

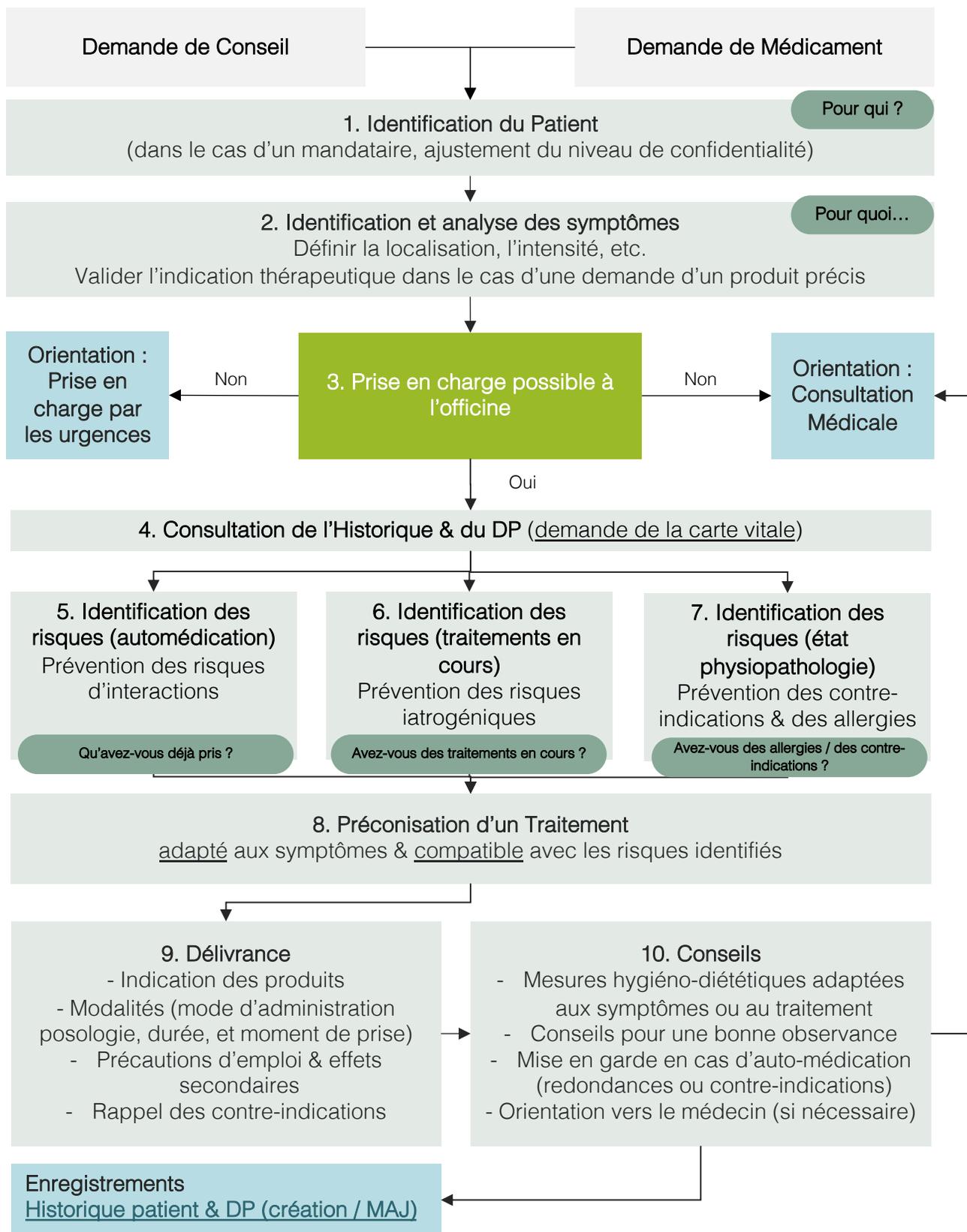


PROCÉDURE

P02. DISPENSATION D'UN MÉDICAMENT SANS ORDONNANCE OU D'UN PRODUIT DE SANTÉ

ANALYSE DE LA DEMANDE

DELIVRANCE & CONSEILS



Pharmacie :





PROCÉDURE

P02. DISPENSATION D'UN MÉDICAMENT SANS ORDONNANCE
OU D'UN PRODUIT DE SANTÉ

La procédure : principes

Une procédure décrit les points clefs d'une activité officinale afin d'organiser efficacement son déroulement et d'éviter d'éventuels oublis. Elle permet de fiabiliser et d'harmoniser les pratiques au sein de l'équipe. Pour être utile elle doit toujours être présentée et discutée avec l'ensemble des collaborateurs concernés. Elle est généralement conservée au sein d'un classeur qualité (ou dans le cloud documentaire de l'officine) mais elle peut aussi être affichée dans le back office. Sous forme de logigramme (schéma) elle suit une codification présentée dans la légende ci-dessous.

Légende

Action à Réaliser

Point de Vigilance

Procédé Non Détaillé

Enregistrement (traçabilité) à effectuer

→
Chronologie de la Procédure

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...)
- **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.
- **5 questions incontournables** : Pour qui ? Pour quoi ? Qu'avez-vous pris ? Avez-vous des traitements en cours ? Avez-vous des allergies / des contre-indications ?

Références : Les Bonnes Pratiques de Dispensation (texte officiel)

