

## M.16 L'accueil & la confidentialité à l'officine

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

### > Les règles à respecter au sein de l'équipe

#### La présentation personnelle :

- Tenue / blouse propre et soignée
- Port obligatoire du badge

#### Les comptoirs :

- Non encombrés
- Précédés d'une ligne de confidentialité (1m50)
- Des places assises à proximité pour l'attente

#### La prise en charge des personnes en situation de handicap :

- Un accès adapté
- Un comptoir adapté (hauteur, espace...)
- Un passage vers le comptoir dégagé de toute entrave

#### L'espace de confidentialité:

- Clairement signalé
- Adapté aux personnes à mobilité réduite
- Propre et rangé
- Equipé selon l'usage (vaccination, entretiens,...)

#### Les informations pratiques :

- Horaires d'ouvertures (en façade & sur le répondeur tél.)
- Nom des pharmaciens et diplôme
- Numéros d'urgences & Informations gardes (en façade)
- Croix verte allumée lorsque l'officine est ouverte
- Coordonnées de l'officine à jour sur les moteurs de recherche

#### L'accueil dans l'officine :

- Contact visuel dès l'entrée du patient, sourire
- Ne jamais s'adresser au patient depuis l'arrière de l'officine (échanger toujours en face-à-face)
- Ne jamais quitter son poste avant le départ du patient

#### L'accueil téléphonique:

- Se présenter et présenter l'officine
- Ne pas interrompre la prise en charge des patients au comptoir (mise en attente des appels si nécessaire)
- Converser avec discrétion
- Activer le répondeur lorsque l'officine est fermée

#### La discrétion :

- Au comptoir rester discret afin que les autres patients ne puissent obtenir des informations protégées par le secret professionnel
- Proposer au patient l'alternative de l'espace confidentialité si nécessaire
- Préserver le secret lors des échanges avec les éventuels tiers du patient qui viendraient à l'officine
- Détruire de manière appropriée les documents comportant des informations sur les patients (broyeur par ex.)
- Toujours solliciter l'accord du patient avant de transmettre des informations le concernant à d'autres professionnels de santé
- Les échanges entre les collaborateurs se font avec discrétion dans le back-office de la pharmacie

#### La relation patient :

- Être à l'écoute
- Reformuler ou faire reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension des attentes du patient
- Expliquer systématiquement tout refus ou impossibilité de satisfaire une demande
- Argumenter ses choix produits (indication, effets, conseils d'utilisations)
- Rappeler les précautions d'emploi
- Retranscrire par écrit si nécessaire les points clefs
- Information prix (remboursement, dépassement...)

#### Sous-thème :

- 1.1 Accueil et identification de l'utilisateur du système de santé
- 1.2 Écoute et information de l'utilisateur du système de santé

#### Principes :

- Principe 1 : Accueil de l'utilisateur du système de santé
- Principe 4 : Analyse des besoins de l'utilisateur du système de santé



## M.16 L'accueil & la confidentialité à l'officine

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

### Les Clés du Dialogue : s'aider de la démarche ACROPOLE

- **ACCUEILLIR** : Se rendre entièrement disponible pour prendre en charge son interlocuteur est une exigence prioritaire.
- **COLLECTER** : Bien appréhender l'objet de l'entretien nécessite de laisser au demandeur le temps de s'exprimer. L'écoute doit être attentive.
- **RECHERCHER** : Compléter les demandes exposées par des questions ouvertes et des questions fermées est indispensable.
- **ORDONNER (reformuler)** : Remettre en ordre les déclarations permet de s'assurer que rien n'a été omis.
- **PRÉCONISER** : L'analyse de l'ensemble des informations collectées permet une évaluation qui détermine la conduite à tenir.
- **OPTIMISER** : Expliquer les raisons de la décision prise pour favoriser l'adhésion au traitement. Associer les conseils hygiéno-diététiques pour en renforcer l'efficacité.
- **LIBELLER** : Plan de prise et/ou posologie sur les boîtes.
- **ENTÉRINER** : S'assurer de la compréhension et de l'absence de questions du patient, ouvrir sur une autre demande et prendre congé.

#### Références :

Accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance - ONP

### Le dévouement

- Le pharmacien en tant que professionnel de santé doit faire preuve du **même dévouement envers toutes les personnes** qui ont recours à son art.
- Le pharmacien doit **traiter les patients de manière égalitaire sans discrimination aucune et leur dispenser la même qualité de soins et de prestations, indépendamment par exemple de caractéristiques liées à l'âge, au sexe ou à tout autre critère subjectif.**
- **Les convictions personnelles du pharmacien ne doivent pas s'opposer à la mise en œuvre de ces principes.**

### Le secret médical

- **Il s'impose à tous les professionnels de santé.**
- Il protège les informations relatives à la **dimension médicale** du patient et au **respect de la vie privée**. Il couvre également l'identité du patient.
- **Toute personne prise en charge par l'officine a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.**
- **Il concerne l'ensemble des collaborateurs de l'officine.**
- **La conservation et la divulgation des informations sur support informatique sont strictement réglementées (RGPD).**
- En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret professionnel ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part.



#### Sous-thème :

- 1.1 Accueil et identification de l'utilisateur du système de santé
- 1.2 Écoute et information de l'utilisateur du système de santé

#### Principes :

- Principe 1 : Accueil de l'utilisateur du système de santé
- Principe 4 : Analyse des besoins de l'utilisateur du système de santé