

Le 2 novembre 2015

À TOUS LES MÉDECINS DU TERRITOIRE SUD-OUEST - VERDUN

OBJET : Aide-mémoire pour la priorisation des télécopies

Docteur, Docteur,

L'amélioration des communications entre les prescripteurs et les pharmaciens communautaires étant un enjeu important pour la continuité des soins au sein de notre territoire, la Table locale de pharmaciens du territoire du Sud-Ouest-Verdun invite les prescripteurs à prendre connaissance du document joint. Bien que la communication téléphonique reste la meilleure façon de discuter d'une situation urgente pour un patient, il est rare que le prescripteur et le pharmacien soient libres au même moment. C'est pourquoi la communication par télécopie demeure notre principal outil de communication.

L'aide-mémoire présenté a été développé dans le but de faciliter la priorisation des télécopies lors de leur réception. Le délai de réponse souhaité a été validé avec des médecins du territoire ayant participé au comité. Le niveau de priorité inscrit sur la télécopie est déterminé selon le jugement professionnel du pharmacien, mais nous avons tout de même fourni des exemples. Le niveau de priorité sera inscrit dans l'en-tête du message envoyé par le pharmacien. Par contre, il n'est pas possible d'uniformiser davantage l'en-tête des télécopies puisqu'il est généré par différents logiciels informatiques.

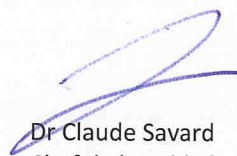
Nous aimerions vous rappeler que les pharmaciens communautaires utilisent par défaut les informations de communication que vous fournissez au Collège des médecins du Québec (CMQ). C'est pourquoi il peut arriver que vous receviez vos télécopies à un certain numéro malgré que vous pratiquiez à plusieurs endroits (différentes cliniques ou différentes unités au sein de l'hôpital). Dans le but de rejoindre le prescripteur là où il a vu le patient, dans le cas où le prescripteur utilise une ordonnance sans en-tête (lieu de pratique non indiqué, aucun numéro de téléphone ou de télécopie, en-tête général de l'Hôpital de Verdun), il serait avantageux d'indiquer sur l'ordonnance les informations de communication appropriées (numéro de téléphone ou de poste, numéro de télécopieur). Il serait aussi apprécié que vous n'utilisiez pas les ordonnances d'un lieu où vous ne pratiquez plus.

Nous espérons que cet aide-mémoire sera un outil conforme à vos attentes et facilitera votre travail.

Veuillez recevoir, Docteur, Docteur nos plus cordiales salutations.



Samir Bouras
Président de la Table locale des pharmaciens



Dr Claude Savard
Chef de la Table locale du DRMG

SB/CS/et

- c. c. Membre de l'exécutif de la Table locale des pharmaciens
Mme Geneviève Alary, Directrice adjointe de services professionnels - Volet opérations, CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal
M. Visal Uon, Chef intérimaire du département de pharmacie, CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal
Mme Lise Charpentier, conseillère clinique de la première ligne médicale, CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

AIDE-MÉMOIRE pour la priorisation des télécopies

OBJECTIFS :

1. Établir un ordre de priorité pour le traitement d'une télécopie selon la situation clinique.
2. Établir un délai raisonnable pour la réponse attendue selon le niveau de priorité de la télécopie.

Niveaux de priorité	Délai de réponse souhaité	Exemples
niveau 1	24 heures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement aigu : <ul style="list-style-type: none"> • On ne peut servir le médicament en raison d'une erreur de dosage, d'un risque d'allergie ou d'une interaction (antibiotiques, traitements urgents). • Effet indésirable important qui requiert une attention urgente (rash cutané sous traitement aigu qui requiert changement de thérapie, antibiotique non efficace, douleurs aiguës non soulagées). ▪ Nouveau médicament sans code d'exception : <ul style="list-style-type: none"> • Le médicament doit être débuté rapidement (initiation d'un anticoagulant tel Plavix, Advair pour usage immédiat, pansement pour plaie).
niveau 2	Moins de 5 jours ouvrables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nouveau traitement chronique : <ul style="list-style-type: none"> • On ne peut servir la nouvelle ordonnance en raison d'une erreur de dosage, d'un risque d'allergie ou d'une interaction (diabète, hypertension). • Code d'exception manquant à une nouvelle ordonnance mais non urgent (ajout de traitement pour diabète, crème pour l'acné, constipation secondaire au médicament). • Aviser le prescripteur qu'une demande de médication d'exception est requise pour cette nouvelle ordonnance (initier Lantus, initier Januvia). ▪ Effet indésirable moins important ou déjà géré par le pharmacien. ▪ Demande de renouvellement urgente (risque de sevrage de patient sous Benzo).
niveau 3	7 à 10 jours ouvrables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Code d'exception manquant lors d'un renouvellement. ▪ Aviser le prescripteur qu'un renouvellement de la demande d'exception sera nécessaire. ▪ Demande de renouvellement pour une ordonnance que le pharmacien ne peut prolonger.
Aucune priorité	Moins de 1 mois	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de renouvellement standard, le patient n'ayant pas de rendez-vous prévu.