



PROGRAMME SOUTIEN PHARMACIEN

VOLET CARDIOVASCULAIRE
GUIDE DU PROGRAMME

INTRODUCTION

Les maladies du cœur et l'AVC figurent parmi les premières causes d'hospitalisation et de mortalité au Canada. En 2008, les maladies cardiovasculaires étaient à l'origine de près de 30 % des décès déclarés. L'hypertension, facteur de risque connu de maladies cardiovasculaires, touche un Canadien sur cinq âgé de plus de 20 ans, alors que l'hypercholestérolémie, autre facteur de risque bien connu, touche environ 40 % de la population.

Pour abaisser leur pression artérielle et leur taux de cholestérol, les patients doivent généralement associer la prise de médicaments et la modification de leur style de vie. Selon des données de 2010, l'hypertension artérielle d'environ un tiers des patients traités n'est pas maîtrisée adéquatement*. Parmi les mesures à prendre pour favoriser la prise en charge de ces affections, on compte la diffusion d'information sur les médicaments et la modification du style de vie ainsi que le redoublement des efforts visant à favoriser l'observance des traitements. Les données dont on dispose révèlent que les pharmaciens peuvent offrir ces types de services aux patients pour agir de façon positive sur l'observance des traitements médicamenteux et l'adoption de bonnes habitudes de vie. De plus, en raison de son accessibilité, la pharmacie est l'endroit idéal pour réaliser des interventions répétées visant à favoriser l'observance des traitements par les patients**.

Le *Programme SoutienPharmacien* de Green Shield Canada (GSC) est un service fondé sur une approche cognitive qui est offert par les pharmaciens. Il met l'accent sur la santé cardiovasculaire de même que sur la prise en charge de l'hypertension artérielle et de l'hypercholestérolémie. L'objectif principal de ce programme est de responsabiliser les patients atteints d'hypertension artérielle et d'hypercholestérolémie à l'égard de leur santé cardiovasculaire générale. Pour atteindre cet objectif, les pharmaciens prendront les mesures suivantes :

1. Encadrer et soutenir les patients pour qu'ils atteignent les valeurs cibles de pression artérielle et de cholestérolémie;
2. Mettre en œuvre des stratégies qui favorisent l'observance des traitements médicamenteux contre les maladies cardiovasculaires;
3. Offrir un soutien et un suivi aux patients pour les aider à adopter de bonnes habitudes de vie qui auront un effet positif sur leur santé cardiovasculaire et générale.

Le programme est fondé sur les résultats d'une étude commanditée par GSC en partenariat avec l'Ontario Pharmacists Association (« *Impact of Community Pharmacist Interventions in Hypertension Management on Patient Outcomes: A Randomized Controlled Trial* »). Les résultats de cette étude ont clairement montré qu'un pourcentage important de patients qui s'étaient prévalus des services de consultation d'un pharmacien avaient une pression artérielle et un indice de masse corporelle plus faibles, étaient plus fidèles à leur traitement médicamenteux et dépensaient moins en médicaments.

*<http://www.heartandstroke.com/site/c.iklQLcMWJtE/b.3483991/k.34A8/Statistics.htm>

**« *Impact of Community Pharmacist Interventions in Hypertension Management on Patient Outcomes: A Randomized Controlled Trial* ». Disponible sur : [https://www.opatoday.com/Media/Default/Reports/Hypertension%20Study%20-%20Final%20Report%20\(January%208%202014\).pdf](https://www.opatoday.com/Media/Default/Reports/Hypertension%20Study%20-%20Final%20Report%20(January%208%202014).pdf)

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Ce service est offert aux patients de la collectivité qui sont atteints à la fois d'hypertension artérielle et d'hypercholestérolémie et qui répondent aux trois critères suivants :

- ✓ Clients de GSC dont le régime couvre les soins de santé complémentaires et les médicaments;
- ✓ Clients âgés de moins de 65 ans;
- ✓ Clients dont le traitement cardiovasculaire comprend **au moins un médicament admissible de chacune des deux catégories ci-dessous OU dont le traitement comprend un inhibiteur PCSK9 à titre de thérapie additionnelle (peu importe le niveau d'hypertension) :**

1. Agents antihypertenseurs

- | | |
|---|---|
| → Diurétiques thiazidiques/pseudo-thiazidiques | → Inhibiteurs ECA |
| → Bêta-bloquants | → Antagoniste des récepteurs de l'angiotensine II |
| → Inhibiteurs calciques à longue durée d'action | → Inhibiteurs de la rénine |

