

SOUS-THÈME - 1.2 Écoute et information de l'usager du système de santé**PRINCIPE 5 CONSEIL PHARMACEUTIQUE**

Finalité: l'équipe officinale conseille l'usager du système de santé de façon adaptée à ses besoins.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Les informations nécessaires ont-elles été données au patient pour garantir le bon usage du produit conseillé ?	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel chargé de la dispensation d'un produit de santé doit expliquer l'utilisation et, si nécessaire et si possible, en faire la démonstration. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche explicative de l'utilisation d'un produit de santé
Comment s'assure-t-on que le patient présente une bonne compréhension de l'usage de son produit de santé ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit s'assurer que le patient possède une bonne compréhension de l'usage du produit de santé dispensé et de tout autre conseil même en l'absence de dispensation. L'officine peut définir des conduites à tenir selon les différents cas possibles (traitement chronique, traitement aigu, dispensation à une personne déléguée, personnes maîtrisant mal la langue française, à faible niveau de littératie, personnes âgées...). 	<ul style="list-style-type: none"> Consultation de l'historique du patient Conduite à tenir disponible à l'accueil de l'officine
Est-ce que le conseil fait bien l'objet d'une formalisation ?	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel en charge de la dispensation doit informer le patient de la posologie et de la durée du traitement (en écrivant sur la boîte, via un plan de posologie...). Le personnel en charge de la dispensation peut fournir des conseils supplémentaires. L'officine peut alimenter l'ENS (et le DP) par des fiches conseil ou des comptes rendus d'actes pharmaceutiques via l'utilisation de la carte Vitale du patient. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de posologie Fiche conseil Fiche intervention pharmaceutique Traçabilité dans le dossier patient Transmission d'une fiche conseil sur l'ENS du patient Traçabilité d'alimentation du DP

**Outils de référence**

- [P.01](#) | Dispensation d'un médicament sur ordonnance
[P.02](#) | Dispensation d'un médicament sans ordonnance

Documents de référence

- [Accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance – ONP](#)
[Fiche conseil – Cespharm](#)
[Bonnes pratiques de Pharmacie Clinique – SFPC](#)
[Outil d'amélioration des pratiques professionnelles – HAS](#)