

# Consultation en pharmacie (Liste B+)



Début de la prestation

**Suivre des formations / Acquisition des compétences**

- Le/la pharmacien-ne informe l'équipe sur les bases juridiques (révision de la LPTh), sur les indications de la liste B+ et sur la procédure à suivre lors de la remise de médicaments soumis à ordonnance
- Les pharmaciennes disposent des compétences professionnelles requises et respectent leurs limites
- L'équipe officinale est formée sur la communication de l'entretien de triage et l'a exercée

**Équipement de la pharmacie et de l'espace-conseil / Supports et matériel d'information**

- Affiches informant sur la prestation, tarifs incl., bien visibles dans l'espace de vente
- Documents pour les activités de conseil préparés (p. ex. algorithmes de remise, modèle d'information écrite aux patients)
- Outils de soutien (p. ex. systèmes électroniques/basés sur internet) implémentés et testés

**Lieu d'intervention**

Backoffice

Espace de vente

Espace-conseil

**Client-e souhaite recevoir des conseils à propos d'un problème de santé ou demande un médicament délivré sur ordonnance**

- Premier entretien de pré-triage effectué par l'équipe officinale (évt. après courte concertation avec pharmacien-ne)
- Information sur la procédure, l'intérêt, le prix (blocs de texte: voir encadré)

**Propositions de blocs de texte pour l'entretien de pré-triage**

- „Comme vous me le décrivez là, il y a un problème un peu plus complexe...”
- „Pour éclaircir cette situation, il faudrait faire un examen approfondi dans notre espace-conseil...”
- „Votre souhait /Votre problème me semble un peu plus complexe, c'est pourquoi je vous invite à m'accompagner dans notre espace de consultation...”
- „Dans de telles situations, notre pharmacien-ne peut vous proposer un examen approfondi...”
- „Notre pharmacien-ne a suivi une formation postgrade à ce sujet et peut vous examiner et vous traiter de manière ciblée...”
- „Pour ce problème, notre pharmacien-ne pourrait aussi vous donner un médicament sur ordonnance après une consultation dans notre espace-conseil. L'alternative serait sinon d'aller chez le médecin...”
- „Est-ce que vous êtes convaincu-e par cette prestation? /Êtes-vous intéressé-e par cette prestation? Elle coûte xx francs...”

**Conseil final**  
Client-e préfère une consultation médicale ou achète une préparation OTC. Offre de la prestation dans le cas où les symptômes persistent



**Entretien de conseil détaillé mené par le/la pharmacien-ne**

- Anamnèse, triage, évaluation des risques (si disponible avec algorithme de remise), analyse de la médication actuelle
- Évt. examen diagnostique (le cas échéant documenter le résultat par une photo)
- Établir un plan de traitement et fixer la médication
- Informer le/la patient-e sur le plan de traitement et la médication (objectif thérapeutique, posologie, durée d'utilisation, utilisation correcte (évt. avec démonstration), EI)
- Informer le/la patient-e sur la suite de la procédure (attitude à avoir en cas de non réponse/d'aggravation)
- Obtenir la confirmation écrite par la signature du/de la patient-e (recommandé pour des raisons de responsabilité) qu'il/elle:
  - est d'accord avec le plan de traitement et la médication;
  - a reçu des informations sur l'utilisation, les EI, les symptômes d'alarme, etc;
  - a donné des informations sur sa propre personne conformément à la vérité

**Remise de la médication et offre de suivi**

- Remise des médicaments (avec étiquettes de posologie)
- Remise de l'information écrite au patient («Recommandation de traitement personnelle»)
- Offrir un suivi, en déterminer les modalités (par téléphone, par courriel, personnellement, etc.)
- Fixer un rendez-vous pour l'entretien de suivi

**Documentation détaillée (sous forme électronique ou par écrit) dans le dossier patient**

- Les informations suivantes doivent être consignées au sens de l'art. 48 Oméd:
  - données du/de la patient-e (nom, prénom, date de naissance, sexe);
  - désignation du point de remise, date de la remise, nom du/de la pharmacien-ne ayant effectué la remise;
  - dénomination du médicament, dosage et taille de l'emballage;
  - informations justifiant la décision de remise

**Facturation de la prestation et conclusion**

- Facturer toutes les positions (médicaments, forfait de la prestation selon tarif individuel et évt. tests diagnostiques effectués)
- Demande sur les besoins supplémentaires, la motivation pour le traitement, évt. remise de brochures

**Entretien de suivi**

- Prise de contact avec le/la patient-e à la date convenue
- Questions sur l'état de santé actuel avec le traitement convenu

Fixer un nouveau rendez-vous à la pharmacie ou orienter vers le médecin



Traitement terminé

**Obligation de conserver les documents**

- Conservation des documents se rapportant aux patients à la pharmacie: 10 ans

Déroulement de la prestation

En suite