

DONNE DROIT À 1 UNITÉ DE FC



Leçon approuvée pour 1 UFC par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie. N° de dossier : 1065-2016-1772-I-T. Accréditation valable jusqu'au 1^{er} septembre 2017.

Pour obtenir instantanément vos résultats, répondez en ligne sur eCortex.ca

UNE FC EXCLUSIVE AUX ATP

Coin technipharm FC est le seul programme national de formation continue conçu exclusivement pour les assistants techniques en pharmacie canadiens.

À mesure que le rôle des assistants techniques en pharmacie s'étend, utilisez régulièrement *Coin technipharm FC* pour parfaire vos connaissances. Veuillez noter qu'une note de passage minimale de 70 % est exigée pour obtenir les UFC attribuées à cette leçon.

Coin technipharm FC est généreusement commandité par Teva. Les numéros précédents peuvent être téléchargés à partir des sites eCortex.ca ou www.tevacanada.com.

L'auteur n'a pas de conflit d'intérêts à déclarer.

POUR RÉPONDRE AU TEST

1. Obtenez instantanément vos résultats en répondant en ligne sur le site eCortex.ca.
2. Ou utilisez la carte réponse insérée dans cette leçon de FC. Imprimez la leçon, entourez les réponses sur la carte et envoyez-la par télécopieur à Mayra Ramos (416 764-3937).

Une note de passage de 70 % (12 sur 17) est exigée pour réussir cette leçon et obtenir 1 UFC. *Coin technipharm* vous enverra vos résultats par la poste dans un délai de 8 à 12 semaines.

COLLABORATEURS

Coordonnatrice de la FC :
Rosalind Stefanac

Rédactrice en chef clinique :
Lu-Ann Murdoch, B. Sc. Phm.

Auteur :
John Papastergiou, B. Sc. Phm.

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

Gérer l'officine et optimiser les services de soutien à la gestion des médicaments : le rôle du technicien en pharmacie

Par John Papastergiou, B. Sc. Phm.



Objectifs d'apprentissage

Après avoir suivi cette leçon et répondu au test, les assistants techniques en pharmacie seront en mesure de :

1. Énumérer les différences entre les responsabilités et les champs d'activité des techniciens en pharmacie et des pharmaciens.
2. Décrire les façons dont les techniciens en pharmacie peuvent gérer le fonctionnement de l'officine et améliorer le flux de travail.
3. Étudier les méthodes que les techniciens en pharmacie peuvent utiliser pour promouvoir la prestation de services pharmaceutiques professionnels.
4. Intégrer des stratégies permettant aux techniciens en pharmacie d'améliorer la gestion des médicaments et l'adhésion des patients à leur traitement.

Un service éducatif à l'intention des techniciens en pharmacie canadiens offert par Teva.
www.tevacanada.com

Au cours des dernières années, on a vu la profession de pharmacien évoluer de façon extraordinaire. Son champ d'activité s'est étendu pour aider à faire face aux besoins de santé changeants de la population canadienne et pour réduire les pressions sur le système de santé.

Traditionnellement, le rôle des pharmaciens s'est longtemps concentré sur la gestion de l'officine et sur la distribution des médicaments en toute sécurité. Ces derniers temps, les pharmaciens ont vu leur rôle s'étendre pour inclure un ensemble de services cliniques tels que les revues de médicaments, la prolongation d'ordonnances d'ordonnances, les adaptations cliniques et les vaccinations¹. En conséquence, les pharmaciens se sont trouvés confrontés à des problèmes de manque de temps, d'organisation du travail, de gestion du personnel et de capacité d'offrir à leur clientèle des services intégrés et fiables. Il s'agit pour eux de trouver un équilibre entre les

services traditionnels de distribution de produits pharmaceutiques et la prestation régulière de services cliniques.

