

EXAMEN D'APTITUDE (TECHNICIENS EN PHARMACIE) – PARTIE II (EPOS)

SIMULATION SUR VIDÉO N° 2

Simulation interactive (avec patient normalisé)

TITRE : Demande de renseignements confidentiels

OBJECTIFS

- Mettre en pratique les principes légaux / éthiques entourant la confidentialité du patient.
- Expliquer les exigences en matière de confidentialité et la façon de les satisfaire dans l'obtention de l'information.

COMPÉTENCES ÉVALUÉES

Compétence 1 Responsabilités éthiques, légales et professionnelles

Unité

1.1 Pratiquer à l'intérieur des exigences légales.

Unité

1.2 Respecter les principes éthiques.

Unité

1.4 Appliquer des principes du professionnalisme.

Compétence 7 Communication et éducation

Unité

7.1 Établir et maintenir des habiletés de communication efficaces

INSTRUCTIONS AU CANDIDAT

Vous êtes technicien en pharmacie travaillant à une pharmacie communautaire. Un policier en civil va se présenter pour demander certains renseignements. On présume que le policier vous a déjà montré une preuve d'identité.

Évaluez la situation et réagissez comme vous le feriez dans la pratique.

Temps alloué : Vous avez 6 minutes pour exécuter cette tâche.

DESCRIPTION DU SCÉNARIO

Un enquêteur cherche des informations de nature médicale sur un homme (Jack Campbell) qu'il a arrêté aujourd'hui. L'homme est accusé d'agression et, demain, il doit comparaître à son audience sur libération sous caution. L'homme prétend souffrir d'une maladie rénale pour laquelle il prend un médicament qui le rend violent. Il fait remplir ses ordonnances à la pharmacie où travaille le candidat; l'enquêteur veut connaître les médicaments qu'il prend et s'il est possible qu'ils le rendent violent, comme il le prétend.

Client : Client normalisé - Agent Glen Wilson

Renseignements du dossier-patient :

Nom du patient :	Jack Campbell
Sexe :	Homme
Âge :	44 ans
Allergies :	Aucune connue
Antécédents médicaux pertinents :	Insuffisance rénale
Médication :	Prednisone, 30 mg par jour

Autres renseignements (à fournir par le client normalisé sur demande) :

- Le policier enquête sur une affaire d'agression physique violente.
- L'accusé, Jack Campbell, a agressé une femme à un arrêt d'autobus.
- La victime a porté plainte.
- L'accusé a de nombreux antécédents de violence.
- L'accusé prétend qu'il souffre d'une maladie rénale et qu'il ne peut retenir ses gestes à cause de sa médication.
- L'enquêteur veut savoir quels médicaments prend l'accusé et s'il est possible qu'un de ces médicaments le rende violent.
- Demain, l'accusé doit se présenter pour l'audience de cautionnement.
- L'enquêteur n'a pas d'ordonnance du tribunal pour obtenir l'information de la pharmacie et il n'a pas reçu d'autorisation de la part de Jack Campbell pour que la pharmacie divulgue l'information.

INSTRUCTIONS AU CLIENT NORMALISÉ

Entrée en matière du client :

« Bonjour. Je suis le détective Wilson. J'ai arrêté un homme aujourd'hui. Il dit être un de vos clients et j'aimerais avoir de l'information sur les médicaments qu'il prend. »

- a) Si le candidat demande à l'agent de s'asseoir, l'agent doit dire :

« Je n'ai pas le temps » et donner la réplique suivante.

- b) Si le candidat refuse de donner l'information, l'agent doit redemander trois autres fois, en insistant un peu plus chaque fois, de la façon suivante :

« Il s'appelle Jack Campbell. Pouvez-vous vérifier dans son dossier? »

« J'ai besoin de savoir ce qu'il prend, car il a été arrêté pour agression et il comparait, demain, pour son audience de cautionnement! »

« Le type dit que ce sont ses médicaments qui le rendent violent. Il a de nombreux antécédents. J'ai besoin de savoir si c'est vrai, ce qu'il prétend. »

- c) Si le candidat suggère de communiquer avec le médecin ou demander l'autorisation du patient, l'agent doit dire :

