

SOUS-THÈME - 2.2 Dispensation de médicaments sans prescription et des autres produits (marchandises autorisées)

PRINCIPE 13 VENTE EN LIGNE ET DISPENSATION

Finalité : l'officine met en place les moyens nécessaires pour garantir la sécurité de la dispensation des médicaments à usage humain commercialisés via son site internet.

Attention : il est strictement interdit de vendre en ligne des médicaments soumis à prescription médicale obligatoire.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Quelles sont les obligations et prérequis réglementaires ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit déclarer préalablement son activité de vente en ligne de médicaments à usage humain auprès de son ARS (il en va de même lors de l'arrêt de cette activité). • L'officine doit informer l'Ordre de cette démarche. • L'officine peut disposer de règles différentes en matière de vente de médicaments ou de vente de produits de parapharmacie. • Le site Internet ne doit pas présenter d'éléments incitant à la consommation abusive de médicaments (exemple : frais de port gratuits à partir d'un nombre défini de boîtes commandées). 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitations • Logos (notamment logo commun européen)
Le site internet répond-il aux exigences légales de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit sécuriser son site de vente en ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Site HTTPS • Certification HDS • Dispositif de blocage des quantités • Dissociation des médicaments et des autres produits autorisés • Contrôle de l'âge de l'utilisateur • Cf. Principes du thème 4/ sous-thème 5 sur la « Gestion des systèmes d'information »
Quels produits peuvent être mis en vente en ligne ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit définir quels produits présentent une dispensation possible en ligne et, parmi ceux-ci, quels produits nécessitent un questionnaire et une validation avant la dispensation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de recueil d'informations
Le questionnaire est-il complet et couvre-t-il les différents cas et profils des patients ?	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de besoin, l'officine doit contacter le patient et l'orienter vers l'officine si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de l'historique des commandes • Traçabilité des appels • Messagerie
Le conseil pharmaceutique est-il prodigué ?	<ul style="list-style-type: none"> • Le site internet doit permettre la mise à disposition de la notice ou du RCP. • L'officine ne doit pas mettre en ligne sur son site Internet des fiches sur les médicaments autres que le RCP ou la notice. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notice ou e-notice • Résumé des caractéristiques du produit
Le patient peut-il poser les questions concernant les médicaments ?	<ul style="list-style-type: none"> • Le site Internet peut disposer d'un formulaire de contact en lien avec une MSSante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Traçabilité des discussions



suite page suivante

PRINCIPE 13 VENTE EN LIGNE ET DISPENSATION

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Quelles sont les modalités de validation des commandes ?	<ul style="list-style-type: none"> • Le pharmacien doit prendre l'entière responsabilité de la validation pharmaceutique de la commande. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de mission • Règle de paramétrage des IA • Traçabilité de la validation dans le LGO
Comment gérer les erreurs de dispensation ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit mettre en place un contrôle avant libération des médicaments. • L'officine doit disposer de conduites à tenir en cas d'erreur de dispensation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de traçabilité • Traçabilité des rappels patients, des retours produits
Comment gérer les livraisons de produits ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit réaliser un suivi de ses colis et récupérer les colis non réceptionnés. • L'officine doit disposer d'une conduite à tenir en cas de perte de colis par le prestataire de livraison. • Les colis ne doivent pas présenter de signes extérieurs distinctifs. • L'officine peut mettre en place un système de click and collect (uniquement au sein de l'officine) permettant de s'assurer de la remise des colis au bon destinataire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat avec société de livraison agréée • Suivi des colis, notifications des étapes de livraison

Outil de référence

/



Documents de référence



- Règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments – ONP
- Bonnes pratiques de dispensation des médicaments – Ministère
- L'activité de vente en ligne de médicaments à usage humain – Fiche professionnelle ONP

