

Spitex - Zusammenfassung Bestellwesen Publicare

Ärztliche Verordnung/ Bestellung

- **Ärztliche Verordnung:**
 - Die Produkte bzw. Produktgruppen müssen ärztlich verordnet werden
 - Pflegefachleute können/sollen Vorschläge machen, die Entscheidung liegt beim Arzt
- **Erstbestellung:**
 - Wird in der Regel durch die Spitex ausgeführt
 - Bei Spitalaustritt Erstbestellung evtl. durch das Spital
- **Folgebestellungen:**
 - Werden durch den Klienten selber oder die Spitex ausgeführt

Muster

- **Inkontinenzversorgung:**

Zustellung gewünschter Muster nach Absprache möglich:

 - Mustersets mit diversen Produkten zur Anschauung (aufsaugende Produkte oder Urinalkondome)
 - **Midi-Musterset für Frauen und Männer** bei leichtem bis mittlerem Inkontinenz-Schweregrad
 - **Maxi-Musterset für Frauen und Männer** bei mittlerem bis totalem Inkontinenz-Schweregrad
 - **Urinalkondom-Musterset**
 - Individuelle Bemusterung mit Zustellung gewünschter Muster nach Absprache möglich
- **Stomaversorgung:**

Individuelle Bemusterung mit Zustellung gewünschter Muster im Bereich Stoma-Zubehör nach Absprache möglich
- **Wundversorgung:**

Keine Bemusterung

Kontaktmöglichkeiten für Bestellungen

- **Telefon:** 056 / 484 15 00 (Erreichbarkeit durchgehend von 07.00-17.00)
- **Fax:** 056 / 484 15 11
- **Mail:** bestellung@publicare.ch
- **Briefpost:** hauptsächlich genutzt von Klienten, wenn Bestellungen selbständig ausgeführt werden (in der Lieferung beigelegt: Bestellschein mit vorfrankiertem Couvert)
- **Online:** webportal.publicare.ch

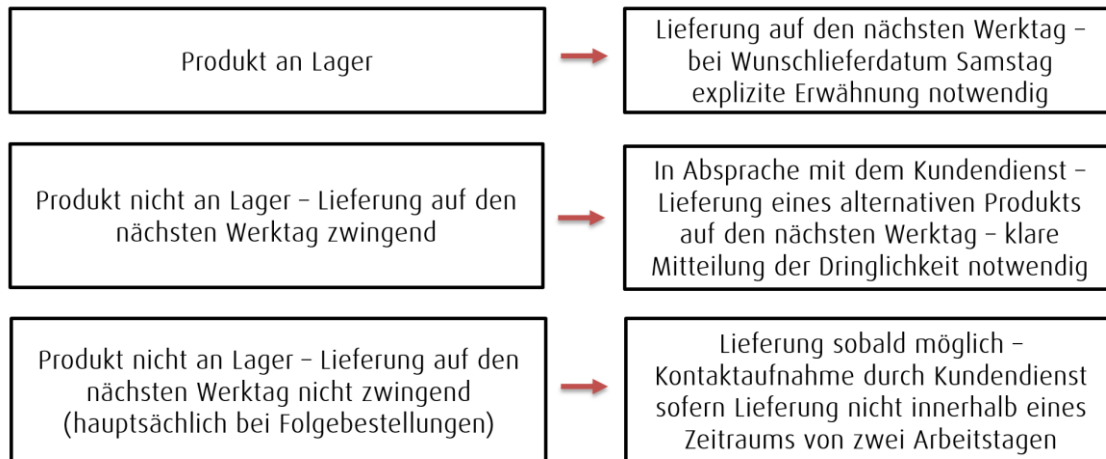
Empfehlung für Erstbestellung oder Dringlichkeit:

- Bestellung telefonisch um die Lieferbereitschaft abzuklären
- Bestellung online (Ansicht Lagerverfügbarkeit)

