



Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie

Lorsqu'une personne a déjà fait modifier son nom légal et/ou son marqueur sexospécifique (ainsi que le numéro, le cas échéant) sur sa carte d'assurance maladie, il **n'est pas nécessaire** de lui demander une preuve de changement de nom ou de sexe ni d'en conserver une copie. Les vérifications requises ont déjà été effectuées par le régime d'assurance maladie provincial. Il suffit de mettre à jour le nom et/ou le marqueur sexospécifique et/ou le numéro de carte d'assurance maladie (s'il a changé) dans le logiciel de la pharmacie afin de permettre le traitement des réclamations d'assurance.

“

Pour de nombreuses personnes trans, la modification des documents officiels est un processus long, complexe et coûteux. En réduisant les obstacles administratifs inutiles, nous pouvons contribuer à faciliter leur accès aux soins et aux services de santé essentiels.

”

Inscription du nom choisi dans le logiciel de la pharmacie

Saviez-vous que...?

Lorsqu'une personne a amorcé sa transition sociale, même si le changement de nom n'a pas encore été officialisé légalement, rien n'oblige la pharmacie à utiliser le prénom qui lui a été attribué à la naissance lors des consultations et les communications. Au contraire, afin de respecter la personne trans et son parcours, et d'établir une relation professionnelle empreinte de respect, il est essentiel de s'adresser à elle de la manière qu'elle souhaite, conformément à son identité de genre.

Comment mettre à jour le dossier d'une personne qui n'a pas encore modifié son nom légal ou son marqueur sexospécifique?*

Les logiciels de pharmacie ne sont pas tous configurés de la même façon et peuvent comporter différents champs pour les prénoms et les noms de famille (p. ex., nom de personne mariée, nom de famille, nom de jeune fille, nom marital)**. Certains logiciels permettent d'inscrire un deuxième prénom ou un nom préféré. Toutefois, selon le logiciel utilisé, ces champs n'apparaissent pas toujours sur les étiquettes ou les documents de facturation. Dans ce cas, il est préférable d'inscrire le nom choisi comme dans l'exemple ci-dessous ou dans un champ alternatif, comme celui prévu pour le nom de jeune fille.

Il n'est généralement pas nécessaire d'inscrire le prénom légal au complet pour soumettre une réclamation d'assurance. Il suffit d'inscrire la première lettre de ce prénom et d'inscrire le nom choisi dans un champ complémentaire (p. ex., le champ « nom de personne mariée » ou un champ équivalent), ou encore après l'initiale du prénom dans le logiciel (voir les exemples ci-dessous). Vous pouvez tester les différents champs offerts par votre logiciel afin de déterminer la configuration la plus appropriée pour votre pharmacie et de vous assurer que seul le nom choisi apparaît en entier sur les reçus et les étiquettes.



* Il est important de noter que toutes les personnes trans ou de la diversité de genres ne souhaitent pas nécessairement changer de nom ou de pronom.

** L'APhC est consciente que certains termes utilisés dans les logiciels de gestion de données en pharmacie sont désuets.



Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie

AVANT

John Smith Homme T: (613) 555-5555 Langue préférée : Français	Numero d'assurance maladie : SMIJ95100911 Allergies : Pénicilline PHN :	Rappels de ramassage : Rappels de renouvellement d'ordonnance : Dernière ordonnance :
Nom de famille <input type="text" value="Smith"/> D.D.N. <input type="text" value="1995/10/9"/> Taille <input type="text" value="5' 9'"/>	Prénom <input type="text" value="John"/> Genre <input type="text" value="Male"/> Poids <input type="text" value="143"/>	Second Prénom <input type="text"/> Titre <input type="text"/> Statut <input type="text"/>
Adresse <input type="text" value="Appartement 112"/> <input type="text" value="47 Queen Street"/> Ville <input type="text" value="Mississauga"/> Province <input type="text" value="Ontario"/> Code postal <input type="text" value="L5B 3C1"/>		
<input type="text"/>		



Dans certaines provinces, un code d'exception peut être utilisé pour traiter les réclamations lorsqu'il existe une différence entre le nom légal d'une personne et le nom enregistré dans le logiciel de pharmacie.

Le nom qui apparaît est maintenant : **SMITH, J FLORENCE**. Seule la première lettre du prénom attribué à la naissance apparaît (J). Cette information est nécessaire au traitement des réclamations d'assurance afin d'éviter qu'une modification automatique du numéro de carte d'assurance maladie ne soit déclenchée.