2. Agents hypocholestérolémiant

- Inhibiteurs de l'HMG-CoA réductase
- Ézétimibe
- Inhibiteur PCSK9

PRESTATION DU SERVICE

CERNER LES PATIENTS ADMISSIBLES

Pour commencer, il faut cerner les patients admissibles selon les critères susmentionnés. Pour ce faire, vous pouvez revoir le profil d'ordonnances de cette personne et communiquer avec elle par téléphone. Vous pouvez également aborder la question avec elle à la pharmacie. Notez que la participation du membre est volontaire.

PRÉPARATION

Une fois qu'un patient admissible a accepté de participer, vous pouvez procéder d'une des deux manières suivantes :

1. Fixer rendez-vous au patient à une date ultérieure; **ou**
2. Lui offrir le service sur-le-champ.

Au moment de prendre le premier rendez-vous ou un rendez-vous de suivi avec le patient, demandez-lui d'apporter, si possible, les articles ou l'information ci-dessous :

- Contenants des médicaments qu'il prend actuellement et(ou) liste de ses médicaments, y compris les vitamines, les suppléments et les produits à base d'herbes médicinales. Il peut s'agir d'une liste dressée dans le cadre d'une revue officielle des médicaments ou d'une liste dressée par le patient;
- Résultats de la mesure de sa pression artérielle à domicile;
- Profil lipidique;
- Taille, poids, tour de taille;
- Nom et coordonnées du médecin de famille.

ÉVALUATION ET INTERVENTION

Au cours de la **visite initiale** :

- 1. Consignez au dossier** les données démographiques sur le patient, ses allergies et intolérances, les vaccins qu'il a reçus, la liste à jour des médicaments qu'il prend de même que le nom et les coordonnées de son médecin de famille;
- 2. Déterminez** le degré de fidélité du patient à l'égard de son traitement médicamenteux et le degré de maîtrise de sa pression artérielle et de son taux de cholestérol. Déterminez également s'il fume et le régime alimentaire qu'il suit, son degré d'activité physique et son risque cardiovasculaire sur 10 ans. Au besoin, songez à évaluer son degré de connaissance à l'égard de ses médicaments;
- 3. Fixez** des objectifs pour ce qui est de sa pression artérielle et de son taux de cholestérol;
- 4. Déterminez** des objectifs à atteindre sur le plan de la modification du style de vie et des habitudes du patient. En cas d'objectifs nombreux, nous vous suggérons d'en choisir d'abord un ou deux pour commencer et d'ajouter les autres au fur et à mesure des visites de suivi du programme;
- 5. Soutenez** le patient pour qu'il atteigne ses objectifs.

Lors de **chaque visite de suivi** :

- 1. Mettez à jour** les données démographiques sur le patient, l'information sur ses allergies et ses intolérances, la liste des vaccins qu'il a reçus et celle des médicaments qu'il prend ainsi que les coordonnées de son médecin de famille, **s'il y a lieu**;
- 2. Évaluez** la fidélité du patient à son traitement médicamenteux, au besoin (p. ex. si le résultat de l'évaluation de la fidélité du patient à son traitement était faible ou modéré lors de la première visite). Notez que la décision d'évaluer l'observance du traitement au cours de la première et de la deuxième visite est laissée à la discrétion du pharmacien, mais que cette évaluation doit être réalisée à l'occasion de la troisième et de la dernière visite;
- 3. Évaluez** le degré de maîtrise de la pression artérielle et du taux de cholestérol du patient, et si cette évaluation n'a pas déjà été réalisée lors d'une visite précédente, déterminez son risque cardiovasculaire sur 10 ans;

- 4. Examinez** le chemin parcouru vers l'atteinte des objectifs fixés par le patient;
- 5. Fixez** de nouveaux objectifs de modification de style de vie et de comportement, s'il y a lieu;
- 6. Soutenez et informez** le patient pour qu'il atteigne ses objectifs.

EXIGENCES

Formation

Les pharmaciens qui offriront ce service seront tenus de suivre une courte formation offerte par l'association des pharmaciens de leur province. Pour obtenir un complément d'information, consultez le site Web de GSC à www.providerconnect.ca. Une fois que vous aurez suivi cette formation obligatoire, vous devrez vous assurer que vos connaissances et vos compétences sur la prise en charge de la santé cardiovasculaire et les techniques d'entrevue motivationnelle demeurent à jour.

Lieu et équipement nécessaire

Vous devez offrir les séances dans un coin privé de la pharmacie. Les autres clients et patients ne doivent pas pouvoir entendre la conversation. Idéalement, cet espace sera confortable et sera doté d'un bureau et d'un ordinateur. La séance est une rencontre personnelle entre le patient et vous. Vous devez posséder un tensiomètre, qui sera utilisé pour mesurer la pression artérielle du patient lors de chaque visite. Il vous est également recommandé d'avoir un ruban anthropométrique, ou l'équivalent, pour mesurer le tour de taille du patient.

Documents

Les documents doivent être clairs et complets pour que les soins et le suivi du patient soient adéquats et pour que le pharmacien soit rémunéré pour les services rendus. Toute l'information doit être consignée sur les formulaires créés par GSC en collaboration avec l'Ontario Pharmacists Association et la British Columbia Pharmacy Association.

- **Évaluation des médicaments** : Vous dresserez la liste des médicaments que le patient a pris par le passé et assurerez la mise à jour de cette liste, au besoin, pour évaluer le traitement médicamenteux prescrit dans le cadre de la prise en charge de son hypertension artérielle et de son hyperlipidémie.
- **Formulaire Évaluation du risque, objectifs et plan d'action** : Vous consignerez sur ce formulaire toute l'information pertinente recueillie au cours des visites et assurerez la mise à jour de cette information, y compris les objectifs liés aux changements de comportement et les recommandations. Vous commencerez à remplir ce formulaire au cours de la première visite et continuerez d'y inscrire de l'information lors de chaque visite subséquente pour assurer le suivi des soins tout au long du programme.
- **Formulaire de communication avec le médecin** : Vous pouvez juger qu'il est nécessaire de transmettre certaines données pertinentes au médecin du patient ou de lui faire part des objectifs fixés, du plan d'action et(ou) des recommandations formulées.

Vous pouvez annexer des pages supplémentaires à ces formulaires pour assurer le suivi des soins. Par exemple, vous pouvez annexer un bilan des médicaments généré à l'aide du programme informatique de la pharmacie pour appuyer ou compléter le *formulaire d'évaluation des médicaments*.

COMMUNICATION

Dans certaines situations, il se peut que vous veuillez transmettre le formulaire *Évaluation du risque, objectifs et plan d'action* au médecin du patient ou à un autre professionnel de la santé intervenant dans sa prise en charge. On vous conseille de dire au patient que vous communiquerez avec son médecin et que cette communication sera consignée au dossier de la pharmacie.

Établir et entretenir des liens avec les médecins et les autres professionnels de la santé favorise la collaboration et l'adoption d'une approche cohérente aux soins du patient. Par conséquent, la communication des données pertinentes, des objectifs fixés, des plans d'action et(ou) des recommandations à l'aide du *Formulaire de communication avec le médecin* est encouragée.

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS

Toutes les parties qui offriront ces services au nom de GSC devront se conformer aux lois et aux règlements provinciaux, y compris les modalités cidessous relatives au respect de la vie privée :

- Nommer une personne responsable de gérer tous les aspects de la protection de la vie privée;
- Préciser les raisons pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis;
- Obtenir le consentement relatif à la collecte des renseignements personnels et à leur utilisation ou leur divulgation subséquentes;
- Restreindre l'utilisation des renseignements personnels recueillis aux fins prévues lors de la collecte;
- Conserver les renseignements aussi longtemps qu'il le faut dans le cadre de ce programme;
- Veiller à ce que tous les renseignements recueillis soient exacts;
- Prendre des mesures de sécurité adéquates pour protéger la confidentialité de tous les renseignements personnels;
- S'assurer que les participants sont, sur demande, informés de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de leurs renseignements personnels et qu'ils ont accès à ces renseignements;
- Expliquer la marche à suivre aux participants qui souhaitent déposer une plainte ou qui se renseignent sur le sujet;
- Reconnaître sa responsabilité à l'égard de l'utilisation des renseignements personnels;
- Permettre à GSC de superviser les méthodes de collecte et de conservation des données des tierces parties (grâce à un examen ou une évaluation);
- Indemniser GSC en cas de violation de contrat.

DEMANDE DE RÈGLEMENT

Chaque membre participant peut réclamer le remboursement de la première visite et de trois visites de suivi qui ont eu lieu au cours de l'année suivant la date de la première visite. La demande de règlement peut être soumise en ligne après la prestation du service et la remise au patient d'une copie de l'évaluation des médicaments et d'une copie signée et datée du formulaire *Évaluation du risque, objectifs et plan d'action*. Aux fins de la vérification, les demandes de règlement se font le jour de la prestation du service.

La procédure à suivre est la même que lors des demandes de règlement soumises au réseau de GSC. L'information suivante doit être précisée :

Première visite

- Le montant payé est 60 \$
- Le numéro d'identification du produit (NIP) est **991805** (*SoutienPharmacien – Première évaluation*)

Visite(s) de suivi

- Le montant payé est 20 \$
- Le numéro d'identification du produit (NIP) est

Première visite de suivi :	991821	(<i>SoutienPharmacien – 1^{re} visite de suivi</i>)
Deuxième visite de suivi :	991848	(<i>SoutienPharmacien – 2^e visite de suivi</i>)
Troisième visite de suivi :	991856	(<i>SoutienPharmacien – 3^e visite de suivi</i>)

Lors de la transmission de la demande de règlement à notre réseau, les frais du service fourni doivent être entrés dans le champ du coût et le champ des honoraires doit être laissé vide puisque les honoraires ne s'appliquent pas à cette prestation.

TENUE DE DOSSIERS

Tous les documents utilisés pour recueillir et consigner des renseignements personnels sur la santé pendant la participation à ce programme feront partie du dossier du patient et seront sauvegardés dans un système informatique, si possible. Si ce n'est pas possible, les documents seront systématiquement conservés à l'aide d'une méthode qui permet de les retrouver facilement, et ce, durant la période précisée par l'organisme de réglementation concerné (Ordre des pharmaciens).

Aux fins de l'assurance de la qualité, les demandes de règlement peuvent faire l'objet d'une vérification. Veuillez conserver toute la documentation jusqu'à la fin de la période précisée par l'organisme de réglementation dont vous relevez.

FOIRE AUX QUESTIONS

1. J'ai repéré un patient admissible. Avez-vous des suggestions sur la façon de lui présenter le programme?

Dites au patient que son régime d'assurances couvre le coût d'un programme de soutien créé pour les patients qui prennent des médicaments contre l'hypertension artérielle et l'hypercholestérolémie. Ce programme vise à améliorer la santé cardiovasculaire des patients en les aidant à prendre leurs médicaments adéquatement et à maîtriser leur pression artérielle et leur taux de cholestérol. Le programme aide également les patients à se fixer des objectifs pour avoir un mode de vie sain. Participer à ce programme ne coûtera rien au patient. Le coût est entièrement couvert par GSC. La participation au programme est volontaire.

2. Mon patient a décidé de s'inscrire au programme. Comment puis-je me préparer pour que nous tirions le maximum de la première visite?

Nous vous recommandons de prendre rendez-vous avec le patient à un moment qui vous convient à tous les deux et où vous aurez suffisamment de temps pour discuter sans être interrompus. Pour que la rencontre soit fructueuse, nous vous conseillons de demander au patient de se présenter avec les articles ou l'information ci-dessous :

- Les contenants des médicaments qu'il prend actuellement et(ou) la liste de ses médicaments, y compris les vitamines, les suppléments et les produits à base d'herbes médicinales;
- Les résultats de la mesure de sa pression artérielle à domicile;
- Son bilan lipidique, si possible;
- Sa taille, son poids, son tour de taille;
- Le nom et les coordonnées de son médecin de famille.

3. En quoi ce service se distingue-t-il d'un programme de revue des médicaments financé par le régime provincial?

Lorsque le patient est admissible à un programme de revue des médicaments financé par le régime provincial, nous vous recommandons de prendre un rendez-vous distinct avec ce patient avant le début du présent programme pour effectuer un bilan complet de ses médicaments. L'objectif principal de la revue des médicaments est de veiller à ce que le patient comprenne comment prendre ses médicaments de façon sécuritaire et convenable.

Bien que le but du volet « revue des médicaments » de ce programme soit d'évaluer l'observance du traitement et la pertinence des antihypertenseurs et des hypocholestérolémiantes prescrits, l'objectif général du programme est d'aider les patients à adopter un style de vie qui leur permettra de prendre leur maladie cardiovasculaire en charge.

