

**Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients
Foire aux questions
pour les fournisseurs de soins de santé et le site public**

1. Qu'est-ce que le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients?

Le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients est un système d'information électronique qui permet au ministère de partager l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments d'ordonnance des bénéficiaires du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) (qui comprend le Programme de médicaments Trillium) avec les fournisseurs de soins de santé dans le but de fournir des soins.

2. Qui aura accès à l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des patients?

Les fournisseurs de soins de santé participants auront accès à ces renseignements dans le but de prodiguer des soins aux bénéficiaires du PMO.

Le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients est déjà à la disposition des services des urgences des hôpitaux de l'Ontario. L'accès aux renseignements sur les demandes de règlement de frais de médicaments dans les services des urgences des hôpitaux a apporté beaucoup d'avantages aux bénéficiaires du PMO, dont une amélioration des soins aux patients grâce à la réduction des réactions nocives aux médicaments.

Le ministère commence actuellement à autoriser les fournisseurs de soins de santé à accéder à l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO dans d'autres services hospitaliers, comme les services de soins intensifs, de soins aux diabétiques et de cardiologie ainsi que les cliniques de dialyse pour appuyer la prestation des soins.

3. Pourquoi le ministère mettrait-il l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO à la disposition des fournisseurs de soins de santé?

Ceci aidera les fournisseurs de soins de santé à déterminer rapidement et à prévenir les réactions nocives aux médicaments et à dispenser des soins mieux ciblés.

4. Comment le partage de ces renseignements aidera-t-il les bénéficiaires du PMO?

L'accès à ces renseignements peut améliorer les soins aux patients, car il :

- permet de déterminer plus rapidement et de prévenir les réactions nocives aux médicaments;
- permet d'accélérer le processus d'évaluation médicale et de traitement;
- aide les patients qui ne se rappellent pas le nom de leur médicament et la dose prescrite;
- aide à faire en sorte que les médicaments actuels d'un patient lui soient administrés à l'hôpital au besoin;
- réduit le double emploi en communiquant les renseignements pharmaceutiques du patient aux multiples fournisseurs de soins de santé participant au traitement.

5. Tous les fournisseurs de soins de santé auront-ils accès à l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO?

Le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients est déjà à la disposition des services des urgences des hôpitaux de l'Ontario. Le ministère va commencer à autoriser cet accès à un plus grand nombre de fournisseurs de soins de santé dans les hôpitaux de l'Ontario. À terme, tous les fournisseurs de soins de santé auront accès à l'historique des bénéficiaires du PMO à des fins de traitement.

6. Quand les fournisseurs de soins de santé auront-ils accès au système?

Actuellement, les fournisseurs de soins de santé des services des urgences des hôpitaux de l'Ontario ont accès à l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO grâce au Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients. À partir de décembre 2007, le ministère fournira cet accès à un nombre plus important de fournisseurs de soins de santé dans les hôpitaux de l'Ontario.

7. Les fournisseurs de soins de santé sont-ils tenus d'utiliser le Système informatique du VPPP?

Non. Le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients est offert en tant qu'outil supplémentaire pour permettre aux fournisseurs de soins de santé de fournir des soins mieux ciblés. Les fournisseurs de soins de santé sont libres d'utiliser ou non le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients.

8. Le Système informatique du VPPP fournit-il des renseignements sur les médicaments de tous les patients?

Non. Le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients fournit des renseignements uniquement sur les demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du Programme de médicaments du gouvernement de l'Ontario (qui comprend le Programme de médicaments Trillium). Le ministère cherche actuellement un moyen de mettre l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments de tous les Ontariens à la disposition des fournisseurs de soins de santé au point de service.

9. Quels renseignements seront divulgués?

Seuls les médicaments couverts par le PMO ou les médicaments pour lesquels les patients ont obtenu une autorisation spéciale et qui ont été délivrés par un pharmacien en Ontario seront compris dans l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO. Les fournisseurs de soins de santé pourront voir les noms, les formules posologiques, les concentrations et les quantités des médicaments qui ont été distribués aux patients. De plus, des renseignements sur le médecin prescripteur et la pharmacie seront précisés.

Les médicaments qui ne sont pas délivrés en vertu du PMO – y compris les produits en vente libre ou les produits à base d'herbes – ne figureront pas dans l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments du patient. Il est important que les patients qui prennent ce genre de produit en informent leur fournisseur de soins de santé.

10. Les bénéficiaires du PMO peuvent-ils obtenir une copie de l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments?

