



**POSITION DE  
L'ASSOCIATION DES PHARMACIENS DES ÉTABLISSEMENTS  
DE SANTÉ DU QUÉBEC (A.P.E.S.) SUR LA TÉLÉPHARMACIE**

En 2015, le conseil d'administration de l'A.P.E.S. prenait formellement position sur la télépharmacie Cette position a depuis guidé les actions de l'Association, tant dans ses interventions auprès de ses membres, du gouvernement que, plus généralement, dans les échanges survenus avec les partenaires du réseau de la santé au Québec.

En 2019, le conseil d'administration de l'Association a procédé à une réévaluation de cette prise de position et l'a jugée toujours pertinente dans le contexte actuel du réseau de la santé et des services sociaux.

L'A.P.E.S. tient à remercier les membres du Groupe de travail sur la télépharmacie, qui ont produit cet avis à la demande du conseil d'administration.

Ces membres sont :

Alice Bourgeois

Mélanie Caron

Lynn Dompierre

Pierre Madore (responsable)

Diem Vo

# POSITION DE L’A.P.E.S. SUR LA TÉLÉPHARMACIE

## Introduction

Depuis le début des années 2000, les nouvelles technologies de l’information ont révolutionné les communications et à certains égards augmenté l’accès aux soins de santé. Par exemple, ces technologies ont permis le développement de nombreuses initiatives en télésanté, en favorisant une créativité qui n’a de limite que l’imagination des utilisateurs et des fournisseurs.

Dans le domaine de la pharmacie hospitalière, plusieurs projets ont vu le jour, dont certains ayant notamment recours à la télépharmacie. L’absence d’encadrement réglementaire de cette pratique a fait en sorte que les projets étaient appuyés jusqu’à présent sur les normes de transmission de données, le code de déontologie des pharmaciens ainsi que les standards de pratique en pharmacie. En outre, la pression exercée par les besoins et la pénurie critique de pharmaciens d’établissements en régions périphériques et éloignées, combinées aux transformations en cours dans le réseau de la santé visant l’optimisation de toutes les ressources, sont autant de vecteurs d’initiatives. L’absence de balises plus précises tend à favoriser un développement inégal, voire désorganisé de l’utilisation de cet outil.

En l’absence de normes émises par l’Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ), l’A.P.E.S. a jugé essentiel de prendre position formellement sur la place de la télépharmacie dans la pratique hospitalière en essayant de dégager une vision à long terme de son utilisation. Toutefois, la position de l’A.P.E.S. pourrait être nuancée ultérieurement à la suite de l’émission par l’OPQ de normes professionnelles sur la télépharmacie.

## Contexte

Plusieurs éléments favorisent le recours aux technologies de l’information pour accroître l’efficacité de l’organisation du département de pharmacie au sein du réseau de la santé. La pénurie de pharmaciens qui se maintient globalement autour de 20 %<sup>1</sup> au Québec favorise l’utilisation de ressources externes, notamment de pharmaciens dépanneurs. Ces ressources pharmaceutiques exercent de plus en plus à partir de sites distants, ce qui évite de coûteux déplacements, mais qui engendre d’autres problématiques souvent sous-évaluées.

La constitution des Centres de santé et de services sociaux (CSSS), il y a près de 10 ans, a forcé les chefs de départements de pharmacie à revoir l’organisation de leur département afin d’optimiser l’utilisation de leurs ressources. Aujourd’hui, la mise sur pied des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), à la suite de l’adoption de la *Loi modifiant l’organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l’abolition des agences régionales*, donne lieu à des regroupements d’installations séparées par des distances parfois considérables. Par conséquent, il est probable que les initiatives en télésanté seront

---

<sup>1</sup> La lutte contre la pénurie de pharmaciens hospitaliers ralentie par la pression des besoins. Communiqué de presse du 23 juin 2015. [En ligne : <http://www.apesquebec.org/app/media/10169>]

en hausse dans les prochaines années, d'où la nécessité de bien les baliser afin d'en assurer une utilisation sécuritaire.

