

**Procédure**

# LA GESTION DES PROMIS

**OBJECTIFS**

- Optimiser la délivrance de produits pharmaceutiques ou parapharmaceutiques en cas de non-présence en stock.
- Satisfaire au maximum le client lors de la délivrance du produit commandé ou dû.

**QUI ?**

- Le(s) pharmacien(s) titulaire(s) ou adjoint(s).
- Le(s) préparateur(s).
- Le(s) étudiant(s) en pharmacie à partir de la 3e année, sous le contrôle du pharmacien.
- La personne responsable de la réception des commandes pour la réception des promis, leur préparation et la gestion des promis non repris.

**QUOI ?**

- Préparer un bon de promis comportant toutes les informations nécessaires au suivi du dossier et à la bonne délivrance des produits.
- Préparer et ranger le promis de façon à le trouver rapidement.

**OÙ ?**

- Au comptoir en premier lieu, lors de la délivrance de médicaments ou d'autres produits non présents en stock.
- Au téléphone, lors de commandes de produits par les patients.
- Dans l'espace « réception de commande » pour la préparation des promis et la mise en avant des informations importantes.

**QUAND ?**

- À la facturation d'un produit manquant.
- À la demande d'un produit absent.
- À la réception des commandes.
- Tous les mois, à l'inventaire des promis.

**COMMENT ?**

Lors d'un acte de délivrance de produit, sur ordonnance ou non.

**1/ Réalisation du ticket de promis**

- Pour les produits en gestion de stock, réalisation d'un ticket via édition informatique.
- Pour les produits non gérés tels que les préparations, réalisation de tickets manuels.
- Contenu du ticket de promis :
  - nom, prénom du patient, numéro de téléphone (la mention AQA peut être ajouté pour « appeler quand arrivé ») ;
  - nom du produit dû, quantité et posologie ;
  - date de délivrance ou de commande ;
  - commande éventuelle (faite, à faire),
  - mention s'assurant de l'état du dossier (en attente, crédit ou réglé) ;
  - édition en double exemplaire.

**2/ Remettre un exemplaire au patient**

Ranger le second exemplaire dans le bac des promis comportant plusieurs compartiments en fonction des caractéristiques du produit (homéopathie, allopathie, orthopédie).

**3/ Conservation d'un double de l'ordonnance**

Pour les médicaments promis issus d'une délivrance par ordonnance, joindre celle-ci au bon pour un meilleur conseil lors de la remise du manquant.

**4/ Commande des promis**

- Prendre le bac promis comportant les différentes sections.
- Vérifier le passage en commande des médicaments promis, catégorie par catégorie.
- Analyser la cause du manque du produit (gamme non référencée, stock de protec-

tion trop peu important, erreur de code répartiteur).

**5/ Réception des promis**

- Si le grossiste le permet, créer un deuxième compte promis, permettant de séparer clairement les caisses.
- Prendre les tickets de promis, faire correspondre les produits réceptionnés, vérifier la posologie (à noter sur la boîte) et vérifier le dosage.
- Pour les produits en manque sans date rapide de retour, en cas de prescription, appeler le prescripteur pour modifier l'ordonnance (proposer une alternative). Si le produit est sans prescription, prévenir le client des difficultés d'approvisionnement.

**6/ Rangement**

- Rangement par ordre alphabétique en fonction du nom de famille du patient.
- Pour les médicaments soumis à la chaîne du froid, les ranger par ordre alphabétique dans le compartiment ou le réfrigérateur prévu à cet effet.

**7/ Prévenir le client**

- Si le ticket comporte la mention AQA, appeler le client dès réception du produit.

**8/ Retour du client**

- Avec le ticket du client, repérer le nom, prendre le médicament promis.
- Vérifier impérativement avec le client la correspondance du traitement.
- Finir le dossier si nécessaire.
- Redonner les conseils de bon usage du traitement : mode d'emploi, observance, conseils diététiques et d'hygiène de vie.

**9/ Sourire – Au Revoir – Merci**

CETTE PROCÉDURE VOUS EST OFFERTE PAR LA REVUE PHARMA • À DÉCOUPER ET ARCHIVER

Procédure n° : .....

Cadre pour le tampon de la pharmacie

Signatures de l'équipe