Oui. Chaque personne a le droit d'accéder, à quelques exceptions près, à son dossier de santé personnel placé sous la garde ou le contrôle d'un dépositaire des renseignements sur la santé. Dans le cas de l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO, le ministère est dépositaire des renseignements sur la santé. Le droit de consulter son propre dossier médical est énoncé à la Partie V de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, Annexe A. Les bénéficiaires du PMO peuvent se prévaloir de ce droit en écrivant au ministère. Envoyez votre demande à l'adresse suivante :

Directeur
Direction de l'examen de l'admissibilité des cas individuels
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 3^e étage,
North York (Ontario) M2M 4K5

Si une personne se voit refuser l'accès à l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments du PMO ou que le ministère ne répond pas à la demande d'accès dans un délai raisonnable, cette personne peut porter plainte auprès du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Les demandes d'accès seront traitées de façon urgente lorsque les circonstances le justifient.

11. Un bénéficiaire du PMO peut-il demander un exemplaire de l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments au fournisseur de soins de santé?

Si le profil pharmaceutique du PMO fait partie du dossier médical du patient que tient le fournisseur de soins de santé, ce dernier peut autoriser le patient à consulter ce dossier médical conformément aux politiques et méthodes d'accès de ce fournisseur.

12. Les fournisseurs de soins de santé peuvent-ils mettre à jour l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments d'un bénéficiaire du PMO?

Non. L'historique des demandes de règlement de frais de médicaments est une liste de toutes les ordonnances couvertes par le PMO et remplies par des pharmaciens en Ontario qui ont été soumises au ministère à des fins de règlement. Bien que le Système informatique du VPPP permette aux fournisseurs de soins de santé d'afficher et d'imprimer le profil pharmaceutique d'un bénéficiaire du PMO, il ne leur permet pas de le mettre à jour ou de le modifier.

13. Si un bénéficiaire du PMO arrête de prendre un médicament, son profil pharmaceutique tiendra-t-il compte de ce changement?

L'historique des demandes de règlement de frais de médicaments est une liste des ordonnances remplies par des pharmaciens en Ontario. Les fournisseurs de soins de santé pourront voir les noms, les formules posologiques, les concentrations, les dates de délivrance et la quantité de médicaments délivrés à un patient. Les renseignements risquent de ne pas faire état des modifications apportées aux ordonnances du patient (p. ex., changement de dose) ou du respect par le patient du traitement prescrit. Les patients doivent signaler à leur fournisseur de soins de santé tout changement relatif à leurs médicaments.

14. Quelle est la précision des renseignements sur les demandes de règlement de frais de médicaments qui figurent dans le Système informatique du Visualiseur des profils pharmaceutiques des patients?

Les données du PMO qui sont accessibles par l'intermédiaire du Système informatique du VPPP :

- a) se limitent aux demandes de règlement de frais de médicaments que les pharmacies ont soumises au ministère jusqu'à maintenant relativement aux produits pharmaceutiques approuvés du PMO fournis à des patients bénéficiaires du PMO;
- b) ne se rapportent qu'à la partie des renseignements relatifs aux demandes de règlement de frais de médicaments que le patient bénéficiaire du PMO a consenti à communiquer;
- c) ne contiennent pas nécessairement tous les médicaments que le patient bénéficiaire du PMO peut prendre à un moment donné.

Toute demande de règlement de frais de médicaments ajoutée au profil pharmaceutique d'un patient bénéficiaire du PMO signifie que la demande a été soumise au ministère par la pharmacie qui délivre le médicament, mais n'implique pas forcément que le patient est allé chercher le médicament à la pharmacie en question ou qu'il prend le médicament en respectant les consignes de l'ordonnance.

Les renseignements accessibles sur le Système informatique du VPPP sont donnés à titre consultatif seulement et ne visent pas à remplacer un jugement clinique sain dans la prestation des services de soins de santé.

15. Que doit faire un bénéficiaire du PMO s'il lui semble que son profil pharmaceutique est incorrect ou incomplet?

Si les demandes de règlement de frais de médicaments présentées par le pharmacien sont inexactes, veuillez indiquer au patient de communiquer avec le ministère par écrit :

Directeur
Direction de l'examen de l'admissibilité des cas individuels
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 3^e étage,
North York (Ontario) M2M 4K5

16. Que doit faire un fournisseur de soins de santé si les renseignements obtenus à l'aide du Système informatique du VPPP soulèvent des questions?

Les fournisseurs de soins de santé sont invités à communiquer avec la pharmacie qui a délivré le médicament ou avec le médecin prescripteur pour obtenir des clarifications sur les médicaments figurant dans le profil pharmaceutique d'un patient.

Pour les questions de tout autre type, les fournisseurs de soins de santé peuvent appeler le service de dépannage sur la cybersanté au 1 877 346-2244.