Veillez noter que, même s'il serait préférable d'indiquer la mention « femme » dans cet exemple, cela n'est pas toujours possible. Dans certains logiciels, ce changement peut entraîner un changement du numéro de carte d'assurance maladie utilisé pour le traitement des réclamations. Il est donc recommandé de vérifier le fonctionnement de votre logiciel à cet égard.

APRÈS

J Florence Smith Homme T: (613) 555-5555 Langue préférée : Français	Numero d'assurance maladie : SMIJ95100911 Allergies : Pénicilline PHN :	Rappels de ramassage : Rappels de renouvellement d'ordonnance : Dernière ordonnance :
Nom de famille <input type="text" value="Smith"/> D.D.N. <input type="text" value="1995/10/9"/> Taille <input type="text" value="5' 9'"/>	Prénom <input type="text" value="J Florence"/> Genre <input type="text" value="Homme"/> Poids <input type="text" value="143"/>	Second Prénom <input type="text"/> Titre <input type="text"/> Statut <input type="text"/>
Adresse <input type="text" value="Appartement 112"/> <input type="text" value="47 Queen Street"/> Ville <input type="text" value="Mississauga"/> Province <input type="text" value="Ontario"/> Code postal <input type="text" value="L5B 3C1"/>		
<input type="text" value="Femme trans nom choisi : Florence, prénom : elle"/>		

Voici à quoi ressemblera l'étiquette :

Pharmacie préférée (416) 555-0000
124 Queen Street, Toronto, ON J0X 1M0
Rx : 15512 Smith, J Florence Dr Hansen, Frank TP 30-mai-2026
30 CAP Apo-lansoprazole 30 mg
DIN: 02293838 Fabricant : APX Renouvellements : 1
PRENDRE 1 CAPSULE 1 FOIS/JOUR PENDANT 30 JOURS
Expiration de tous les renouvellements : 30-juin-2026

Cette procédure permet de faire en sorte que le personnel utilise uniquement le nom choisi de la personne (« Florence »), puisqu'aucun autre nom n'est visible.



Favorisez l'utilisation du nom choisi des personnes trans et de la diversité de genres dans le logiciel de la pharmacie, sur les étiquettes et sur les reçus.



À éviter : Insister pour que le nom légal soit utilisé



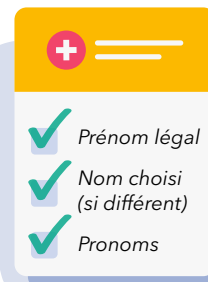
Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie

Inscription des pronoms dans le logiciel de la pharmacie

À la réception d'une ordonnance liée à l'affirmation de genre, prenez l'initiative de demander à la personne quel nom et quels pronoms le personnel de la pharmacie devrait utiliser pour s'adresser à elle. Consignez cette information de façon claire et objective.



Utilisez des formulaires de collecte de renseignements inclusifs



Bonjour,

Je m'appelle Sarah et je suis la pharmacienne de service aujourd'hui. Vous avez une nouvelle ordonnance de testostérone. Avez-vous quelques minutes pour que nous puissions en discuter?

Seriez-vous plus à l'aise de discuter de votre traitement dans un espace de consultation privé?

Pouvez-vous me parler de la raison pour laquelle ce médicament vous a été prescrit?

J'aimerais aussi vous mentionner qu'il est possible d'utiliser dans votre dossier le nom et les pronoms de votre choix, même si votre nom légal n'a pas encore été modifié. Aimerez-vous mettre à jour ces informations aujourd'hui?*

Si votre logiciel le permet, inscrivez les pronoms dans le champ prévu à cette fin.



Inscrire les pronoms :

La personne utilise les pronoms « elle » et « la ».

La personne utilise le pronom « iel ».

Alterner entre les pronoms « elle » et « il ».
Pronom « il ».

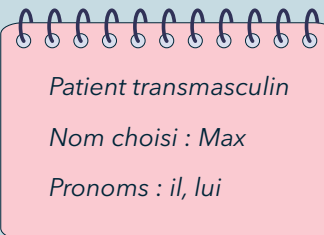


Éviter d'écrire :

La personne préfère qu'on s'adresse à elle en utilisant « madame ».

Age	29 ans	▼
Langue	Français	▼
Sexe	Femme	▼
Genre		▼
Pronoms		▼
	<ul style="list-style-type: none"> elle/la/lui il/le/lui iel/ellui/ellui iel/iel/ielille/ellui e/ellui ielle/iel/iel Ul/ille/ille Oi/ille/ille Oi, ul/ille/ille 	

Exemple : Notes au dossier.



