
Mission : COORDINATEUR COMPTOIR

Finalités :

- Encadrer, garantir et développer quotidiennement au niveau de l'ensemble de l'équipe la mission de santé au comptoir :
 - la dispensation sécurisée des médicaments en recherchant la qualité optimale
 - le respect de la réglementation
 - la valorisation de la dispensation par le conseil et la compétence
 - la satisfaction du patient par la pertinence du conseil, l'accueil, l'efficacité et par la diminution du temps d'attente
- Développer la sécurisation de la délivrance et l'adaptation du traitement
- Optimiser la substitution, et en faire accepter le contexte aux clients
- Mettre en œuvre un niveau d'expertise lié au statut de pharmacien
- Assurer la cohésion de l'équipe officinale au comptoir

Pourcentage de temps imparti à cette mission :

Pré requis cognitifs :

- Connaissances scientifiques et législatives
- Connaissance des équivalences princeps/génériques
- Compétences relationnelles : accueil, écoute, conseil, reformulation
- Compétences marketings et techniques de ventes
- Compétences en management dans l'encadrement de l'équipe au comptoir
- Connaissance de la partie « vente », « Tiers-payant », « gestion des commandes » du logiciel

Réalisations :

- Rédiger des procédures de dispensation d'ordonnance, et d'accueil (mise en place du SBAM), conduite à tenir pour différents cas de comptoir (ex : dispensation d'isotrétinoïne), fiches conseils, utiliser la documentation existante
- Veiller aux bonnes conduites à tenir pour des cas de comptoir problématiques (dosages, prescriptions, etc.)
- Mobiliser de manière variable l'équipe afin de gérer le flux et l'attente, et créer un comptoir « ventes rapides »
- Positionner de manière journalière un premier de comptoir au sein de l'équipe
- Assurer au quotidien la supervision de la dispensation et le suivi thérapeutique
- Préserver la qualité du relationnel avec le patient
- Assurer la transmission d'informations réglementaires à l'équipe, ainsi que la sensibilisation de l'équipe aux des campagnes de Santé Publique
- Sensibiliser et former l'équipe aux nouveautés en matière de génériques
- Vérifier l'ordonnance : éventuelles interactions médicamenteuses, contrôle des posologies
- Traduire les doses prescrites en nombre de boîtes ou de flacons
- Tarifier la délivrance : ouverture des droits, feuille de soins, tiers payant
- Proposer dans la mesure du possible la substitution générique
- Faire le suivi des préparateurs
- Gérer l'accompagnement et le suivi du patient (respect de l'observance, malades chroniques, anticipation de la loi HPST)
- S'assurer de la prise en charge rapide du client-patient

Contraintes :

- Respecter le Code la Santé Publique

- Respecter la déontologie
- Se former régulièrement afin de mettre à jour ses connaissances (innovations thérapeutiques et progrès scientifiques)

Marge d'autonomie :

- Assumer la responsabilité pénale civile et professionnelle envers les préparateurs pour chaque acte auprès des patients-clients
- Travailler en collaboration avec l'adjointe
- En cas de conflit avec le patient alerter immédiatement le titulaire qui réalisera les arbitrages nécessaires