

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

### 3.2 Ecoute et information de l'utilisateur du système de santé



#### PRINCIPE 2

*L'équipe officinale prend en compte et recherche les besoins de l'utilisateur du système de santé de façon adaptée.*

#### FINALITÉ

La prise en charge de l'utilisateur du système de santé se traduit initialement par un questionnaire approprié et pertinent afin d'avoir connaissance de sa situation. La collecte et l'analyse d'informations limitent le risque d'erreur de dispensation de produit(s) et de conseil(s) inadaptés.

#### QUESTIONS À SE POSER :

- Quelles sont les questions à poser systématiquement et méthodiquement (même en cas de demandes spontanées... ) ?
- Est-ce que la méthode permet de recueillir assez d'information pour mener l'analyse ?
- Est-il pertinent de consulter l'historique du patient et son DP/DMP ?
- Faut-il réorienter l'utilisateur ?

#### EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Identifier si l'utilisateur du système de santé est délégataire.
- Mettre en place une méthode de type ACROPOLE (site web AcQO).
- Définir et afficher une liste de questions systématiques à poser à l'utilisateur.
- Savoir orienter vers la structure adéquate de prise en charge selon le besoin (médecin, urgences, assistance sociale... ).

#### Les outils associés

- M.16 - L'accueil du patient et la confidentialité
- P.01 - Dispensation d'une ordonnance
- P.02 - Dispensation d'un médicament sans ordonnance

#### Documents de référence associés

- Accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance - ONP