

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 questionnement et une validation avant la dispensation. 	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire de recueil d'informations
Le questionnement 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

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'entièvre 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