

1 OBJET

S'applique à la dispensation des produits de santé demandés à l'officine pour soulager un symptôme ou une pathologie ou répondre à une demande de médicament.

2 OU L'APPLIQUER ?

Cette procédure s'applique au comptoir.

3 DESCRIPTION

- S'assurer d'une bonne confidentialité ;
- Ecouter attentivement le patient ;
- S'assurer d'une bonne collecte des informations :
 - A qui s'adresse le conseil : âge, poids, sexe, physiologie ...
 - Fréquence des symptômes : permanent ou occasionnel, facteurs favorisants ;
 - Allergies connues ;
 - Depuis quand ?
 - Autre problème de santé ?
 - Traitements associés : permanents, occasionnels ?
 - Reformuler et s'assurer de l'accord du patient ; sinon :
 - Reprendre les questions.
- Rechercher les causes : idiopathiques ou symptomatiques ;
- Consulter l'historique sur l'ordinateur si c'est un client habituel et/ou le dossier pharmaceutique de celui-ci, s'il l'a créé ;
- Orienter vers le médecin traitant ou proposer un traitement :
 - En s'assurant de l'absence d'allergies ou d'intolérances ;
 - En proposant la forme pharmaceutique la mieux adaptée ;
 - En formalisant un plan de posologie, les modalités de prise et en mentionnant les précautions d'emploi ;
- Rappeler que le principe actif proposé peut déjà être consommé ou à disposition du patient ; sensibiliser au risque de surdosage ;
- Préciser les conditions de durée et d'évolution des symptômes devant conduire le patient à consulter un médecin ;
- Proposer des mesures complémentaires hygiéno-diététiques ;
- Proposer des conseils de prévention ;
- En cas de doute sur la compréhension faire reformuler les parties essentielles du conseil par le patient et insister si nécessaire ;



PROCEDURE DE DISPENSATION DES PRODUITS DE SANTE NON PRESCRITS

Dispensation

- Si c'est un commissionnaire : rester très prudent et écrire l'essentiel, mais simplement

4 RESPONSABILITES

Toutes les personnes qui sont susceptibles de répondre à une demande de conseil ou à une demande d'un produit de santé spécifique c'est-à-dire les pharmaciens, les préparateurs en pharmacie, les étudiants en pharmacie à partir de la troisième année d'études.

Auteurs :

Commission Qualité Aquitaine pour la Pharmacie d'Officine (CQAPO)