Tout comme le rôle des pharmaciens, celui des techniciens en pharmacie a lui-même évolué. Depuis décembre 2010, les techniciens en pharmacie sont des professionnels de la santé réglementés qui ont des normes de pratique clairement définies². De nombreuses pharmacies n'ont pas encore tiré profit de cet élargissement des rôles. Or, l'intégration d'un technicien au personnel constitue une solution viable aux problèmes d'organisation du travail auxquels font face de nombreuses pharmacies, en particulier quand il s'agit de maximiser l'utilisation des compétences des pharmaciens et des techniciens. Pour cela, il faut avant tout bien comprendre ce qu'un technicien a le droit de faire en tant que professionnel de la santé réglementé. De façon générale, le partage des responsabilités peut être défini de la façon suivante :

LES TECHNICIENS ont la responsabilité d'assurer l'exactitude de l'information technique concernant les nouvelles ordonnances et les renouvellements (c.-à-d., nom du client, signature, nom du médicament, forme posologique et voie d'administration, dosage et nom du médecin).

LES PHARMACIENS restent responsables de la pertinence thérapeutique et clinique des nouvelles ordonnances et des renouvellements, ainsi que de toutes les consultations thérapeutiques.

Actuellement, on trouve des techniciens en pharmacie agréés dans neuf provinces canadiennes : la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve¹³.

Bien que le champ d'activité des techniciens en pharmacie puisse légèrement varier en fonction des lois locales, leurs prin-

TABLEAU 1 - Champ d'activité des techniciens en pharmacie agréés à l'échelle nationale

	BC	AB	SK	ON	NB	MB	NF	NS	PEI
S'assurer de l'exactitude de l'information sur les médicaments et sur la santé	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Recevoir et transcrire les ordonnances verbales des praticiens	O*	O*	O*	O*	O	O*	O*	O*	O*
Transférer des ordonnances à d'autres pharmacies et en recevoir d'autres pharmacies	O*	O*	O*	O*	O	O*	O*	O*	O*
S'assurer de l'exactitude des préparations pharmaceutiques	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Effectuer la vérification finale des préparations pharmaceutiques**	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Répondre à des questions exigeant des connaissances thérapeutiques, une analyse clinique ou une évaluation	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Surveiller l'ingestion de la méthadone	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Déterminer la pertinence d'exécuter un renouvellement d'ordonnance	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Déceler et résoudre des problèmes liés aux médicaments	N	N	N	N	O ¹	N	N	N	N
Administrer une substance par injection ou en inhalation aux fins de démonstration	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Pratiquer une intervention infradermique (p. ex., à l'aide d'une lancette) sous la supervision directe d'un pharmacien	N	N	N	O	N	N	N	N	N

* Doit respecter les lois et règlements de la province relatifs aux classes de médicaments.

** La vérification finale doit être effectuée par un technicien en pharmacie (ou un pharmacien) qui n'a pas saisi l'ordonnance dans le système informatique de la pharmacie ou qui n'est pas allé chercher le médicament dans le stock. Cependant, si aucun autre membre de l'équipe n'est disponible, tous les aspects techniques de la distribution, dont la vérification finale, peuvent être effectués par le même technicien.

¹ Au Nouveau-Brunswick, la loi précise que les techniciens peuvent participer à la mise en œuvre et au suivi des plans de soins des patients sous la supervision d'un pharmacien²¹.

cipales fonctions sont semblables d'une province à l'autre.

Le Tableau 1 donne des exemples d'activités confiées aux techniciens en pharmacie agréés^{2,14-20}.

Alors que le but de l'intégration d'un technicien dans la pharmacie est d'optimiser les rôles du technicien et du pharmacien, le flux de travail dépendra d'un certain nombre de variables comme le volume d'ordonnances, les ventes de MVL, aménagement de la pharmacie de la pharmacie, le niveau d'expérience du personnel et les caractéristiques démographiques de la clientèle. Il n'y a pas de formule standardisée pour maximiser le flux de travail et la productivité de l'officine. Il peut être nécessaire de faire des essais afin de trouver un équilibre entre ces différentes variables. En optimisant l'intégration de techniciens en pharmacie agréés, on peut améliorer l'efficacité de la distribution des médicaments et permettre aux pharmaciens de mieux se concentrer sur la prestation de services professionnels.

Afin d'assurer la transition vers un modèle de flux de travail favorisant une prestation de services cliniques fiables, il est nécessaire d'étudier un certain nombre de concepts-clés :

- 1) Le technicien en tant que garant de la bonne distribution des médicaments;
- 2) Le technicien en tant que pilote des programmes professionnels;
- 3) Le technicien en tant qu'agent de soutien à la gestion des médicaments et à l'adhésion aux traitements.

