

Les consommateurs peuvent jouer un rôle dans la prévention de préjudices associés aux accidents liés à la médication.

## Bulletin de Médicamentssecuritaires.ca

Volume 8 • Numéro 1 • Le 11 janvier 2017

### À quoi faut-il s'attendre si la pharmacie fait une erreur

Même si les pharmaciens font de leur mieux, des erreurs peuvent se produire à l'occasion. Il faut donc savoir ce que votre pharmacien devrait faire si une erreur de médication est détectée.

Medicamentssecuritaires.ca a reçu une déclaration d'incident subi par une consommatrice qui avait obtenu de sa pharmacie le renouvellement de son médicament contre les allergies. La consommatrice a remarqué que les nouveaux comprimés ne ressemblaient pas à ceux qu'elle avait pris dans le passé, et puisqu'elle avait ressenti de légers effets secondaires, elle a contacté sa pharmacie. Le pharmacien a constaté qu'on lui avait donné un médicament contre l'hypertension destiné à un autre individu portant le même nom. Le pharmacien a présenté ses excuses à la consommatrice et lui a dit que le personnel de la pharmacie créerait un processus pour vérifier le nom et l'adresse de l'individu avant de fournir d'autres médicaments sur ordonnance.

**Si vous pensez qu'il y a peut-être eu une erreur liée à votre prescription, communiquez avec votre pharmacien.**

**S'il y a eu une erreur, vous pouvez vous attendre à ce que votre pharmacien :**

1. Reconnaisse qu'une erreur s'est produite et vous présente des excuses.
2. Informe votre médecin de ce qui est arrivé (si vous avez pris des doses du mauvais médicament).
3. Vous demande de visiter votre médecin ou l'hôpital (si vous avez subi un préjudice ou étiez à risque en prenant le mauvais médicament).
4. Détermine la cause de l'erreur liée à votre médicament.
5. Établisse un plan d'action pour éviter des erreurs similaires à l'avenir.
6. Vous explique les détails du plan d'action et comment il sera mis en œuvre.
7. Signale l'erreur à un tiers (par exemple, [ISMP Canada](http://www.ismp-canada.org)), afin que les leçons tirées de l'incident puissent aider à prévenir des erreurs dans d'autres pharmacies.



Institute for Safe Medication Practices Canada  
Institut pour la sécurité des médicaments  
aux patients du Canada

[www.ismp-canada.org](http://www.ismp-canada.org)

Les consommateurs ou leurs familles peuvent également signaler une erreur à l'ordre de réglementation de leur province ou en visitant [Medicamentssecuritaires.ca](http://www.medicamentssecuritaires.ca)

**Les bulletins de Médicamentssecuritaires.ca contribuent à la sécurité des patients à l'échelle mondiale.**

Ce bulletin a été développé en collaboration avec la Coalition pour de meilleurs médicaments et Patients pour la sécurité des patients du Canada.

**Les recommandations sont partagées avec les prestataires de soins de santé par l'entremise des bulletins de sécurité de l'ISMP Canada, afin que des changements puissent être faits de manière collaborative.**

Ce bulletin contient de l'information sur l'utilisation sécuritaire des médicaments. À vocation non commerciale, le bulletin n'est pas assujéti à la Loi canadienne anti-pourriel.

**Bulletin de Médicamentssecuritaires.ca** – [www.medicamentssecuritaires.ca](http://www.medicamentssecuritaires.ca)

© Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada 2017. Tous droits réservés.