* Il est important de noter que toutes les personnes trans ou de la diversité de genres ne souhaitent pas nécessairement changer de nom ou de pronoms.



Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie



Documentation de la transition d'une personne trans ou de la diversité de genres dans le logiciel de la pharmacie



CONSEIL

Pour en apprendre davantage sur la terminologie associée aux communautés 2ELGBTQI+, consultez https://www.pharmacists.ca/cpha-fr/assets/File/cpha-on-the-issues/SmashingStigma_languag_eguide_FR.pdf.



À FAIRE

Privilégier : « La patiente est une femme trans » « Homme trans »
« Personne non binaire » « Patient·e transgenre » « Transition de genre »
« Personne trans »

Vérifiez s'il est possible d'inscrire cette information dans la section « condition médicale » (au même titre que la grossesse, l'allaitement, etc.), en utilisant la mention « personne transgenre » ou une formulation équivalente selon les options offertes par le logiciel.



À ÉVITER

Éviter : « Le patient est en train de devenir une femme »

« La patiente est en train de devenir un homme » « Transformation de genre » « Homme femme » « Femme homme »

Si votre logiciel le permet, inscrivez le genre dans le champ prévu à cette fin.

Langue	Français	▼
Sexe	Femme	▼
Genre		▼
Pronoms	Femme Homme Non binaire Préfère de pas répondre Homme trans Femme trans Bispirituelle	

Certains logiciels permettent de sélectionner l'option « N.I. » (« non indiqué », « non applicable » ou une option équivalente) dans le champ relatif au sexe.

Malheureusement, le traitement des réclamations auprès du régime provincial d'assurance maladie peut exiger que le sexe inscrit dans le logiciel corresponde à celui associé au numéro d'assurance maladie.

Il peut être utile de vérifier périodiquement si l'option « N.I. » permet le traitement des réclamations d'assurance, particulièrement pour les personnes couvertes par un régime privé.

Exemple : Notes au dossier.

Femme trans

Nom choisi : Aimée

Pronom : elle

Exemple :

Consignez cette information dans une note clinique ou dans les notes associées à l'ordonnance.

Transition de genre.

Nouvelle ordonnance pour de la testostérone.

Conseils donnés.

Créatinine, FSC, ALT, LDL+TG

normal. Suivi avec le md dans un mois.

Prochain bilan sanguin également prévu dans un mois. Formation sur la technique d'injection sous-cutanée donnée.

À l'heure actuelle, certains régimes provinciaux d'assurance maladie ainsi que plusieurs logiciels de pharmacie ne permettent pas d'utiliser le marqueur sexospécifique « X », utilisé notamment par certaines personnes non binaires ou agenes. Dans ces situations, il est particulièrement important de consigner l'identité de genre et les pronoms de la personne dans son dossier afin d'éviter le mégenrage.



Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie

Respecter le nom et les pronoms de la personne et assurer la confidentialité des renseignements relatifs à sa transition de genre



À FAIRE

Assurez-vous que tous les renseignements nécessaires figurent au dossier et utilisez-les de manière respectueuse.



À ÉVITER

À éviter : Faire des commentaires désobligeants ou moqueurs sur le nom choisi d'une personne auprès de ses collègues (p. ex., « C'est vraiment un drôle de nom. », « C'est quoi, au juste? », « C'est un homme ou une femme? », « Cette personne ne semble pas savoir ce qu'elle veut. »). En plus d'être irrespectueux, n'oubliez pas que les conversations tenues derrière le comptoir peuvent facilement être entendues depuis la salle d'attente.

À éviter : Poser des questions non pertinentes au sujet de la transition d'une personne (p. ex., sur ses antécédents chirurgicaux) lorsqu'elles n'ont aucun lien avec les soins que vous lui fournissez. Lorsque des renseignements sur l'anatomie ou les interventions chirurgicales sont nécessaires à la prise de décision clinique, assurez-vous de les aborder avec tact et respect.

Par exemple, ces questions peuvent être pertinentes dans le cadre d'une consultation pour une infection des voies urinaires non compliquée ou une infection vaginale à levures. En revanche, elles seraient inappropriées lors d'une consultation portant sur un traitement contre l'hypertension.

Exemple : Notes au dossier.

*Homme trans. Infection des voies urinaires non compliquée.**

Symptômes : pollakiurie et miction douloureuse depuis ce matin. Absence de signes d'alarme : aucune fièvre, aucune douleur lombaire et aucun antécédent de chirurgie ou de modification anatomique des voies urinaires. Nitrofurantoïne BID en septembre dernier. Bien tolérée et efficace. Prescrivons le même traitement.