Le technicien en tant que garant de la bonne distribution des médicaments

Dans l'exemple type d'une pharmacie communautaire achalandée, le pharmacien doit à la fois vérifier les ordonnances, répondre au téléphone, parler aux médecins, répondre aux questions sur les MVL, remplacer le technicien pendant sa pause-repas, rédiger des ordonnances d'urgence et s'acquitter de multiples autres activités. Durant les périodes particulièrement chargées, les pharmaciens reviennent presque toujours à leur modèle traditionnel de distribution de médicaments et abandonnent toute velléité de fournir des services cliniques supplémentaires. Cela envoie un message contradictoire à la clientèle, qui aura du mal à considérer la pharmacie comme un lieu qui se distingue par sa prestation de services de santé axés sur le patient. On comprend que, dans ce contexte,



la prestation régulière de services professionnels peut représenter tout un défi.

Optimiser l'intégration d'un technicien en pharmacie peut être une bonne solution pour relever ce défi. Les techniciens peuvent efficacement prendre en charge tous les aspects relatifs à la distribution des médicaments et faire un tri pertinent des questions que posent les clients. Par exemple, dans une pharmacie où il y a deux techniciens et un pharmacien, les techniciens peuvent se charger de saisir les données, d'exécuter les ordonnances, de vérifier les produits et de d'exécuter les renouvellements. En milieu hospitalier, on pratique avec succès depuis des années une méthode consistant à faire vérifier le travail d'un technicien par un autre technicien. De ce fait, si un pharmacien est occupé à fournir des services professionnels, il n'y a plus d'embouteillages au niveau de la vérification des ordonnances. De plus, grâce à leur droit de recevoir des ordonnances verbales et de transférer des ordonnances, les techniciens peuvent encore mieux seconder les pharmaciens pour qu'ils puissent fournir des services professionnels et donner des conseils aux patients. Le technicien en pharmacie est capable de diriger le flux de travail et de gérer efficacement la distribution des médicaments, et le pharmacien peut ainsi se concentrer sur les problèmes de santé des patients. Il en résulte un flux de travail efficace et homogène^{4,5}.

Le technicien en tant que pilote des programmes professionnels

En plus d'assumer des tâches techniques, les techniciens peuvent indirectement jouer un rôle actif dans les programmes professionnels^{6,7}. En tant que premiers contacts des clients, les techniciens sont bien placés pour dépister les personnes qui pourraient avoir besoin de services pharmaceutiques professionnels. Pour cela, ils doivent être en mesure de⁸ :

- 1) Définir le service
 - Savoir ce qu'on propose aux patients
 - Comprendre le processus de base de la prestation du service
 - Connaître la nature des consultations, la durée des rendez-vous, les aspects couverts
 - Pouvoir décrire les avantages inhérents au service
 - Adopter une approche personnalisée
 - Rechercher l'efficacité maximale des médicaments
 - Assurer un soutien grâce à un suivi régulier
 - Être en mesure de répondre aux questions courantes
- 2) Sélectionner les patients
- 3) Signaler les candidats potentiels aux pharmaciens
- 4) Prendre les rendez-vous et téléphoner aux patients pour les leur rappeler
- 5) Fournir d'autres suivis de soutien, comme la documentation générale

Le dépôt de l'ordonnance est une bonne occasion pour les techniciens en pharmacie de dépister les personnes qui viennent de recevoir un diagnostic de maladie chronique, les candidats à la vaccination ou à une revue des médicaments, ou les personnes qui ont besoin d'être formées à l'utilisation d'appareils médicaux. Dans certains cas, les techniciens eux-mêmes peuvent jouer un rôle important en aidant les clients à choisir un glucomètre et en leur apprenant à l'utiliser. Le Tableau 2 présente certains scénarios courants qui donnent aux techniciens l'occasion de dépister les candidats potentiels à une revue des médicaments.