Par ailleurs, la pharmacothérapie progresse à un rythme très rapide. Les nouvelles thérapies sont de plus en plus complexes et les besoins des patients vieillissants poussent de plus en plus le pharmacien à développer une expertise de pointe. Ces pharmaciens hautement spécialisés, rarement disponibles dans les centres éloignés, pourraient être accessibles à distance par l'intermédiaire des technologies, à titre de pharmaciens consultants par exemple, au profit des milieux qui ne disposent pas d'un bassin de patients suffisant pour maintenir un pharmacien expert à temps complet.

## Définition de la télépharmacie

Le recensement des publications disponibles à ce jour permet de proposer quelques pistes pour définir la télépharmacie.

Au Québec, la télésanté est définie depuis 2005 dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) de la manière suivante :

*« On entend par "services de télésanté" une activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. » (RLRQ, chapitre S-4.2, article 108.1).*

La télépharmacie constitue un volet de la télésanté au même titre que la télémédecine. L'American Society of Health-System Pharmacists (ASHP) définit en ces termes la télépharmacie :

*« A method used in pharmacy practice in which a pharmacist utilizes telecommunication technology to oversee pharmacy operations or provide patient care services. Telepharmacy operations and services may include, but are not limited to, drug review/monitoring, dispensing, oral and sterile compounding verification, medication therapy management (MTM), patient assessment, and patient counseling. »<sup>2</sup>*

L'A.P.E.S. propose donc de définir la télépharmacie dans les termes suivants :

La télépharmacie en milieu hospitalier consiste en la réalisation d'actes pharmaceutiques à distance, soit sur un même site, soit à partir d'un site distant de celui qui requiert le service. Il peut s'agir d'une installation dans un même établissement, dans un autre établissement ou dans un endroit autre qu'un établissement, comme le domicile du pharmacien. Ces actes sont

---

<sup>2</sup> Draft ASHP Statement on Telepharmacy. [En ligne : <http://www.ashp.org/DocLibrary/BestPractices/DraftDocs/DraftStatementTelepharmacy.aspx>]. Cette définition est utilisée par l'ASHP dans le cadre d'une ébauche de déclaration sur la télépharmacie qui est destinée à des fins de consultation seulement et qui ne constitue pas une politique de l'ASHP.

réalisés à l'aide de technologies variées, telles que la numérisation des ordonnances, la visioconférence, la transmission d'images ou autres.

## Champs d'activité de la télépharmacie

L'utilisation de la télépharmacie, comme de la télésanté en général, doit être motivée par une volonté d'améliorer les soins aux patients. De l'avis de la Commission d'éthique en science et en technologie<sup>3</sup>, la télésanté vise quatre objectifs, soit :

- accroître l'accessibilité aux services;
- offrir des soins continus en temps opportun;
- favoriser la participation des usagers;
- améliorer la qualité des soins.

Dans le contexte des établissements de santé au Québec, la télépharmacie doit être considérée comme l'un des outils disponibles pour optimiser l'organisation du travail en vue de prodiguer de meilleurs soins aux patients. Cependant, la télépharmacie ne peut remplacer la présence physique du pharmacien au sein du département de pharmacie; elle doit plutôt lui être complémentaire. En effet, plusieurs situations cliniques ou administratives nécessitent la présence du pharmacien et son interaction directe avec les autres intervenants de l'établissement. De plus, le pharmacien présent sur le site participe activement à l'organisation du département et à la prise en charge du patient.

La télépharmacie peut servir divers objectifs, notamment :

- pallier une rupture de services complète dans une installation;
- soutenir ponctuellement un département de pharmacie dont les ressources sont insuffisantes;
- permettre à un département de pharmacie d'offrir des soins et services pharmaceutiques à des moments-clés (soirs et fins de semaine par exemple);
- offrir une expertise spécialisée à un département de pharmacie qui n'en dispose pas.

### Pallier une rupture de services complète dans une installation

Comme il est essentiel qu'un pharmacien soit présent dans un établissement de santé lorsque la pharmacie est ouverte et que des ordonnances sont servies, la télépharmacie pourrait possiblement permettre de faire face à certaines situations très critiques, où une installation distante, par exemple, se retrouve soudainement privée de son pharmacien, donc privée de services. Il serait possible dans ce cas de prévoir qu'une autre installation du même

---

<sup>3</sup> AVIS La Télésanté Clinique au Québec : un regard éthique. Commission de l'éthique en science et technologie, mai 2014. [En ligne : <http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/publications/telesante.html#la-telesante-clinique-au-quebec-un-regard-ethique>].

