

Pharmacie

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

8 processus à parcourir

01 Piloter l'activité et les risques de l'officine

Chaque mois

- ☐ Définir les priorités de l'officine par besoins du territoire, typologie de patients, prescriptions, saisonnalité, gardes et missions de santé
- ☐ Évaluer chaque nouvelle gamme ou mission selon utilité sanitaire, compétence, espace, équipement, traçabilité, rémunération et charge
- ☐ Analyser chaque mois chiffre d'affaires, marge, rotation, démarque, stock dormant, tiers payant, honoraires et trésorerie
- ☐ Ne jamais laisser un objectif commercial influencer l'analyse pharmaceutique, le conseil ou la décision de délivrer

02 Contrôler les accès et la continuité

Chaque mois et à chaque départ

- ☐ Cartographier les accès au logiciel métier, Dossier Pharmaceutique, messagerie sécurisée, télétransmission, commandes, caisse, vidéosurveillance et banque
 - ☐ Attribuer un compte nominatif avec rôle, droits minimaux, authentification adaptée et date de fin pour chaque professionnel
 - ☐ Remettre au nouvel arrivant les accès utiles après vérification du statut, des compétences et des engagements de confidentialité
-

03 Sécuriser le traitement des ordonnances et demandes

À chaque demande

- ☐ Vérifier identité du patient, authenticité et validité de l'ordonnance, prescripteur, date, renouvellement et règles particulières
 - ☐ Analyser indication connue, posologie, dose, durée, voie, contre-indications, interactions, redondances, allergies et traitements disponibles
 - ☐ Consulter et alimenter le Dossier Pharmaceutique selon les droits du patient et tracer toute opposition prévue par le dispositif
 - ☐ Contacter le prescripteur et documenter l'échange avant toute adaptation ou refus nécessaire à la sécurité du patient
-

04 Suivre les stocks, commandes et ruptures

Chaque jour

- ☐ Définir seuils minimum-maximum, produits critiques, saisonnalité, délai fournisseur, commandes patients et solution en cas de rupture
 - ☐ À réception, contrôler fournisseur, référence, quantité, intégrité, lot, péremption, température requise et écart à la commande
 - ☐ Ranger par conditions de conservation et péremption la plus proche, avec accès sécurisé pour les produits réglementés
 - ☐ Traiter toute alerte de retrait ou rappel en bloquant, recherchant, retirant et traçant exhaustivement les lots concernés
-

05 Piloter les missions santé et la traçabilité

Chaque jour, synthèse mensuelle

- ☐ Tenir la matrice des missions proposées avec professionnels habilités, formation, local, matériel, protocole, urgence et facturation
 - ☐ Vérifier avant l'acte identité, âge, éligibilité, recommandations en vigueur, contre-indications, prescription éventuelle et consentement
 - ☐ Préparer un espace confidentiel, propre et équipé puis vérifier produit, matériel, lot, péremption et conduite d'urgence
 - ☐ Réaliser la mission dans la limite de la compétence autorisée et arrêter pour avis médical au moindre critère d'exclusion
-

06 Organiser l'équipe et les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir pour chaque membre diplôme, inscription ou autorisation utile, contrat, rôle, formations, habilitations et échéances
- ☐ Construire le planning avec présence pharmaceutique, affluence, gardes, comptoir, back-office, stock et missions sur rendez-vous
- ☐ À chaque absence, requalifier les actes maintenus, reportés ou réaffectés selon les professionnels réellement présents

07 Rapprocher les encaissements et le tiers payant

Chaque jour, synthèse mensuelle

- ☐ Paramétrer caisse et facturation avec droits, régimes, complémentaires, produits, honoraires, missions, substitutions et contrôles de cohérence
- ☐ Qualifier chaque rejet par patient, facture, organisme, motif, pièce manquante, correction, nouvelle transmission et échéance
- ☐ Rapprocher chaque jour caisse, espèces, cartes, virements, tiers payant, retours, rejets et annulations
- ☐ Contrôler chaque mois taux de rejets, doubles paiements, créances anciennes, avoirs, écarts de caisse et rémunérations attendues

08 Tenir les obligations de l'officine en règle

Chaque mois et selon échéance

- ☐ Centraliser autorisations, inscriptions ordinales, diplômes, remplacements, assurances, gardes, contrats, contrôles et déclarations de l'officine
- ☐ Tenir des procédures versionnées pour dispensation, stupéfiants, chaîne du froid, retraits-rappels, vigilances, déchets, données et continuité
- ☐ Auditer chaque mois ordonnancier, stupéfiants, températures, retraits, périmés, vigilances, accès, incidents et actions correctives
- ☐ Ne jamais antidater, supprimer, masquer ni reconstituer sans mention une délivrance, un lot, une température, un incident ou un enregistrement obligatoire