Le technicien en tant qu'agent de soutien à la gestion des médicaments et à l'adhésion aux traitements

La non-adhésion au traitement pharmacologique est un important obstacle à

TABLEAU 2 - Occasions courantes de dépister les candidats potentiels à une revue des médicaments

1. Ordonnance préopératoire (préparation intestinale, gouttes oculaires, préparation à une opération dentaire, préparation à l'IRM)
2. Commande de médicaments pour les vacances (les personnes qui partent en voyage devraient avoir sur elles en tout temps leur rapport de revue des médicaments)
3. Transfert du dossier pharmaceutique d'un patient
4. Demande de reçu officiel annuel pour l'impôt sur le revenu
5. Déménagement d'un patient dans une autre ville ou en CHSLD
6. Visite chez un spécialiste ou bilan de santé annuel chez un médecin
7. Patient confus ou incertain du nom de ses médicaments
8. Congé de l'hôpital ou hospitalisation prévue
9. Importants changements au profil pharmacologique actuel ou ajout de nouveaux médicaments
10. Preuve documentée de la non-adhésion du patient à son traitement

l'utilisation appropriée des médicaments. Les principaux obstacles à l'adhésion au traitement sont le nombre croissant de médicaments, les régimes posologiques complexes et le manque de connaissances des patients sur les traitements. Des efforts sont faits pour améliorer l'adhésion au traitement en adaptant les emballages de médicaments, en fournissant aux patients des moyens efficaces de se rappeler de prendre leurs médicaments et en simplifiant les régimes posologiques. Les techniciens en pharmacie ont un rôle actif à jouer pour améliorer la gestion des médicaments et l'adhésion au traitement, notamment en favorisant l'utilisation d'emballages facilitant l'observance, en proposant un service de rappel des renouvellements et en mettant en œuvre la synchronisation des renouvellements⁹.

Les emballages facilitant l'observance sont des moyens simples d'améliorer l'adhésion au traitement. De façon générale, beaucoup de pharmacies délivrent les médicaments sous forme de cartes à 28 compartiments (alvéoles) scellés qui permettent d'organiser les médicaments à raison de quatre doses par jour pendant une semaine. Grâce à un emballage facilitant l'observance, les patients savent exactement quand ils doivent prendre leurs médicaments et il leur est facile de se reporter à leur carte s'ils craignent d'avoir oublié de prendre une dose. Le pharmacien vérifie la répartition appropriée des médicaments dans les alvéoles. Le service lui-même est organisé, simple et sécuritaire. Les techniciens peuvent dépister activement les patients qui prennent de nombreux médicaments ou qui ont un problème d'adhésion au traitement, un

régime posologique complexe ou un déficit cognitif, afin de les inscrire au programme.

Les solutions technologiques influent également sur la façon dont les patients interagissent avec leur pharmacie. Les techniciens jouent un rôle-clé dans le succès de l'implantation des nouvelles technologies dans la pharmacie et de la sensibilisation à leur utilisation. Par exemple, le système e-Refills permet aux patients de recevoir des rappels de renouvellement par courriel et de demander automatiquement qu'on prépare leurs médicaments. En plus des avantages évidents qu'elles présentent sur le plan de l'adhésion au traitement, ces solutions permettent l'exécution systématique de certaines tâches à l'avance, aidant ainsi à réduire les congestions du flux de travail à la pharmacie. Pour ce qui est des patients qui ne s'inscrivent pas au service de renouvellement par internet, les techniciens ou les assistants techniques peuvent les contacter proactivement par téléphone à l'approche de la date de leurs renouvellements. Là aussi, cela permet de mieux rationaliser le flux de travail et de réduire le stress et l'anxiété que subissent les employés de la pharmacie du fait des « coups de feu » imprévus.

Enfin, le profil pharmacologique de beaucoup de patients est souvent trop éparpillé et désorganisé. Les médicaments sont distribués à des dates différentes, avec des approvisionnements pour des durées différentes et en quantités différentes, et avec un nombre différent de renouvellements. Tout cela produit des profils pharmacologiques mal synchronisés qui créent des problèmes d'adhésion au traitement chez les patients et d'organisation du travail dans les pharmacies. La synchronisation des médicaments

consiste à coordonner les cycles des renouvellements afin que les clients puissent venir chercher tous leurs médicaments le même jour, en une seule fois¹⁰. Beaucoup de gens oublient de prendre des doses de leurs médicaments habituels et la synchronisation des médicaments peut permettre d'accroître la probabilité qu'ils les prennent correctement^{11,12}. La synchronisation des médicaments est un excellent moyen d'aider les pharmacies à aligner les renouvellements de médicaments, en particulier dans les cas de traitements de maladies chroniques stables. Tout cela fait gagner du temps aux clients en leur évitant d'avoir à venir chercher leurs médicaments à plusieurs reprises, et améliore l'efficacité à la pharmacie en éliminant le cumul de multiples transactions superflues. La synchronisation des médicaments aide à créer un flux de travail proactif en donnant aux pharmaciens la possibilité d'intervenir précocement et efficacement. Bien que la synchronisation des médicaments puisse sembler compliquée au départ, le programme est simple à maintenir une fois mis en place.

