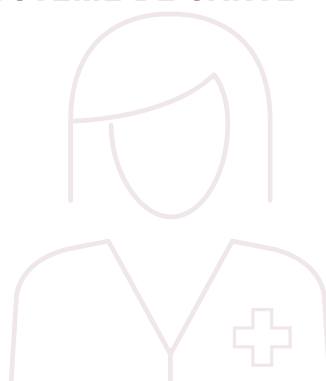


3. PRISE EN CHARGE ET INFORMATION DE L'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

3.1 Accueil de l'utilisateur du système de santé



PRINCIPE 1

L'équipe officinale assure un accueil et une attitude de bienveillance pour chaque usager du système de santé et garantit confidentialité et non-discrimination.

FINALITÉ

L'accueil contribue à instaurer un climat de confiance entre l'utilisateur du système de santé et le professionnel de santé. L'équipe officinale doit faire preuve du même dévouement envers toutes les personnes qui ont recours à son art.

QUESTIONS À SE POSER :

- Comment est organisé l'accueil (physique, téléphonique ...) dans l'officine ?
- Est-ce que l'équipe officinale a besoin d'être sensibilisée à l'accueil ?
- Est-ce que la discrétion des échanges est assurée ?
- L'équipe est-elle formée à la prise en charge des patients « vulnérables » ?
- Les badges sont-ils portés ?
- Le nom des titulaires est-il affiché ?
- Est-ce que la tenue vestimentaire de l'équipe est conforme à l'activité pharmaceutique ?

EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Définir les modalités d'accueil (contact visuel avec l'utilisateur dès son entrée, affichage des horaires d'ouverture, modalités d'accueil téléphonique et message sur répondeur, mise à jour des principaux sites web d'information, ...).
- Mettre en place une ligne ou une démarcation de confidentialité et disposer une ou plusieurs chaises pour les personnes le nécessitant.
- Tenir à jour les informations sur les gardes et les permanences de soins.
- Pour éviter toute discrimination, référencer les produits « sensibles » (kit d'injection pour toxicomanes, contraception d'urgence, PrEP (prophylaxie pré exposition)).

Les outils associés

- A.01 - Affichette d'information sur l'espace de confidentialité
- M.16 - L'accueil du patient et la confidentialité
- M.27 - Affichage des prix des médicaments et information du consommateur
- A.02 - Affichette d'information sur la médiation
- A.03 - Affichette sur le tarif des honoraires
- M.28 - Affichage des prix des produits autres que les médicaments
- M.29 - Affichage des prix des produits et prestations remboursables – LPPR
- A.04 - Affichette d'information sur les produits et prestations remboursables
- M.30 - Affichage du service de garde et service d'urgence
- A.05 - Affichette majoration du service de garde pharmaceutique
- A.06 - Affichette numéros d'urgence et d'écoute
- M.31 - Collecte et élimination des déchets générés par le patient
- M.32 - Collecte et élimination des déchets générés par l'officine