

## La santé est l'affaire de tous !

Cette charte vise à améliorer les relations entre pharmaciens et patient/usager. Elle précise et rappelle les engagements réciproques afin de préserver la qualité des soins.

Pharmacien	Patient / usager
<b>Accueil au comptoir</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre le temps nécessaire pour l'entretien</li> <li>Éviter les interférences pouvant perturber l'écoute (téléphone, texto, etc.)</li> <li>Écouter et expliciter clairement l'ordonnance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Venir avec des ordonnances au format papier en règle, la carte vitale et la carte de mutuelle</li> <li>Éviter les demandes de dépannage (anticiper les rendez-vous médicaux pour obtenir les renouvellements d'ordonnances).</li> </ul>
<b>Respect du cadre</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir les patients dans des locaux propres, accessibles et adaptés</li> <li>Respecter l'ordre de passage</li> <li>Privilégier si nécessaire un espace de confidentialité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout comportement violent/insultant envers le personnel, y compris par téléphone, peuvent entraîner la ré-orientation du patient vers une autre officine</li> <li>Respecter la propreté des lieux</li> <li>Respecter le calme dans la pharmacie : ne pas parler fort, éteindre le téléphone, occuper les enfants, etc..</li> </ul>
<b>Carte vitale et moyens de paiement</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accepter la carte vitale et la carte de mutuelle</li> <li>Proposer si réalisable les nouveaux téléservices (téléconsultation, télé-expertise...)</li> <li>Multiplier les possibilités de paiement (CB par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre sa carte vitale à jour</li> <li>Fournir les documents administratifs nécessaires surtout en cas de tiers-payant : les feuillets d'accident du travail, les certificats, la carte de mutuelle...</li> </ul>
<b>Documents médicaux</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir à jour le dossier pharmaceutique</li> <li>Informers le patient du traitement informatisé de ses données de santé (logiciel agréé, hébergeur) et le rassurer sur leur confidentialité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter l'original de l'ordonnance. <u>Pas de mail</u> (exception faite pour Doctolib et les envois directs par le prescripteur vers l'officine,</li> </ul>
<b>Informations santé</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner des explications claires et adaptées</li> <li>Être empathique dans les annonces faites au patient</li> <li>Tenir compte du ressenti des patients sur leur traitement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner toutes les informations de santé nécessaires pour une prise en charge adaptée,</li> <li>Signaler toute automédication</li> <li>Savoir que les informations sur Internet sont souvent erronées, approximatives et/ou non adaptées</li> </ul>
<b>Traitements et conseil</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Éclairer le patient sur la prescription et les éventuels effets secondaires</li> <li>S'assurer de la bonne compréhension du traitement pour une meilleure observance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les prescriptions, sinon avertir le médecin et le pharmacien de l'arrêt ou des éventuels effets secondaires liés au traitement</li> </ul>