Au cours des dernières années, on a constaté une évolution spectaculaire du champ de la pratique pharmaceutique. Toutefois, pour en profiter pleinement, il est nécessaire d'adopter d'importants changements dans nos façons d'exercer. Le technicien en pharmacie joue un rôle fondamental dans ce processus ainsi que dans l'optimisation du flux de travail, de la gestion des médicaments et de l'adhésion des patients à leur traitement.

RÉFÉRENCES

1. Canadian Pharmacists Association. Pharmacists expanded scope of practice. Ottawa, ON; 2015. <https://www.pharmacists.ca/pharmacy-in-canada/scope-of-practice-canada/> (consulté le 24 février 2016).
2. National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. Models Standards of Practice for Canadian Pharmacy Technicians. Ottawa, ON; 2011. http://napra.ca/content_files/files/model_standards_of_prac_for_cdn_pharmtechs_nov11.pdf (consulté le 24 mars 2016).
3. Ontario College of Pharmacists. Legal Authority for Scope of Practice/Authorized Acts. <http://www.ocpinfo.com/library/practice-related/download/Legal%20Authority%20Scopes.pdf> (consulté le 14 mars 2016).
4. Foxman, S. Making Everyone Better. Pharmacy Connection Fall 2014, pages 12-15. <http://www.ocpinfo.com/library/practice-related/download/Technicians%20Progress%20Embracing%20Role.pdf> (consulté le 24 mars 2016).
5. Foxman, S. Different Settings, Shared Rewards. Pharmacy Connection Winter 2013, Pg. 8-13. <http://www.ocpinfo.com/library/practice-related/download/Different%20Setting,%20Shared%20Rewards.pdf> (consulté le 24 mars 2016).
6. Foxman, S. Partners in Care. Pharmacy Connection Spring 2012, pages 10-20. <http://www.ocpinfo.com/library/practice-related/download/Integration%20of%20>

Pharmacy%20Technicians.pdf (consulté le 24 mars 2016).

7. Ontario College of Pharmacists. Working Together. Pharmacy Connection Winter 2012, Pg. 8-17.

<http://www.ocpinfo.com/library/practice-related/download/Pharmacists%20and%20Technicians%20are%20Teaming%20up%20in%20Ontario%20Communities.pdf> (consulté le 24 mars 2016).

8. Canadian Pharmacists Letter. Medication Reviews. Stockton, CA; 2014.

<file:///C:/Users/John%20Papastergiou/Downloads/300829.pdf> (consulté le 24 mars 2016)

9. Kadia NK, & Schroeder MN. (2015). Community Pharmacy-Based Adherence Programs and the Role of Pharmacy Technicians A Review. Journal of Pharmacy Technology, 31(2), 51-57.

10. McKesson, Health Mart Systems, Inc. Med Sync: your step-by-step quick reference guide. 2015. https://connect.mckesson.com/wcmStaticFiles/WCM/Programs/Drive%20Pharmacy%20Performance/Articles/Solution%20Toolbox/HM-09469-06-15_Health%20Mart%20-%20Med%20Sync_Your%20Step-by-Step%20Guide_FIN.pdf

11. Holdford D.&SaxenaK. (2015). Impact of appointment-based medication synchronization on existing users of chronic medications. Journal of Managed Care & Specialty Pharmacy, 21(8), 662-69.

12. Russell R. Study : Thrifty White's Med Sync Drives Rx Adherence. Chain Drug Review. <http://www.chaindrugreview.com/study-thrifty-white-s-med-sync-drives-rx-adherence/> (consulté le 24 mars 2016).

13. National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. Frequently Asked Questions. <http://napra.ca/pages/bridgingprogram/FrequentlyAskedQuestions.aspx> (consulté le 20 juillet 2016).