17. Que doit faire un fournisseur de soins de santé si les renseignements figurant sous le numéro de carte Santé d'un patient bénéficiaire du PMO sont incorrects ou doivent être mis à jour? P. ex., l'adresse, le nom, la date de naissance, etc.

Le fournisseur de soins de santé doit demander au bénéficiaire du PMO de communiquer avec le bureau de l'Assurance-santé le plus proche.

Pour de plus amples renseignements ou pour trouver le bureau de l'Assurance-santé le plus proche, les bénéficiaires du PMO peuvent appeler la ligne INFO du ministère au 1 800 268-1154 (ATS : 1 800 387-5559).

Questions de confidentialité et de sécurité

18. Qu'en est-il de la confidentialité et de la sécurité des renseignements personnels sur la santé?

Les renseignements personnels sur la santé de tous les bénéficiaires du PMO restent confidentiels et protégés en vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3 Annexe A (LPRPS).

19. En vertu de quels pouvoirs le ministère divulgue-t-il l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du Programme de médicaments de l'Ontario aux fournisseurs de soins de santé?

La divulgation de l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments des bénéficiaires du PMO aux fournisseurs de soins de santé est autorisée par la LPRPS.

20. Le ministère a-t-il besoin du consentement des bénéficiaires du PMO pour divulguer l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments aux fournisseurs de soins de santé?

En vertu de la loi relative à la confidentialité des renseignements médicaux, la LPRPS, le ministère peut s'appuyer sur le consentement implicite des bénéficiaires du PMO pour divulguer l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments dans le but de leur fournir des soins. Pour que cela soit possible, le ministère doit informer les bénéficiaires du PMO de :

1. la raison pour laquelle leur dossier pharmaceutique pourrait être divulgué;
2. leur droit de ne pas consentir à la divulgation d'une partie ou de la totalité de leur dossier pharmaceutique en avisant le ministère.

À moins qu'un bénéficiaire du PMO ne retire expressément son consentement, le ministère peut, en partant du principe du consentement implicite, divulguer l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments à un fournisseur de soins de santé auquel il a fait appel pour obtenir des soins.

Si un bénéficiaire du PMO accepte que le ministère mette l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments à la disposition d'un fournisseur de soins de santé, aucune action n'est requise de sa part.

21. À quel point le Système informatique du VPPP est-il sécurisé?

Il est très sécurisé. L'accès au Système informatique du VPPP n'est possible qu'à partir du réseau sécurisé de l'Agence des systèmes intelligents pour la santé (ASIS). Tous les utilisateurs du Système informatique du VPPP doivent être identifiés, enregistrés et posséder les autorisations adéquates pour accéder à l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments du PMO. Le Système informatique du VPPP est entretenu et exploité de manière continue sous la gouverne du ministère. De plus, le ministère consigne toutes les autorisations accordées aux fournisseurs de soins de santé pour consulter l'historique des demandes de règlement de frais de médicaments d'un bénéficiaire du PMO.

22. Quelles sont les responsabilités du fournisseur de soins de santé si le profil pharmaceutique d'un patient bénéficiaire du PMO se perd?

En vertu de l'article 12 de la LPRPS, tous les dépositaires de renseignements sur la santé doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements sur la santé qui sont sous leur garde ou leur contrôle sont protégés contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisée et que les dossiers contenant les renseignements sont protégés contre la reproduction, la modification ou la suppression non autorisée.

En cas de perte, de vol ou de divulgation non autorisée des renseignements personnels sur la santé d'un patient, le dépositaire des renseignements sur la santé qui a la garde ou le contrôle de ces renseignements doit obligatoirement aviser le patient en question à la première occasion raisonnable.

23. Les bénéficiaires du PMO peuvent-ils savoir qui a consulté l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments?

Oui. Le ministère tient un registre de toutes les personnes (utilisateurs autorisés) qui ont consulté l'historique des demandes de règlements de frais de médicaments d'un bénéficiaire du PMO. Les bénéficiaires du PMO peuvent demander une copie de la liste des personnes qui ont consulté l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments en envoyant une demande écrite à l'adresse suivante :

Directeur
Direction de l'examen de l'admissibilité des cas individuels
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 3^e étage,
North York (Ontario) M2M 4K5

Les bénéficiaires du PMO qui souhaiteraient obtenir des renseignements supplémentaires sur les demandes d'accès devront communiquer avec le ou les fournisseurs de soins de santé figurant sur la liste.

Questions sur le consentement

A) Retrait de consentement

24. Que doit faire un bénéficiaire du PMO qui ne souhaite pas que l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments soit divulgué aux fournisseurs de soins de santé?

Les bénéficiaires du PMO qui ne souhaitent pas que l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments soit divulgué aux fournisseurs de soins de santé peuvent retirer leur consentement.