Lieferung – Ablauf

Bestellungen von Montag bis Freitag von 07.00 – 17.00

Ausnahme: Bestellungen von Antiseptika (Arzneimittel Abgabekategorie D) wie z.B. Octenisept oder Betadine müssen zwingend vor 15.30 bei Publicare eingehen, damit die Lieferung auf den nächsten Werktag erfolgen kann. (Genauer Bestellablauf siehe Seite 4 – Bestellung von Antiseptika)



Lieferung – Optionen

- Auslieferung durch die Schweizerische Post
- Im Normalfall direkt zum Klienten nach Hause (A-Post)
- Portofrei (**Ausnahme:** Expresslieferungen – kostenpflichtig)
- ohne Kleinmengenzuschlag
- neutral verpackt
- mit im Paket beiliegenden Bestellschein (auf Basis aller bisherigen Bestellungen) inkl. frankiertem Antwortcouvert für Folgebestellungen

Weitere Lieferoptionen:

Sofern das Paket nicht in Empfang genommen werden kann, gibt es folgende Möglichkeiten:

- **Lieferung zum Klienten, ohne persönliche Entgegennahme:**
 - Deponierung des Pakets z.B. im Ablagekasten/ Hauseingang
 - Lieferung bis zur Wohnungstüre – Etagenlieferung
→ Soll kein Standard sein – zusätzliche Portokosten für Publicare
- **Lieferung zu anderer Stelle:**
 - Spitexzentrum, Angehörige, Nachbarn, usw.

Änderungen Lieferadresse oder Abweichungen zum normalen Lieferablauf dem Kundendienst Publicare rechtzeitig mitteilen bzw. auf dem Rezept oder Bestellschein vermerken, damit ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden kann.

Rezeptwesen allgemein

Publicare braucht immer ein Rezept/ eine ärztliche Verordnung, wenn die für die Klienten bestellten Produkte eine MiGeL-Position haben und über die Krankenkasse abgerechnet werden sollen.

- **Erstrezepte** → werden durch Spitex beim Arzt organisiert
- **Folgerezepte** → werden durch Publicare direkt über den Klienten organisiert

Bestellung von Antiseptika (Arzneimittel Abgabekategorie D)

Antiseptika (Arzneimittel Abgabekategorie D) dürfen nur von anerkannten Abgabestellen (Apotheke/ Arzt) verkauft werden.

Lösung seitens Publicare für Belieferung von Klienten:

- Publicare hat eine Grosshandelsbewilligung für Arzneimittel Abgabekategorie D mit einer Limitierung auf Desinfektionsmittel zur äusseren Anwendung (z.B. Octenisept Lösung, Betadine Lösung)
- Vor jeder Lieferung muss eine Apotheke die Lieferung legitimieren
- Für diese Legitimierung müssen von Publicare die Informationen über den Klienten an die Apotheke übermittelt werden
- Publicare stellt eine standardisierte Patientenerklärung zur Verfügung, mit welcher der Klient sein Einverständnis der Datenweitergabe an die Apotheke bestätigt

Patientenerklärung

Ich bevollmächtige die Publicare AG, meine persönlichen Daten (soweit zur Wahrung der Arzneimittelsicherheit nötig) und Arztrezepte, an die Apotheke Husmatt, Baden-Dättwil, weiterzuleiten, damit mir unter Überwachung eines Apothekers und in dessen Auftrag das rezeptierte Arzneimittel (Desinfektionsmittel) zusammen mit den anderen Hilfsmitteln von der Publicare AG zugestellt werden kann.

Eine Liste gleichzeitig angewandter Arzneimittel lege ich dem Rezept bei, damit der Apotheker allfällig unerwünschte Reaktionen überprüfen kann.

Bei Problemen in der Anwendung des Desinfektionsmittels werde ich sofort Kontakt mit der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt aufnehmen.

Ich nehme zur Kenntnis, dass ich mich bei Bedarf nach einer weitergehenden Beratung bezüglich dem Desinfektionsmittel an die Apotheke Husmatt, Baden-Dättwil (Telefon 056 493 00 18) wenden kann und dass mir weder Mehrkosten noch Umtriebe bei der Abrechnung durch die Krankenkasse entstehen.

