annexé à ce document.

5.4 : S'il le juge nécessaire, le pharmacien peut vérifier auprès du prescripteur, avant son exécution, l'authenticité de toute ordonnance portant sur un stupéfiant, une drogue contrôlée, une substance ciblée, un médicament susceptible d'abus, et toute ordonnance dont l'authenticité lui paraît douteuse. Cette procédure s'applique également aux ordonnances peu lisibles ou ambiguës. Les informations relatives à cette communication doivent être notées et paraphées sur l'ordonnance reçue.

5.5 : Le pharmacien doit, le cas échéant, respecter la décision d'un médecin de ne pas substituer un médicament lorsqu'une inscription de la main du médecin en fait la précision. Puisque l'ordonnance télécopiée respectant les conditions énumérées dans la présente norme représente une ordonnance originale, le pharmacien peut donc considérer cette mention comme valide.

5.6 : Le pharmacien doit parapher l'ordonnance obtenue par télécopie et la classer selon les modalités prévues au *Règlement sur la tenue des dossiers, livres et registres par un pharmacien dans l'exercice de sa profession*. Cette ordonnance est alors considérée comme une ordonnance « écrite ».

5.7 : Le pharmacien doit s'assurer que le papier servant de support à la télécopie permette sa conservation conformément aux dispositions dudit règlement. Il est à noter que certains papiers de moindre qualité utilisés pour les imprimantes thermiques ne permettent pas de respecter ce point. Le pharmacien aura intérêt à s'informer auprès du fournisseur afin de s'assurer du respect de la réglementation.

5.8 : Le télécopieur utilisé pour la réception de télécopies d'ordonnances doit être situé dans un endroit de la pharmacie accessible uniquement au personnel affecté à l'exécution des ordonnances. Le télécopieur devrait donc être situé dans la section de la pharmacie communément appelée « laboratoire ».

Il n'est plus nécessaire pour le médecin d'acheminer l'original au pharmacien dans la mesure où toutes les règles prévues à la présente norme sont respectées. En revanche, le pharmacien doit refuser toute ordonnance télécopiée ne respectant pas ces règles et en aviser le médecin traitant.

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Dans les établissements de santé, l'utilisation du télécopieur pour la transmission des ordonnances est répandue en raison des avantages précités et pour répondre à la nouvelle réalité. En effet, les différentes installations d'un même établissement sont parfois situées à une distance considérable les unes des autres, et la transmission des ordonnances au département de pharmacie permet parfois une économie considérable de temps, réduisant ainsi les délais de réception de la médication requise par le patient. De plus, ce dispositif permet de conserver en tout temps l'original de l'ordonnance au dossier du patient.

Comme en pratique privée, la télécopie reçue au département de pharmacie pourra être considérée comme l'original de l'ordonnance pour le pharmacien qui la reçoit, à condition que des mesures de sécurité aient été mises en place, selon les modalités élaborées par le chef du département de pharmacie et approuvées par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP). Il est entendu que cette mesure en établissement de santé entraîne la création de deux copies officielles du même document, soit l'original, conservé au dossier du patient et la télécopie conservée au département de pharmacie. Cette télécopie, seule preuve de l'intervention du pharmacien, est conservée aussi longtemps que le prévoit le règlement sur la tenue des dossiers et, idéalement, aussi longtemps que l'ordonnance originale. De plus, le pharmacien exerçant en établissement devra continuer de respecter ses obligations professionnelles en notant ses interventions au dossier patient. Le pharmacien devra également avoir accès en tout temps à l'ordonnance originale pour y faire les validations appropriées, y inscrire ses commentaires au besoin et confirmer son intervention par une signature ou un paraphe.

Il est primordial de rappeler que, sous l'autorité du CMDP, le chef de département de pharmacie est responsable d'adopter une procédure régissant l'émission et l'exécution des ordonnances. Cette procédure doit indiquer clairement les étapes à suivre dans l'établissement, et assurer le respect des règles suivantes :

6.1 : Seul l'original de l'ordonnance, tel qu'émis par le prescripteur, peut être transmis par télécopieur.

6.2 : L'ordonnance identifie bien le patient (nom, numéro de dossier, numéro de chambre, etc.).

6.3 : La personne qui envoie la télécopie doit également signer l'ordonnance (ou à tout le moins, la parapher) et y indiquer sa fonction **avant** de l'envoyer, attestant qu'elle a effectué cette étape. Si la personne est un professionnel, elle devrait ajouter son numéro de permis. Ces informations doivent être inscrites clairement sur l'ordonnance. Ainsi, l'ordonnance émise par le prescripteur ne peut être télécopiée plus d'une fois sans que cela ne soit évident.

6.4 : La date et l'heure auxquelles la télécopie a été faite doivent être indiquées sur l'ordonnance télécopiée.

6.5 : L'original émis par le prescripteur devra être remis au dossier patient aussitôt après avoir été télécopié.

6.6 : Le pharmacien qui a reçu la télécopie doit vérifier toute ordonnance difficilement lisible en recourant à l'original.

6.7 : La télécopie sert d'original au pharmacien afin de valider et de remplir l'ordonnance. Le pharmacien qui désire faire une intervention particulière pourrait le faire soit directement sur l'ordonnance originale mise au dossier du patient, soit à l'aide d'un formulaire d'intervention spécialement conçu à cet effet et approuvé par le CMDP, ou par toute autre procédure visant à consigner les interventions des pharmaciens au dossier patient. Ce formulaire d'intervention, s'il est utilisé, doit être conservé au dossier du patient.

6.8 : L'ordonnance télécopiée, telle qu'elle a été reçue par le pharmacien, doit être conservée idéalement aussi longtemps que l'original inséré au dossier du patient.

6.9 : Toutes les mesures nécessaires doivent être mises en place pour assurer la confidentialité des données sur le patient lors de la transmission d'une ordonnance par télécopieur.

6.10 : Le formulaire d'ordonnances doit indiquer clairement que cette procédure ne s'applique qu'à l'intérieur d'un établissement (à l'exception des ordonnances destinées à des patients qui seront traités à l'extérieur).

6.11 : Les ordonnances qui proviennent d'un établissement, télécopiées vers une pharmacie privée, devront être assorties des mentions indiquées au point 5 (identification du pharmacien choisi par le patient et certification du prescripteur), puis archivées au dossier du patient. Le formulaire proposé, mis en annexe de la présente norme, résume les modalités à respecter pour l'envoi d'une ordonnance à une pharmacie privée.

6.12 : Un programme de contrôle de la qualité sur les transmissions effectuées doit être implanté au sein de l'établissement de santé.

ANNEXE
Modèle de formulaire
d'ordonnance pour
fins de télécopie

Ordonnances dirigées
vers les pharmacies
de pratique privée

Entête de l'ordonnance	
Nom du médecin, numéro de permis	
Adresse: téléphone, télécopieur	
Transmission confidentielle par télécopieur	
Nom du pharmacien	
Télécopieur	Date / heure
Nom du patient	Date de naissance
Rx 1	
Rx 2	
Rx 3	
Certification du prescripteur	
<ul style="list-style-type: none">▪ Cette ordonnance est une ordonnance originale▪ Le pharmacien désigné ci-dessus est le seul destinataire▪ L'original ne sera pas réutilisé	
Signature	Date
Nom du prescripteur	No de permis

SPÉCIMEN

Ordre des pharmaciens du Québec

266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6

Téléphone : 514-284-9588
Numéro sans frais : 1-800-363-0324
Courriel : ordrepharm@opq.org

www.opq.org



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous