

Titre : Assistant technique en pharmacie**Classe :** 4**SOMMAIRE DE L'EMPLOI**

Sous la surveillance constante et la responsabilité du pharmacien, l'ATP assiste le pharmacien dans les tâches techniques liées au traitement des ordonnances, des requêtes des patients, de l'accueil jusqu'à la remise des médicaments. Il participe à l'approvisionnement des médicaments et du matériel nécessaire au bon fonctionnement du laboratoire, contribue au maintien de l'inventaire et applique les politiques et procédures établies au laboratoire.

PRINCIPALES TÂCHES DE L'EMPLOI*

** Sous la surveillance constante du pharmacien*

Service à la clientèle

- Offrir un service courtois et respectueux en appliquant les normes de service à la clientèle établies;
- Répondre aux demandes des patients selon les limites de ses compétences;
- Assurer et respecter la confidentialité des informations divulguées et des échanges avec les patients;
- Recueillir les suggestions de la clientèle et en informer son supérieur;
- Accompagner le patient dans les sections des médicaments en vente libre;
- Identifier et référer les patients vers le pharmacien pour une consultation, s'il y a lieu;
- Promouvoir les services aux patients par le biais des programmes de marketing santé;
- Renseigner les patients sur le Code Médicament;
- Opérer la caisse pour enregistrer les transactions et percevoir les paiements des clients.

Gestion des appels téléphoniques

- Gérer les appels téléphoniques au laboratoire (demandes de renouvellements, prises de rendez-vous, demandes de consultation, renseignements, plaintes, etc.);
- Gérer et prioriser les télécopies;
- Diriger les appels plus complexes vers les bonnes ressources ou le bon département au besoin;
- Poser des questions pertinentes afin de bien cibler les besoins des patients;
- Procéder à la révision et la mise à jour du dossier patient;
- Documenter de façon précise et détaillée les appels dans la fenêtre de visite de RxPro (notes diverses, méthode de récupération, etc.);
- Ajouter les demandes de renouvellement dans RxPro afin qu'un membre de l'équipe puisse les traiter;
- Évaluer de façon réaliste le temps d'exécution des commandes en fonction du volume de prescriptions.

Traitement des ordonnances

- Accueillir les patients et poser les questions pertinentes afin de bien cibler leurs besoins lorsqu'ils se présentent au laboratoire;
- Traiter les demandes des patients;
- Créer ou faire la mise à jour du dossier patient et y noter toutes les informations recueillies de façon concise et complète;
- Obtenir un consentement libre et éclairé des patients pour tout échange d'informations à un tiers;
- Classifier et conserver les ordonnances, les registres et les requêtes selon les procédures établies et le calendrier de conservation;
- Effectuer une collecte de données complète afin de recueillir les renseignements relatifs à l'identification du patient et de ses besoins ainsi que les données nécessaires permettant au pharmacien de faire l'analyse du dossier tout en respectant les lois, règlements et normes en vigueur;
- Vérifier la conformité et interpréter une ordonnance;
- Effectuer la saisie d'une ordonnance avec pertinence et exactitude de l'information, au dossier du patient avec les lois, règlements et normes en vigueur;
- Effectuer les calculs pharmaceutiques appropriés;
- Exécuter les ordonnances, effectuer les réclamations et autres services pharmaceutiques à l'assureur et régler les problèmes avec les tiers payeurs, s'il y a lieu;
- Assurer la traçabilité des opérations en laissant des notes complètes, claires et concises au dossier;
- Compter, emballer et étiqueter les médicaments en respectant les demandes du patient et les procédures établies;
- Exécuter des préparations magistrales stériles et non stériles selon les normes et procédures établies;
- Utiliser différents équipements et outils technologiques (ex. : logiciels, appareils d'automatisation);
- Effectuer le remplissage, le calibrage et l'entretien des appareils d'automatisation;
- Appliquer les politiques et procédures en lien avec la préparation des médicaments et la remise des médicaments au patient;
- Exécuter les activités liées au remboursement et au paiement de médicaments, soins et services;
- Communiquer au patient les modalités de remboursement et de paiement de médicaments, soins et services;
- Préparer les piluliers selon la procédure établie;
- Identifier les besoins d'application des Lois 31 et 41, faire l'usage des outils disponibles pour les consultations et conseils aux patients, le cas échéant, et référer les patients au pharmacien au besoin;
- Effectuer, s'il y a lieu, la vérification contenant-contenu des médicaments, sous la surveillance du pharmacien en service et en respectant la procédure établie (formation, certification et évaluations annuelles requises);
- Démontrer et effectuer les prises de tension artérielle, les glycémies et toutes autres mesures liées aux services personnalisés;
- Proposer la substitution de médicament au patient lorsqu'il y a lieu selon la procédure établie;
- Gérer les livraisons des médicaments, les *passeras* et voir au suivi des ordonnances non remises aux patients selon les procédures établies;
- Signaler au pharmacien en service ou au technicien en pharmacie (TP) les problèmes relevés selon la complexité et la procédure établie;

- Sélectionner et remettre les documents pertinents afin de soutenir le pharmacien dans ses échanges d'information (fiches conseils, FADM, profils pharmacothérapeutiques, etc.);
- Sélectionner et ajuster les appareils de soins à domicile, les bas de contention et les produits orthopédiques au besoin;
- Faire parvenir des copies de prescriptions à des destinataires autorisés avec l'accord du pharmacien (médecins, dentistes, centres hospitaliers, etc.);
- Transmettre, conserver ou détruire les renseignements confidentiels de façon sécuritaire et appropriée;
- Collaborer et contribuer à la formation de ses collègues assistants techniques en pharmacie;
- Vacciner un patient sous la supervision d'un pharmacien, si les formations et certifications requises sont obtenues et valides (ATP diplômé au DEP seulement);
- Effectuer un prélèvement en introduisant un instrument dans le pharynx, si les formations et certifications requises sont obtenues et valides (ATP diplômé au DEP seulement).

Approvisionnement et gestion des stocks

- Approvisionner la pharmacie en médicaments et en matériel de travail en assurant la rotation des stocks;
- Effectuer le suivi et le maintien des stocks;
- Effectuer tous les jours le suivi des produits manquants (*devons*) et des commandes spéciales, régulières, courriers et autres fournisseurs, pour les patients;
- Effectuer les démarches appropriées pour obtenir les produits manquants lors de rupture de stock ou de retrait de la part des fournisseurs;
- Procéder à la consignation des bons de préparations ou factures de commande des substances désignées dans un registre des achats conformément aux lois et règlements en vigueur;
- Retirer les produits périmés des tablettes et disposer de ces derniers en respectant les procédures établies et les particularités de certaines classes de médicaments (stupéfiants, produits dangereux, etc.);
- Disposer des médicaments, produits et instruments périmés, abîmés ou retournés par les patients de façon sécuritaire et selon la procédure établie;
- Tenir compte des contraintes associées aux médicaments entreposés, transportés et livrés (ex. : produits réfrigérés, cytotoxiques, etc.);
- Signaler toutes divergences au niveau de l'inventaire à son supérieur;
- Participer au décompte d'inventaire cyclique des médicaments.

Prévention des pertes

- Appliquer des mesures préventives contre le vol et le détournement;
- Appliquer la procédure établie sur la gestion des substances désignées afin d'éviter les pertes et les vols de ces substances;
- Appliquer les politiques et procédures établies sur les opérations au laboratoire afin de toujours minimiser les pertes au laboratoire reliées à la préparation des médicaments;
- S'assurer que les médicaments sont entreposés et transportés dans des conditions qui assurent leur stabilité et leur intégrité (chaîne de froid);
- Participer aux activités de gestions des risques.

Santé et sécurité au travail

- Garantir un environnement propice au travail par l'usage approprié des aires et des outils de travail et du maintien de la propreté du laboratoire selon les procédures établies;

- Respecter les normes de sécurité en vigueur;
- Respecter la procédure établie sur la gestion des produits dangereux.

Divers

- S'acquitter de toutes autres tâches qui lui sont confiées par la direction.

Note : Certaines tâches et responsabilités peuvent être réattribuées selon les besoins opérationnels et l'équipe en place.