

## 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 3

*L'équipe officinale délivre le conseil pharmaceutique adapté aux besoins de l'utilisateur du système de santé.*

#### FINALITÉ

Chaque membre de l'équipe officinale doit faire preuve de méthode pour délivrer le meilleur conseil à l'utilisateur du système de santé.

#### QUESTIONS À SE POSER :

- Est-ce que les informations nécessaires ont été données au patient pour garantir le bon usage du produit conseillé ?
- Est-ce que la bonne compréhension du patient sur le bon usage du médicament est régulièrement vérifiée lors d'un traitement chronique ?
- Est-ce que le conseil fait bien l'objet d'une formalisation ?

#### EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Déployer la méthode ACROPOLE (site web AcQO).
- Ecrire posologie et durée du traitement sur la boîte ou imprimer un plan de posologie.
- Remettre une fiche conseil, une brochure (par exemple du Cespharm).
- Dispenser des conseils hygiéno-diététiques complémentaires.
- En cas de dispensation d'un dispositif médical, expliquer l'utilisation et en faire la démonstration.

#### 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