14. College of Pharmacists of British Columbia. What will my responsibilities be (scope of practice) as a regulated pharmacy technician? <http://www.bcpharmacists.org/faq/what-will-my-responsibilities-be-scope-practice-regulated-pharmacy-technician> (consulté le 20 juillet 2016)

15. Alberta Pharmacists Association. Scope of Practice for Alberta Pharmacy Technicians. <https://pharmacists.ab.ca/sites/default/files/PharmTech-Scope-Poster.pdf> (consulté le 20 juillet 2016)

16. Saskatchewan College of Pharmacy Professionals. Licensed Pharmacy Technician Scope of Practice. <http://>

saskpharm.ca/document/2568/Pharmacy_Technician_Scope_of_Practice.pdf (consulté le 20 juillet 2016).

17. Ontario College of Pharmacists. Understanding What a Pharmacy Technician Can Do. <http://www.ocpinfo.com/practice-education/practice-tools/support-materials/technician-role/> (consulté le 20 juillet 2016)

18. New Brunswick College of Pharmacists. Regulations of the New Brunswick College of Pharmacists. <https://nbcp.in1touch.org/document/1733/2015%2005%2028%20REGS%20bilingual.pdf> (consulté le 20 juillet 2016).

19. Newfoundland and Labrador Pharmacy Board. Standards of Practice for Canadian Pharmacy Technicians. <http://www.nlpb.ca/media/SOPP-Canadian-Pharmacy-Technicians-June2013.pdf> (consulté le 20 juillet 2016).

20. Prince Edward Island College of Pharmacists. Pharmacy Technicians. <http://pepharmacists.ca/site/technicians> (consulté le 20 juillet 2016).

21. New Brunswick College of Pharmacists. Regulations of the New Brunswick College of Pharmacists. (2015) <https://nbcp.in1touch.org/document/1733/2015%2005%2028%20REGS%20bilingual.pdf> (consulté le 20 juillet 2016).

QUESTIONS

Veillez sélectionner la meilleure réponse à chaque question et répondre en ligne sur le site eCortex.ca pour recevoir instantanément vos résultats.

1. Lequel des actes suivants fait partie du champ d'activité des techniciens en pharmacie agréés?

- a) Faire des vaccinations
- b) Prendre une ordonnance verbale
- c) Faire la vérification clinique d'une ordonnance
- d) Donner des conseils à propos d'une ordonnance

2. En quoi consiste la synchronisation des médicaments?

- a) Coordonner l'administration des médicaments d'un patient de façon optimale tout au long de la journée
- b) Faire passer le médicament d'un patient d'une forme à courte durée d'action à une forme à longue durée d'action afin d'optimiser l'adhésion au traitement
- c) Coordonner l'exécution des ordonnances et la distribution des médicaments d'un patient de façon à ce que tous les médicaments soient distribués le même jour
- d) Prendre un médicament d'ordonnance chaque jour à la même heure

3. Lequel des énoncés suivants n'est pas un avantage de la synchronisation des médicaments?

- a) Meilleure adhésion au traitement
- b) Moins d'effets secondaires des médicaments
- c) Moins de travail pour la pharmacie
- d) Moins de contraintes pour le patient

4. Le(s)quel(s) des éléments suivants un technicien en pharmacie agréé peut-il déceler au comptoir de l'officine?

- a) Une mauvaise adhésion au traitement
- b) Une mauvaise compréhension du traitement
- c) Un nouveau diagnostic de maladie
- d) Tout ce qui précède

5. Lequel des actes suivants peut être effectué par un technicien en pharmacie agréé?

- a) La démonstration de l'utilisation d'un glucomètre
- b) La description de l'utilisation thérapeutique d'un inhalateur avec chambre de retenue valvée (Aerochamber®)
- c) L'application d'un timbre transdermique délivré sur ordonnance
- d) L'administration d'un corticostéroïde intranasal

6. Les techniciens en pharmacie agréés peuvent aider à améliorer l'efficacité du flux de travail en faisant tout ce qui suit, SAUF :

- a) Accepter les transferts d'ordonnances de stupéfiants
- b) Accepter les ordonnances verbales pour les antihyperglycémiants
- c) Suggérer aux patients de commander leurs renouvellements à l'aide des services téléphoniques automatisés ou en ligne
- d) Appeler de façon proactive les patients afin qu'ils renouvellent leurs médicaments pour traiter une maladie chronique