établissement ou d'un autre établissement puisse prendre le relais. Il s'agit d'une aide exceptionnelle en vue d'éviter une crise.

### Soutenir ponctuellement un département de pharmacie dont les ressources sont insuffisantes

Il est également envisageable qu'une installation ou qu'un établissement soit assisté à distance par une autre installation ou un autre établissement, de manière régulière sur une période déterminée, le temps de recruter de nouveaux pharmaciens par exemple. Toutefois, le recours systématique à la télépharmacie et à temps complet ne permet pas à notre avis de consolider un département de pharmacie et pourrait même avoir comme effet pervers de le fragiliser.

### Permettre à un département de pharmacie d'offrir des soins pharmaceutiques à des moments-clés

Tout comme pour la situation décrite précédemment, cet apport ponctuel peut favoriser une meilleure offre de services. Toutefois, il est possible que cette solution devienne permanente si elle vise à suppléer le manque de pharmaciens à des moments réguliers et pour de courtes périodes. Par exemple, une installation qui ne pourrait se permettre d'avoir plus d'un pharmacien la fin de semaine faute d'effectifs suffisants pourrait obtenir l'aide d'une autre installation (ou d'un autre établissement) pour quelques heures durant la fin de semaine afin de permettre au pharmacien de se libérer de la distribution et d'effectuer les tâches cliniques devant être réalisées.

### Offrir une expertise spécialisée à un département de pharmacie qui n'en dispose pas

Une avenue prometteuse de la télépharmacie consiste à fournir des services spécialisés à des sites distants qui n'ont pas le nombre de patients suffisant pour développer cette expertise. La complexité de la pharmacothérapie, la lourdeur des clientèles et la décentralisation des traitements des grands centres vers les régions nécessitent le recours à des pharmaciens ayant une expertise plus pointue. L'oncologie est le premier exemple qui vient à l'esprit, mais on peut également penser aux soins palliatifs, à la gériatrie, à l'antibiothérapie ou encore aux cliniques d'hépatites et de protection rénale. Ainsi, il est possible d'imaginer que des établissements disposant de telles ressources puissent conclure des ententes de services afin de mettre à la disposition des établissements bénéficiaires un certain nombre d'heures de services de consultation à distance dans les champs d'expertise désirés. Pour ce faire, il est évident que le site qui offre l'expertise doit disposer de suffisamment de ressources. En outre, s'il détient quelques ententes de services, il sera en mesure de créer lui-même davantage de positions de pharmaciens experts dans divers domaines. Ce sera alors une situation où toutes les parties prenantes sont gagnantes.

## Exigences à respecter

Comme la télépharmacie suppose la prestation d'actes professionnels, le respect des normes professionnelles, des standards de pratique, du code de déontologie des pharmaciens, de la confidentialité et des autres standards et normes en vigueur est primordial. Les *Lignes directrices sur la robotisation et les technologies de l'information et de la communication* en

*pharmacie*<sup>4</sup> constituent une référence utile sur l'encadrement de l'utilisation des technologies. Le Collège des médecins du Québec a publié, en février 2015, un guide de pratique intitulé : *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication*<sup>5</sup>. On y trouve des informations pertinentes sur certains aspects légaux, comme le consentement, la confidentialité et la tenue de dossiers. L'OPQ émettra ultérieurement des normes sur la télépharmacie qui pourront influencer, voire modifier certains éléments de cette prise de position.