4. Mon patient a déjà fait faire la revue de ses médicaments cette année. Dois-je refaire le bilan des médicaments qu'il a déjà pris dans le cadre de l'évaluation des médicaments ou puis-je utiliser la liste de médicaments déjà générée?

Vous pouvez utiliser la liste de médicaments générée au cours de la revue des médicaments précédente pour réaliser votre évaluation, mais vous devez la mettre à jour, s'il y a lieu.

5. J'ai conclu que mon patient bénéficierait d'un changement de traitement médicamenteux. Comment faire pour vérifier si le médicament que j'envisage est couvert avant de formuler ma recommandation au médecin prescripteur?

Les patients peuvent vérifier si un médicament est couvert en utilisant l'outil **Mon médicament est-il couvert?**, qui fait partie des **Services en ligne des membres du régime** sur le site Web de GSC, à www.greenshield.ca, ou en utilisant l'appli mobile **GSC à votre portée^{MD}**, option **Médicaments à votre portée^{MD}**.

6. Mon patient bénéficierait de la participation à un programme officiel de mise en forme et(ou) de perte de poids. Ce type de service est-il couvert par GSC dans le cadre du programme?

Le régime de certains patients couvre le programme SoutienDiététiste de GSC, offert par un diététiste professionnel et visant à les aider à faire des choix santé. Demandez à votre patient si son promoteur de régime couvre le programme SoutienDiététiste. Les membres dont le régime ne couvre pas le programme peuvent malgré tout y participer à un coût réduit. De plus, certains régimes comportent une allocation de dépenses en soins de santé et(ou) de dépenses personnelles qui permet à leurs clients de réclamer le remboursement du coût de ce type de service à titre de frais médical admissible. Dites à votre patient de demander si ce type de service est couvert par son régime en consultant les **Services en ligne des membres du régime**, sur l'appli mobile **GSC à votre portée** ou en téléphonant au Centre de service à la clientèle au numéro qui apparaît sur leur carte-médicaments.

7. Mon patient a exprimé le souhait de cesser de fumer. GSC couvre-t-elle les programmes d'abandon du tabac offerts par les pharmaciens?

Le régime de certains patients couvre les programmes d'abandon du tabac. Demandez à votre patient si son promoteur de régime couvre les programmes d'abandon du tabac.

Vous pouvez également conseiller à votre patient de composer le numéro de la ligne d'aide pancanadienne J'ARRETE, soit le 1 866 527-7383, ou de visiter le site Web du programme à canadiensensante.gc.ca/healthy-living-vie-saine/tobacco-tabac/quit-arretez-fra.php pour connaître les services offerts dans sa province.

8. La mobilité de mon patient est réduite. Puis-je au lieu rencontrer la personne qui le soigne?

Un soignant peut être présent pendant la ou les visite(s), si le patient le permet. Par contre, comme il s'agit d'un programme de soutien, le patient doit être présent lors de chaque visite et doit participer activement à l'établissement des objectifs visant la modification du style de vie.

9. Est-ce que je peux offrir ce service à distance (c.-à-d. par téléphone ou vidéoconférence)?

Reconnaissant le rôle de la prestation virtuelle de soins de santé pendant la pandémie de COVID-19 et surtout par la suite, GSC est en train d'adapter ses programmes pour permettre la prestation virtuelle des services, notamment notre Programme SoutienPharmacien – Volet cardiovasculaire, notre Programme de désaccoutumance au tabac, notre Programme de déprescription par les pharmaciens et notre Programme de consultation et tests pharmacogénétiques.

Les organismes de réglementation et les associations professionnelles des services pharmaceutiques du Canada ont publié des documents de référence qui définissent l'utilisation des services virtuels. Les pharmaciens devraient communiquer avec l'ordre ou l'association professionnelle de leur province pour obtenir des précisions. GSC s'attend à ce que les pharmacies suivent les lignes directrices émises par leur ordre professionnel dans la prestation des programmes de GSC.

Les pharmaciens peuvent choisir le moyen de prestation le plus approprié à la situation du patient pour la prestation des services cognitifs, en optant pour le soutien virtuel s'il n'est pas pratique ou recommandé pour celui-ci de se rendre à la pharmacie. La méthode et les motifs de prestation doivent être documentés pour chaque séance virtuelle. Ces documents pourraient faire l'objet d'une vérification.