7. Lequel des éléments suivants peut influencer sur le flux de travail à l'officine?

- a) Le volume d'ordonnances
- b) L'aménagement d'une pharmacie

- c) Le niveau d'expérience du personnel
- d) Tout ce qui précède

8. Lequel des patients suivants est un bon candidat à une revue des médicaments?

- a) Un patient qui est régulièrement en retard pour faire renouveler ses ordonnances
- b) Un patient qui a perdu son ordonnance
- c) Un patient dont le régime pharmacologique ne varie pas beaucoup
- d) Un patient qui demande de refacturer une ordonnance à un nouveau régime d'assurance

9. Le(s)quel(s) des aspects suivants est-il important que les techniciens comprennent bien pour faire la promotion d'un service clinique?

- a) Les avantages du programme
- b) Ce qui est offert au patient
- c) Le processus de base de prestation du service
- d) Tout ce qui précède

10. Laquelle des actions suivantes est un exemple de la façon dont le rôle étendu des techniciens en pharmacie agréés peut libérer du temps pour le pharmacien?

- a) Donner des conseils aux patients
- b) Répondre au téléphone
- c) Injecter un vaccin contre la grippe
- d) Recevoir un transfert d'ordonnance

11. Lequel des énoncés suivants est un exemple de la façon dont on peut utiliser la technologie pour améliorer la productivité de l'officine?

- a) Utiliser le dépistage au point de service pour une revue des médicaments
- b) Embaucher un technicien en pharmacie agréé
- c) Mettre en place un programme en ligne de renouvellement des médicaments pour les patients
- d) Cesser de répondre au téléphone dans les périodes de forte activité

12. Parmi ce qui suit, lequel est un exemple de rôle étendu des pharmaciens?

- a) Adaptation des ordonnances
- b) Immunisation
- c) Renouvellement des ordonnances
- d) Tout ce qui précède

13. Une des causes fréquentes de non-adhésion au traitement est :

- a) La complexité du régime posologique
- b) La taille du flacon de médicament d'ordonnance
- c) Le nombre croissant de médicaments à prendre
- d) a et c

14. Les techniciens en pharmacie agréés sont bien placés pour dépister les clients aptes à profiter des programmes professionnels parce que :

- a) Ils connaissent bien le nom générique des médicaments
- b) Ils gèrent le programme de livraison à domicile
- c) Ils sont les premiers contacts des patients
- d) Ils travaillent depuis longtemps à la pharmacie

15. Les emballages facilitant l'observance peuvent être bénéfiques parce que :

- a) Les patients peuvent facilement resceller une alvéole qui a été rompue
- b) Les patients savent exactement quand ils doivent prendre leurs médicaments
- c) Les patients peuvent se reporter à leur carte s'ils craignent d'avoir oublié une dose
- d) b et c

16. Un client qui vient d'acheter un glucomètre vous demande comment on l'utilise. Lequel des énoncés suivants est vrai?

- a) En Ontario, un technicien en pharmacie

peut, sans devoir être supervisé par un pharmacien, utiliser un dispositif à lancette pour montrer comment on se sert d'un glucomètre.

- b) Dans toutes les provinces, un technicien en pharmacie peut donner des explications sur l'utilisation du glucomètre.
- c) Au Manitoba, un technicien en pharmacie peut donner des explications sur l'interprétation des résultats ou la valeur de l'appareil.
- d) a et b

17. Lequel des actes suivants ne fait pas partie du champ d'activité des techniciens en pharmacie à l'Île-du-Prince-Édouard?

- a) Vérifier l'exactitude technique de l'ordonnance
- b) Vérifier la pertinence clinique de l'ordonnance
- c) Servir de précepteur à un technicien en pharmacie en formation
- d) Recueillir, saisir et enregistrer les renseignements personnels et l'ordonnance d'un client

Présenté par :

Commandité par :



Gérer l'officine et optimiser les services de soutien à la gestion des médicaments : le rôle du technicien en pharmacie

1 UFC • SEPTEMBRE 2016

CCEPP n° 1065-2016-1772-I-T Tech.

Accréditation valable jusqu'au 1^{er} sept. 2017.

