



## **Foire aux questions : Politique relative à l'exercice virtuel de la pharmacie**

? **Quelle est la nécessité de la Politique relative à l'exercice virtuel de la pharmacie (la politique)?**

La télémédecine et les soins virtuels sont des pratiques en pleine évolution dans les soins de santé y compris dans les pharmacies. La politique a pour but de soutenir les professionnels en pharmacie et les gérants de pharmacie qui choisissent d'exercer en mode virtuel.

? **Les soins dispensés via courriel ou au téléphone sont-ils des soins virtuels?**

Par définition, les soins virtuels sont des « soins dispensés à l'aide d'un dispositif technologique et sans interaction clinique en personne ». Donc les soins dispensés par visioconférence, au téléphone ou par courriel comptent comme soins virtuels. Les interactions technologiques à des fins administratives ou bureautiques telles que des rappels par messages textes ne constituent pas des soins virtuels.

? **Les plateformes de communication FaceTime et Skype sont parfois utilisées pour surveiller la réaction des patients à une thérapie médicamenteuse. Des messages textes servent parfois à communiquer avec les patients. Quel est l'impact de la politique sur notre utilisation de ces outils de communication?**

Lorsque la pharmacie est exercée virtuellement, les professionnels de la pharmacie doivent s'assurer que la plateforme utilisée présente des mesures nécessaires de protection de la vie privée. Les professionnels de la pharmacie ont la responsabilité de faire des recherches et d'exercer leur jugement pour déterminer si les plateformes de communication existantes assurent suffisamment de sécurité. Si l'exercice virtuel touche l'évaluation du patient ou un suivi de surveillance, la plateforme doit permettre la collecte des données pertinentes du patient.

? **J'ai déjà fourni des soins au téléphone. Comment cette politique affecte-t-elle l'utilisation de cette technologie?**

Les pharmaciens et les techniciens en pharmacie dispensent traditionnellement des soins au moyen du téléphone. Mais l'utilisation accrue d'applications de communication (boîte vocale et textes) et de visioconférence par internet pour soigner les patients via le domaine public crée des risques supplémentaires pour les patients. La politique s'applique à l'usage du téléphone en soins virtuels mais certaines des exigences technologiques pourraient ne pas s'appliquer au téléphone puisqu'on le considère comme sécurisé.

? **Un de nos pharmaciens utilise activement les médias sociaux. Comment cette politique s'applique-t-elle à l'utilisation des médias sociaux pour diffuser des conseils d'ordre général?**

Les professionnels de la pharmacie doivent s'interroger soigneusement à savoir si les médias sociaux sont le meilleur moyen de communiquer des conseils cliniques à des patients. La publication d'information qu'on considère comme faisant partie de l'exercice pharmaceutique est assujettie à cette politique. Les professionnels de la pharmacie doivent examiner les risques potentiels et les conséquences non désirées avant de dispenser des conseils sur les médias sociaux.

? **Un professionnel de la pharmacie peut-il dispenser des soins virtuels à distance (de l'extérieur du lieu d'exercice)?**

Les professionnels de la pharmacie peuvent dispenser des soins à distance en autant qu'ils respectent les exigences inscrites dans la politique. Voir la question ci-dessous pour vous renseigner sur l'exercice transfrontalier de la pharmacie.

? **Qu'en est-il des cas où soit le patient, soit le professionnel de la pharmacie dispensant les soins ne se trouve pas au Nouveau-Brunswick?**

Le professionnel de la pharmacie doit dispenser des soins conformes aux exigences à la fois des organismes de réglementation de la pharmacie (ORP) du ou des territoires qui lui ont accordé un permis et de celles de l'ORP du territoire où se trouve le patient.

? **Quels sont les préparatifs pour un rendez-vous de soins virtuels?**

**Avant** le rendez-vous, le professionnel de la pharmacie doit donner au patient les renseignements et les conseils qui suivent :

- l'avertir des risques s'il utilise un appareil qui ne lui appartient pas personnellement (p. ex. l'appareil d'un employeur ou d'une autre personne)
- lui demander d'établir et d'utiliser un compte sécurisé pour cette communication
- lui demander d'utiliser une connexion internet sécurisée
- lui demander de choisir un environnement qui ne présente aucune possibilité que des auditeurs imprévus écoutent l'entretien.

**Au début** d'un rendez-vous, les professionnels de la pharmacie doivent confirmer l'identité du patient ou de son représentant autorisé.

De leur côté, les professionnels de la pharmacie doivent s'assurer qu'ils disposent d'un environnement approprié, à l'abri de toute écoute, afin d'empêcher les renseignements des patients de parvenir à d'autres. Les professionnels de la pharmacie doivent songer à utiliser des écouteurs pour mieux entendre le patient et s'assurer que personne d'autre n'entende leur entretien.

? **Est-ce qu'un message texte ou WhatsApp est considéré comme sécurisé?**

Les systèmes de communication électroniques sont considérés comme sécurisés si la plateforme assure aux usagers un chiffrement de bout en bout. Selon la manière dont le message est envoyé et les paramètres fixés par l'expéditeur et le destinataire, les messages textes peuvent être chiffrés ou non. Au moment de la rédaction, WhatsApp fournit aux usagers un chiffrement de bout en bout. Il incombe aux professionnels de la pharmacie de s'assurer que les systèmes de communication électroniques qu'ils utilisent sont sécurisés.