Le pharmacien effectuant des activités de télépharmacie pour le compte d'un autre établissement de santé doit détenir un statut de membre du CMDP de cet établissement et respecter les règles de soins et d'utilisation des médicaments. Il sera ainsi placé sous l'autorité du chef du département de pharmacie qui requiert ses services. Une méthodologie d'accueil doit être prévue. Elle doit comprendre la familiarisation avec le milieu, une formation faite préférentiellement sur place, ainsi que la connaissance du formulaire pharmacothérapeutique, des politiques et procédures, des protocoles et de toute autre information nécessaire à une prestation professionnelle de qualité et sécuritaire. Le candidat doit se familiariser avec les systèmes informatiques nécessaires à sa pratique et être en mesure de communiquer avec les prescripteurs et les autres membres du département. Il doit aussi avoir accès facilement à du personnel de soutien informatique en cas de besoin. Un pharmacien répondant sur place devrait être attaché au pharmacien exerçant la télépharmacie.

L'ASHP a d'ailleurs émis des recommandations sur le travail à distance, que nous vous invitons à consulter<sup>6</sup>.

## Lien d'emploi

Pour l'A.P.E.S., le contexte particulier des fusions en CISSS et CIUSSS est l'occasion parfaite de rapatrier tous les services offerts par les pharmaciens sous l'égide de l'établissement. Par conséquent, le fait d'établir un contrat avec un pharmacien dépanneur, par exemple en vue de lui offrir des heures de télépharmacie pour un établissement, devrait faire partie d'une époque révolue puisque ces ressources humaines devraient être intégrées à celles de l'interne. La taille des nouveaux établissements, bien qu'elle ne fournisse pas davantage d'effectifs au départ, doit permettre au moins d'assurer que toutes les heures requises pour les soins et services pharmaceutiques sont totalement incluses dans la structure de postes du département de pharmacie.

Pourquoi faire affaire avec un pharmacien dépanneur et ainsi favoriser la main-d'œuvre indépendante? La télépharmacie en établissement de santé n'est rien de plus qu'un outil supplémentaire de pratique de la pharmacie. Or, que la validation d'ordonnance se fasse à distance ou dans une centrale de distribution, les compétences requises du pharmacien sont les mêmes. Afin d'avoir l'assurance que ce pharmacien offre une pratique de qualité, il doit

---

<sup>4</sup> Ordre des Pharmaciens du Québec. 2011. [En ligne : [http://www.opq.org/cms/Media/805\\_38\\_fr-CA\\_0\\_Id\\_robotisation techno info comm.pdf](http://www.opq.org/cms/Media/805_38_fr-CA_0_Id_robotisation techno info comm.pdf)]

<sup>5</sup> Collège des médecins du Québec, 2015. [En ligne : <http://www.cmq.org/fr/RSSFeeds/~media/Files/Guides/Guide-telemedecine-tic.pdf>]

<sup>6</sup> ASHP Guidelines on remote medication order processing. AM J Health-Syst Pharm 2010. Vol 67, Apr 15 : 672-677.

être employé par l'établissement, respecter toutes les exigences dont notamment être soumis aux évaluations de l'acte pharmaceutique effectuées par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

L'A.P.E.S. considère que les chefs de département de pharmacie doivent faire reconnaître leurs besoins en télépharmacie et ainsi s'assurer de les inclure dans leur structure de postes, que ces besoins nécessitent du temps complet ou partiel, qu'ils soient sur une base régulière ou temporaire.

Il est évident que, dans le cas d'une entente de services entre deux établissements, cette question ne se pose pas, puisque l'offre de services vient alors de pharmaciens employés par le réseau. Toutefois, il faudra alors tenir compte des recommandations faites à la section précédente, portant sur l'intégration de ces pharmaciens dans le nouvel environnement.

## Survol de l'offre de services

L'offre de services en télépharmacie n'a de limites que celles imposées par la créativité des professionnels, par la technologie et par le cadre légal en vigueur. Le service doit toujours viser l'amélioration des soins aux patients. Voici une liste non exhaustive des services pouvant être offerts par la télépharmacie :