Maintenant accrédité par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie

- | | | | | | |
|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. a b c d | 4. a b c d | 7. a b c d | 10. a b c d | 13. a b c d | 16. a b c d |
| 2. a b c d | 5. a b c d | 8. a b c d | 11. a b c d | 14. a b c d | 17. a b c d |
| 3. a b c d | 6. a b c d | 9. a b c d | 12. a b c d | 15. a b c d | |

Prénom _____		Nom _____	
Nom de la pharmacie _____			
Adresse (Domicile) _____		Ville _____	
		Province _____	
Code postal _____		Téléphone _____	
		Télécopieur _____	
Courriel _____		Année d'obtention de diplôme (s'il y a lieu) _____	

Type de pharmacie		
<input type="checkbox"/> Chaîne ou franchise	<input type="checkbox"/> Grande surface	<input type="checkbox"/> ATP à plein temps
<input type="checkbox"/> Bannière	<input type="checkbox"/> Supermarché	<input type="checkbox"/> ATP à temps partiel
<input type="checkbox"/> Indépendante	<input type="checkbox"/> Hôpital	
<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : _____		

Aidez-nous à nous assurer que ce programme vous est utile en répondant aux questions suivantes:

1. Avez-vous le sentiment d'être mieux informé(e) sur la gestion de l'officine et l'optimisation des services de soutien à la gestion des médicaments? Oui Non
2. L'information contenue dans cette leçon était-elle pertinente pour vous en tant qu'ATP? Oui Non
3. Allez-vous pouvoir intégrer l'information acquise grâce à cette leçon dans votre travail d'ATP? Oui Non S. O.
4. L'information contenue dans cette leçon était-elle...
 Trop élémentaire Adaptée Trop difficile
5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de cette leçon?
 Très Assez Pas du tout
6. Quel sujet aimeriez-vous que nous traitions dans un prochain numéro?

Répondez EN LIGNE à eCortex.ca pour obtenir vos résultats instantanément.

Pour connaître les barèmes de notation de la FC, veuillez communiquer avec Mayra Ramos, par téléphone au 416 764-3879, ou par courriel à mayra.ramos@rci.rogers.com.

Pour répondre en ligne à cette leçon de FC

Nos leçons de FC sont hébergées sur **eCortex.ca**, la plateforme de formation continue de ProfessionSanté.ca (portail de Profession Santé, Québec Pharmacie, L'actualité pharmaceutique, L'actualité médicale et Infolnfirmières).

Pour accéder aux leçons de FC en ligne, connectez-vous à **eCortex.ca** et cliquez sur le logo « eCortex » sur la page d'accueil de la section Pharmaciens.



Pour trouver cette leçon dans **eCortex**, entrez les mots clés « **Gérer l'officine et optimiser les services de soutien à la gestion des médicaments : le rôle du technicien en pharmacie** » dans la barre de recherche.

Vous pouvez également retrouver toutes les leçons du Coin technipharm en cliquant sur Programmes (dans le menu), puis en cliquant sur « Voir tous les cours du Coin technipharm »

eCortex

Recherche Mes cours Besoin d'aide? **Programmes** English

New to eCortex? Watch a short video demo here. / Première visite sur eCortex? Visionnez notre tutoriel vidéo.

Trouver un cours Effacer les critères **Mes cours**

Choisir un sujet ▾ 🔍

Ma profession < ▾ > Toutes

Accrédité < ▾ > Autres

Plus récent < ▾ > Populaire

Expiration:

Crédits:

Durée:

Mosaïque Liste

Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à eCortex.ca ?

Le processus est simple et rapide. Allez dès maintenant sur le site **eCortex.ca**

Après avoir procédé à l'inscription, vous recevrez immédiatement un courriel de vérification de notre part. Cliquez sur le lien indiqué dans le courriel et vos identifiants vous seront expédiés.

En vous inscrivant, vous aurez accès à des centaines de leçons de FC de pharmacie, à des tests en ligne, à vos certificats, à votre bulletin de notes et bien plus.

Pour toute question, veuillez communiquer avec:

POUR LES LEÇONS EN FRANÇAIS
ecortex@halldata.com

FOR ENGLISH LESSONS

Mayra Ramos

education@canadianhealthcarenetwork.ca