YZ #12345 PH

Saviez-vous que...?

Dans certaines provinces et certains territoires, la facturation au régime public d'assurance maladie d'une consultation ou d'une évaluation professionnelle menant à la prescription de médicaments associés à des soins liés à l'anatomie reproductive (p. ex. contraception, contraception d'urgence, traitement d'une infection vaginale à levures ou d'une infection des voies urinaire non compliquée) peut poser des difficultés pour les personnes transmasculines ou non binaires assignées de sexe féminin à la naissance dont la carte d'assurance maladie porte la mention « masculin ». Dans ces situations, il peut être nécessaire, à des fins administratives seulement, de changer temporairement le sexe dans le logiciel pour « féminin », d'enregistrer ce changement et de soumettre la réclamation. Vous devrez ensuite annuler cette modification. Il s'agit d'une simple formalité administrative visant à demander le remboursement d'une consultation jusqu'à ce que l'assurance maladie provinciale autorise le remboursement de ces consultations pour les patients transmasculins et non binaires assignés de sexe féminin à la naissance et titulaires d'une carte d'assurance maladie (numéro) indiquant « homme ». Nous vous conseillons de vérifier cette procédure, car elle n'est peut-être pas nécessaire dans toutes les provinces et tous les territoires.



* Lorsque l'anatomie des voies urinaires de la personne est plus comparable à celle d'une femme cisgenre.



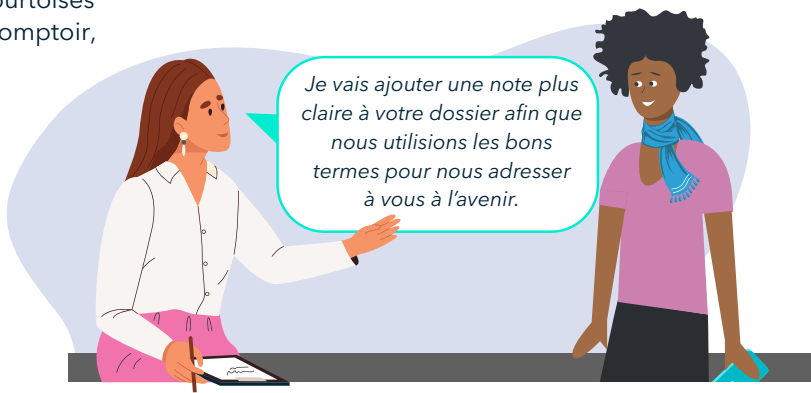


Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie

Conseils pratiques pour l'ensemble du personnel de la pharmacie



Utilisez des formules de salutation neutres et courtoises pour accueillir les personnes à la caisse ou au comptoir, p. ex., « Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui? » Si vous mégenrez une personne par inadvertance, excusez-vous sincèrement, corrigez votre erreur et poursuivez la conversation, p. ex., « Bonjour, madame...Oh, je suis désolé-e. Bonjour, Skylar. Je vais ajouter une note plus claire à votre dossier afin que nous utilisions les bons termes pour nous adresser à vous à l'avenir. Je vous présente de nouveau mes excuses. Maintenant, concernant votre ordonnance... »



À éviter : Utiliser des formules de salutation genrées, comme « Bonjour, madame! » ou « Bonne journée, monsieur! »



Dans certaines provinces et certains territoires, les pharmaciens peuvent prescrire les aiguilles et les seringues nécessaires à l'administration de médicaments injectables (p. ex., testostérone SC ou IM, estradiol IM), et ces fournitures peuvent être couvertes par les régimes d'assurance. Pour en savoir plus sur le matériel nécessaire à l'administration d'hormones injectables, consultez la ressource Hormone Injection Supplies (en anglais seulement) de Trans Care BC.

Lorsqu'une personne exprime une préférence pour un type particulier d'aiguille ou de seringue, il est important d'en tenir compte et de respecter son choix.



“

Lorsqu'une personne partage avec vous des renseignements sur sa transition, accueillez-les avec **respect et confiance**. Les personnes trans ne prétendent généralement pas être trans pour avoir accès à certains médicaments ou services.

Au contraire, révéler son identité trans dans un contexte de soins de santé comporte souvent des risques et peut exposer la personne à de la discrimination ou à des préjugés. Fiez-vous à ce que les personnes trans vous disent au sujet de leur corps et de leur expérience.

”