- Validation à distance des ordonnances : Il s'agit probablement de la modalité la plus répandue en télépharmacie, puisque la validation des ordonnances constitue un service de base et que son organisation est relativement simple.
- Validation contenant-contenu : De plus en plus de départements ont recours à la validation à distance, soit à l'aide d'une caméra en continu ou de photos, le plus souvent pour la fabrication de produits stériles courants ou dangereux. Cette validation se fait généralement sur place, mais elle pourrait aussi être décentralisée dans une autre installation d'un même établissement ou dans un autre établissement.
- Consultation auprès de pharmaciens experts : De façon régulière (par exemple une fois par semaine ou une fois par mois), les pharmaciens de différents sites, à l'aide de la visioconférence, peuvent poser leurs questions ou présenter leurs cas complexes à un pharmacien expert dans une spécialité (oncologie, psychiatrie, gériatrie, hépatite, etc.) en vue d'établir un plan de soins ou d'obtenir un avis sur un cas de patient particulier.
- Activités cliniques : Plusieurs types d'activités cliniques en télépharmacie peuvent être partagés à l'intérieur d'un même établissement ou entre deux ou plusieurs établissements. Par exemple, un pharmacien pourrait participer activement à une rencontre interdisciplinaire en gériatrie à partir d'un site distant, et ce, après avoir fait une visite dans ce site pour compléter la collecte de données et consulter le dossier-patient. Dans le même ordre d'idées, un pharmacien d'oncologie pourrait discuter avec un patient sur un site distant pour vérifier les effets secondaires, l'état général et ainsi appuyer les pharmaciens de ce site n'ayant pas d'expertise particulière en oncologie.



## Position de l'A.P.E.S.

La télépharmacie consiste à exercer à distance la pharmacie en établissement de santé, à l'aide de technologies variées qui le permettent. Cette pratique connaîtra sans doute un développement croissant au cours des prochaines années. La télépharmacie offre la possibilité de prodiguer des soins et des services pharmaceutiques généraux, spécialisés ou ultraspécialisés. En ce sens, elle améliore l'accès aux soins pour les patients de nos établissements de santé.

L'A.P.E.S. considère toutefois que ce mode de pratique n'est qu'une façon différente d'exercer la pharmacie d'établissement. Par conséquent, ce sont des pharmaciens employés par le réseau de la santé qui doivent offrir ces soins et services, que cela se fasse de manière permanente ou temporaire. Tout pharmacien qui exerce par l'intermédiaire de la télépharmacie doit donc être employé par un établissement, être membre du département et du CMDP, en plus de se conformer aux exigences requises de la pratique hospitalière.

Les sommes actuellement dépensées pour le paiement de pharmaciens dépanneurs doivent être rapidement converties en heures normales dans la structure de postes des départements de pharmacie. S'il s'agit d'une entente entre deux établissements, elle doit nécessairement viser des pharmaciens employés par l'établissement offrant le soutien.

Finalement, la télépharmacie doit aussi permettre de mettre au service des établissements périphériques ou des régions éloignées des expertises spécialisées, davantage disponibles dans les établissements des régions urbaines.

## Conclusion

Le recours à la télépharmacie doit toujours se faire dans le but d'améliorer l'accessibilité et la qualité des soins prodigués aux patients. En aucun cas, la télépharmacie ne doit être considérée comme un outil permettant de remplacer un pharmacien sur place physiquement dans une installation quelconque. La télépharmacie s'inscrit comme soutien à la pratique actuelle de la pharmacie d'établissement.

L'A.P.E.S. encourage ses membres à innover en matière de télépharmacie en exerçant non seulement des activités de distribution à distance mais également des activités cliniques qui contribuent à améliorer la qualité des soins. L'A.P.E.S. encourage fortement la conclusion d'ententes de services pour l'accès à des ressources spécialisées. Ces liens permettront de partager l'expertise et de consolider l'excellence de pointe développée dans certains milieux.

Le contexte de fusion des établissements qui est présentement en cours dans le réseau de la santé constitue une occasion unique de se doter d'une vision à moyen et à long terme de l'organisation des soins et services en pharmacie. La télépharmacie constitue un outil de plus pour optimiser cette organisation de soins. Elle doit toutefois s'intégrer à la pratique et non dicter la pratique. Toutes les activités exercées en télépharmacie requièrent le même contrôle, la même qualité et doivent répondre aux mêmes exigences que si elles sont réalisées sur place. Sans cela, c'est la qualité des soins et services pharmaceutiques offerts à nos patients qui en souffriront.