« Écoutez : l'homme s'en va en cour, demain, pour son audience cautionnement; il n'y a pas assez de temps pour tout ça. J'ai besoin de l'information aujourd'hui. »

- d) Si le candidat refuse, mais n'explique pas pourquoi il ne peut divulguer l'information, l'agent doit demander :

« Alors, pourquoi vous ne pouvez pas me donner l'information? »

- e) Si le candidat accepte de donner l'information, mais seulement une fois que le client normalisé en aura obtenu l'autorisation (du tribunal ou du patient) l'agent doit dire :

« Je vais obtenir les papiers / l'information dès que possible, mais j'ai vraiment besoin de ces renseignements tout de suite. »

- g) **Dans les 4,5 premières minutes**, si le candidat n'a pas donné les renseignements et ne vous a pas dit qu'ils étaient confidentiels (ne peuvent être divulgués dans le consentement de Jack Campbell), vous devez demander :

« Allez-vous me dire quels sont médicaments que prend Jack Campbell? »

MATÉRIEL DU POSTE

Dossier-patient

NOTER LA PRESTATION DU CANDIDAT

DIRECTIVES DE NOTATION DE L'ISSUE :

Problème résolu (solution complète) *si le candidat :*

- ★ Refuse de donner ou de confirmer tout renseignement pharmacologique.
- ★ Explique pourquoi l'information ne peut être divulguée.
- ★ Explique de quelle façon l'information peut être obtenue en toute légalité.

Résolu/Limite *si le candidat :*

- ★ Refuse de donner ou de confirmer tout renseignement pharmacologique.
- ★ Explique pourquoi l'information ne peut être divulguée OU explique de quelle façon l'information peut être obtenue en toute légalité, mais NON LES DEUX.

Incertain *si le candidat:*

- ★ Refuse de donner ou de confirmer tout renseignement pharmacologique.
- ★ N'explique PAS pourquoi l'information ne peut être divulguée ET n'explique pas de quelle façon l'information peut être obtenue en toute légalité, OMET LES DEUX.
- ★ Présente des options / explications non appropriées (p. ex., obtenir le consentement verbal du patient, appeler le médecin, etc.).

Non résolu *seulement si l'un ou l'autre des éléments suivants s'applique :*

- ★ Donne quelques ou tous les renseignements pharmacologiques OU confirme les données pharmacologiques mentionnées par l'enquêteur.

REMARQUE :

- Comme l'enquêteur sait déjà que l'accusé est un client de la pharmacie (voir l'*Entrée en matière*), le candidat peut indiquer ou confirmer ce fait, sans être pénalisé.
- Le défi de communication que présente la simulation est de faire montre de professionnalisme et d'assurance, tout en évitant les attitudes agressives ou soumises.

LIST DE CONTRÔLE

Met en pratique les principes légaux / éthiques relatives à la confidentialité du patient.

Réaction singulière (s'il y a lieu) :

- ★ 1. Refuse de donner ou de confirmer tout renseignement pharmacologique (nom, indication ou effets indésirables du médicament).

Explique les exigences en matière de confidentialité et la façon de les satisfaire pour obtenir l'information.

- ★ 2. Explique pourquoi l'information ne peut être divulguée (p. ex., exigences en matière de confidentialité du patient, réglementation).
- ★ 3. Explique de quelle façon on peut obtenir l'information en toute légalité :
- consentement écrit du patient
 - ordonnance du tribunal
4. Propose des options / explications non appropriées pour l'obtention des renseignements (**incertain**).
- contacter le prescripteur
 - demander au pharmacien
5. Donne / confirme le nom ou les effets indésirables du médicament, ou confirme les renseignements relatifs au médicament (**non résolu**).

COMMENTAIRE (si la note est inférieure à Acceptable/Limite ou Résolu/Limite) : au besoin, écrire au verso

Communications

- Acceptable
 Acceptable/Limite
 Inacceptable/Limite
 Inacceptable

Issue

- Problème résolu
 Résolu/Limite
 Incertain
 Non résolu

Performance

- Acceptable
 Acceptable/Limite
 Inacceptable/Limite
 Inacceptable

Info erronée

Risque