Ort / Datum: _____, den _____

Name / Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Kundennummer: _____
(sofern vorhanden)

Unterschrift: _____

Voraussetzung für Bestellung von Antiseptika für Klienten:

- Die Bestellung kann dann ausgelöst werden, wenn Publicare das entsprechende Rezept/ die ärztliche Verordnung und die vom Klienten unterschriebene Patientenerklärung erhalten hat.
- Die Bestellung muss vor 15.30 bei Publicare eingehen, damit die Lieferung auf den nächsten Werktag erfolgen kann.

Vorbezug

Auch wenn noch kein Rezept/ keine ärztliche Verordnung vorhanden ist, kann eine Bestellung (Vorbezug) ausgelöst werden, sofern es sich um ein Medizinprodukt handelt. Eine Ausnahme bilden, wie oben beschrieben, die Antiseptika (Arzneimittel Abgabekategorie D). Bei diesen Produkten ist ein Vorbezug **nicht** möglich.

Voraussetzungen seitens Arzt bei einem Vorbezug:

- Der Arzt ist informiert und hat sein Einverständnis gegeben für die Bestellung
- Der Arzt sendet das Rezept innert 1-2 Wochen nach Bestellung an Publicare

Voraussetzungen für Bestellung bei einem Vorbezug:

- Vermerk: „Vorbezug – Rezept folgt“
- Alle Informationen zum Klienten (Personalien und Krankenkasse) sowie der Name des Arztes/ Rezeptierers (für allfällige Rückfragen, falls kein Rezept nachgereicht wird) müssen angegeben werden.

Beratungen und Instruktionen

Telefonische Beratung:

- Produktberatungen durch das Kundendienst-Team
- Kundendienst-Team ist in verschiedene **Beratungsteams** aufgeteilt:
 - Stomaversorgung
 - Inkontinenzversorgung
 - Wundversorgung
 - Tracheostomaversorgung
- Sind spezifische Beratungen gewünscht – am Anfang des Gesprächs mitteilen, damit in das entsprechende Fachteam weitergeleitet werden kann.
- Bestellungen ohne Beratungswunsch werden von allen im Team bearbeitet.

Instruktionen am Patientenbett (in Begleitung einer Pflegefachperson):

- Für Urinalkondom-Anpassungen oder bei analer Irrigation (TAI) kann bei Bedarf der verantwortliche Aussendienst-Mitarbeiter von Publicare hinzugezogen werden.

Falschlieferungen

Falschlieferrung mit Fehler bei Publicare:

- Porto für die Rücksendung des Pakets wird von Publicare übernommen.
- Publicare sendet der Spitex eine frankierte Rücksendeetikette

Falschlieferrung mit Fehler bei Spitex:

- Das Porto für die Rücksendung geht zu Lasten der Spitex.

Warenrücksendungen/ Retouren

Voraussetzungen Rücknahme:

- Innert 3 Monaten nach erfolgter Lieferung
- In Originalverpackung und tadellosem Zustand
 - Inkontinenz (aufsaugende Produkte) – sämtliche Innenbeutel im Karton müssen intakt sein

Der Rechnungsempfänger ist Empfänger der Rückvergütung.

Keine Rückvergütung:

- Angebrochene, beschädigte, verschmutzte oder beschriftete Originalverpackungen
- Produkte, die zwischenzeitlich aus ihrem aktuellen Verkaufsprogramm gestrichen wurden oder eine Ausführungsänderung erfahren haben
- Produkte, welche eine Haltbarkeit von weniger als 6 Monaten aufweisen
- Kundenspezifische Sonderanfertigungen
- Produkte, welche spezifisch für den Kunden beschafft wurden
- Unterwäsche
- Fehlen eines Verpackungssiegels
- Arzneimittel (z.B. Octenisept Lösung)