

P.02 Dispensation d'un médicament sans ordonnance

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

DEMANDE DE CONSEIL

Demande de Médicament

ANALYSE DE LA DEMANDE

DELIVRANCE & CONSEILS

1

Identification du Patient

(dans le cas d'une tierce personne (autre qu'un des représentant légaux ou un professionnel de santé), obligation de respecter le secret médical : si besoin, rédiger une fiche de liaison)

Pour
qui ?

2

Identification et analyse des symptômes

Définir la localisation, l'intensité, la durée etc.
Valider l'indication thérapeutique dans le cas d'une demande d'un produit précis

Pour
quoi

3

Prise en charge possible à l'officine

Orientation :
prise en charge par les
urgences

Non

Non

Orientation :
Consultation médicale

Oui

4

Consultation de l'historique & du DP (demande de la carte vitale)

5

Identification des risques (automédication) Prévention des risques d'interactions

Qu'avez-vous
déjà pris ?

6

Identification des risques (traitements en cours) Prévention des risques iatrogéniques

Avez-vous
des traitements
en cours ?

7

Identification des risques (état physiopathologique et antécédents) Prévention des contre-indications & des allergies

Avez-vous
des allergies / des
contre-indications ?

8

Préconisation d'un traitement

adapté aux symptômes & compatible avec les risques identifiés

9

Délivrance

- Indication des produits
- Modalités (mode d'administration posologie, durée, et moment de prise)
- Précautions d'emploi & effets secondaires
- Rappel des contre-indications

10

Conseils

- Mesures hygiéno-diététiques adaptées aux symptômes ou au traitement
- Conseils pour une bonne observance
- Mise en garde en cas d'auto-médication (redondances ou contre-indications)
- Orientation vers le médecin (si nécessaire)

Enregistrements

Historique patient & DP (création / MAJ)

Sous-thème

1.2 Écoute et information de l'utilisateur du système de santé

2.2 Dispensation de médicaments sans prescription et des autres produits (marchandises autorisées)

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

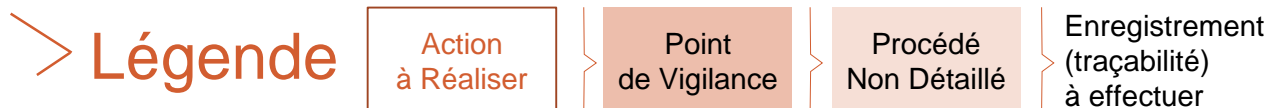
Principe 5 : Conseil pharmaceutique

Principe 11 : Dispensation de médicaments sans prescription

P.02 Dispensation d'un médicament sans ordonnance

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête



> Abréviations **DP** : Dossier Pharmaceutique

> Commentaires pour un bon usage

Premier recours :

à chaque délivrance de médicament conseil la personne qualifiée en charge de la délivrance doit réaliser son rôle de premier recours dans le parcours de soins. Elle doit **orienter si nécessaire (en fonction des symptômes par exemple) le patient vers une autre ressource du système de santé** (professionnel libéral, hôpital...).

Traçabilité :

• « Le pharmacien refuse de réaliser un acte professionnel lorsque la santé du patient lui paraît l'exiger. S'il refuse d'exécuter une prescription médicale, il mentionne son refus sur l'ordonnance. Il en informe immédiatement l'auteur de celle-ci et veille à la continuité de la prise en charge du patient. » (Art. R. 4235-23 du code de déontologie)

5 questions incontournables :

- Pour qui ?
- Pour quoi ?
- Qu'avez-vous pris ?
- Avez-vous des traitements en cours ?
- Avez-vous des allergies /
- des contre-indications ?

Accompagner l'automédication :

la majorité des cas de comptoir concernent des demandes spontanées de produits. Il est du devoir du diplômé de questionner systématiquement le patient même lorsque celui-ci ne demande pas directement conseil. En cas d'impossibilité à échanger avec le patient, **une vigilance indispensable est de mise notamment pour le rappel des contre-indications et pour le rappel du bon usage.**

Les pharmaciens contribuent à la lutte contre la falsification des médicaments :

- les médicaments concernés sont tous les médicaments soumis à prescription médicale obligatoire sauf exception, et certains médicaments sur prescription médicale facultative
- tous ces médicaments comportent deux types de dispositifs de sécurité présents sur les boîtes de ces médicaments : un dispositif antieffraction et un identifiant unique
- Pour de plus amples informations sur les modalités de connexion, les pharmaciens sont invités à se connecter sur le site internet de France MVO à l'adresse suivante : www.france-mvo.fr

Références :

- Les Bonnes Pratiques de Dispensation (texte opposable)
- [Arrêté du 15 février 2002](#) fixant la liste des marchandises dont les pharmaciens peuvent faire le commerce dans leur officine
- [Code de déontologie](#) – version de mars 2026

Sous-thème

1.2 Écoute et information de l'utilisateur du système de santé

2.2 Dispensation de médicaments sans prescription et des autres produits (marchandises autorisées)

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

Principe 5 : Conseil pharmaceutique

Principe 11 : Dispensation de médicaments sans prescription