- Un *Formulaire de retrait de consentement complet* peut être envoyé au ministère.
- Il est également possible de désigner des médicaments particuliers à ne pas divulguer. Pour cela, un *Formulaire de retrait de consentement partiel* peut être envoyé au ministère. Le ministère ne divulguera alors aucun renseignement concernant les médicaments indiqués dans le formulaire. Si un bénéficiaire du PMO souhaite modifier la liste des médicaments à ne pas divulguer, une nouvelle liste de médicaments et un nouveau *Formulaire de retrait de consentement partiel* devront être soumis.

Les bénéficiaires du PMO sont encouragés à discuter avec leur fournisseur de soins de santé des avantages que présente la divulgation de l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments à des fournisseurs de soins de santé à des fins de traitement et des répercussions potentiellement néfastes que peut apporter le retrait partiel ou complet de leur consentement.

25. Les bénéficiaires du PMO qui retirent leur consentement sont-ils toujours admissibles au Programme de médicaments de l'Ontario?

Oui. La décision de retirer son consentement ne touche pas l'admissibilité au Programme de médicaments de l'Ontario.

26. Que doit faire un bénéficiaire du PMO qui ne souhaite pas que l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments soit divulgué dans son intégralité aux fournisseurs de soins de santé?

Ces personnes doivent envoyer un *Formulaire de retrait de consentement partiel* dûment rempli au ministère. Le ministère ne divulguera alors aucun renseignement concernant les médicaments indiqués dans le formulaire. Si un bénéficiaire du PMO souhaite modifier la liste des médicaments à ne pas divulguer, un nouveau *Formulaire de retrait de consentement partiel* devra être rempli et soumis.

27. Où les bénéficiaires du PMO peuvent-ils se procurer un formulaire de retrait de consentement?

Les formulaires peuvent être obtenus en appelant la ligne INFO du ministère au 1 866 752-6405 (ATS : 1 800 387-5559) ou par téléchargement sur le site Internet du ministère à l'adresse www.health.gov.on.ca.

28. Comment les bénéficiaires du PMO sauront-ils que le ministère a traité leur demande de retrait de consentement?

Le ministère leur enverra une lettre pour confirmer que leur demande a été traitée.

B) Rétablissement de consentement

29. Que doit faire un bénéficiaire du PMO qui a précédemment retiré son consentement et qui souhaiterait le rétablir?

Le bénéficiaire du PMO en question devra remplir un *Formulaire de rétablissement de consentement* et l'envoyer au ministère.

Cela est nécessaire lorsqu'un bénéficiaire du PMO a retiré son consentement complètement ou en partie et souhaiterait redonner son consentement par la suite.

Les bénéficiaires du PMO peuvent également rétablir leur consentement de manière temporaire lorsqu'ils se font traiter par un fournisseur de soins de santé (voir ci-dessous).

C) Rétablissement temporaire de consentement

30. Les bénéficiaires du PMO peuvent-ils rétablir leur consentement au moment de recevoir des soins auprès d'un fournisseur de soins de santé?

Un bénéficiaire (ou son mandataire spécial) peut rétablir temporairement son consentement en le demandant à un fournisseur de soins de santé qui doit le traiter.

31. Si un bénéficiaire du PMO est incapable de communiquer ou est inconscient, comment peut-il rétablir son consentement?

Il est impossible de rétablir le consentement d'un patient s'il est incapable de communiquer et qu'il n'est pas accompagné d'un mandataire spécial qui est en mesure de consentir à sa place.

32. Les bénéficiaires du PMO peuvent-ils rétablir leur consentement à l'égard d'une partie seulement de l'historique de leurs demandes de règlement de frais de médicaments au moment de recevoir des soins?

Non. Si un bénéficiaire du PMO rétablit son consentement, les fournisseurs de soins de santé auront accès à la totalité de l'historique de ses demandes de règlement de frais de médicaments.

33. Quelle est la durée d'un rétablissement de consentement temporaire?

Cette autorisation permet à un fournisseur de soins de santé d'accéder au Système informatique du VPPP pendant la période de soins (c'est-à-dire plus d'une fois par visite si nécessaire). L'on recommande cependant au personnel d'imprimer le profil pharmaceutique du patient pour l'inclure dans son dossier clinique pendant la visite du bénéficiaire (du patient).

Pour rétablir son consentement de manière permanente, le bénéficiaire du PMO devra remplir un Formulaire de rétablissement de consentement et l'envoyer au ministère. Pour obtenir de plus amples renseignements ou obtenir un formulaire de consentement, veuillez appeler la ligne INFO du ministère au 1 866 752-6405 (ATS : 1 800 387-5559) ou consulter le site Internet du ministère à l'adresse www.health.gov.on.ca.