

CMS: récapitulatif sur la gestion des commandes Publicare

Prescription médicale/commande

- **Prescription médicale:**
 - Les produits ou groupes de produits doivent être prescrits sur prescription médicale
 - Le personnel soignant peut/doit faire des propositions, la décision incombe au médecin
- **Première commande:**
 - Est généralement réalisée par le CMS
 - Lors du départ de l'hôpital, la première commande est éventuellement effectuée par l'hôpital
- **Commandes ultérieures:**
 - Sont effectuées par le client lui-même ou par le CMS
 -

Échantillons

- **Traitement de l'incontinence:**

Possibilité de mise à disposition des échantillons souhaités après concertation:

 - Kits d'échantillons avec divers produits pour se faire une idée (produits absorbants ou étuis péniens)
 - **Kit d'échantillons midi pour femmes et hommes** avec un degré de gravité de l'incontinence léger à moyen
 - **Kit d'échantillons maxi pour femmes et hommes** avec un degré de gravité de l'incontinence moyen à total
 - **Kit d'échantillons d'étuis péniens**
 - Possibilité d'échantillons individuels avec envoi des échantillons souhaités après concertation
- **Appareillage de stomie:**

Possibilité d'échantillons individuels avec envoi des échantillons souhaités dans le domaine des accessoires de stomie après concertation
- **Soin des plaies:**

Pas d'échantillons

Contacts possibles pour commander

- **Téléphone:** 056 484 15 00 (personnel joignable en continu de 7 h 00 à 17 h 00)
- **Fax:** 056 484 15 11
- **E-mail:** bestellung@publicare.ch
- **Courrier postal:** Principalement utilisé par les clients quand les commandes sont passées de manière autonome (joint à la livraison: bon de commande avec enveloppe préaffranchie)
- **En ligne:** webportal.publicare.ch

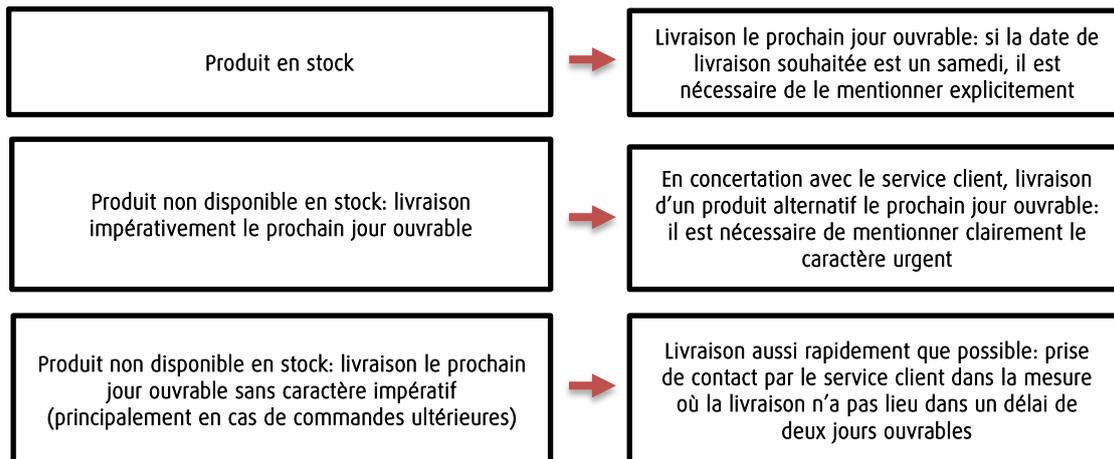
Recommandation pour une première commande ou en cas d'urgence:

- Commande par téléphone pour clarifier la disponibilité des produits
- Commande en ligne (aperçu de la disponibilité en stock)

Déroulement de la livraison

Commandes du lundi au vendredi, de 7 h 00 à 17 h 00

Exception: les commandes d'antiseptiques (médicaments de la catégorie de remise D) comme Octenisept ou Bétadine doivent impérativement être reçues par Publicare avant 15 h 30 afin que la livraison puisse avoir lieu le prochain jour ouvrable. (Déroulement exact de la commande, voir page 4: commande d'antiseptiques)



Livraison – options

- Livraison par La Poste Suisse
- En règle générale, directement au domicile du client (courrier A)
- Sans frais de port (**exception:** livraisons expresses, payantes)
- Sans supplément pour petite quantité
- Emballage neutre
- Avec bon de commande joint au colis (sur la base de toutes les commandes passées jusqu'à présent), y compris enveloppe-réponse affranchie pour les commandes ultérieures

Autres options de livraison:

Si le colis ne peut pas être réceptionné, les possibilités suivantes existent:

- **Livraison au client sans réception personnelle:**
 - Dépôt du colis p. ex. dans le casier pour colis/l'entrée du bâtiment
 - Livraison jusqu'à la porte de l'appartement: livraison à l'étage
→ Ne doit pas être une procédure standard: frais de port supplémentaires pour Publicare
- **Livraison à une autre adresse:**
 - CMS, proches, voisins, etc.

Communiquer en temps utile au service client de Publicare les modifications de l'adresse de livraison ou les écarts par rapport au déroulement normal de la livraison, ou les mentionner sur l'ordonnance ou sur le bon de commande afin de garantir un déroulement optimal.

Gestion des ordonnances: généralités

Publicare a toujours besoin d'une ordonnance/prescription médicale, lorsque les produits commandés pour les clients ont une position LiMa et doivent être facturés à la caisse-maladie.

- **Les premières ordonnances** → sont organisées par le CMS chez le médecin
- **Les ordonnances ultérieures** → sont organisées par Publicare directement via le client

Utilisation par les clients: commande pour les clients au moyen d'une ordonnance

- **La caisse-maladie est la destinataire de la facture:** Publicare a besoin d'une ordonnance/prescription médicale
- Des modèles d'ordonnances correspondants sont mis à disposition
-

Utilisation par les professionnels: commande pour les clients au moyen d'un bon de commande

- **Le CMS est le destinataire de la facture:** Publicare n'a pas besoin d'une ordonnance/prescription médicale
- Commandes au moyen d'un bon de commande (un modèle de bon de commande correspondant est mis à disposition)
-

Modèles d'ordonnances

Modèles d'ordonnances Publicare:

- Ordonnance de longue durée pour le traitement de l'incontinence
- Ordonnance de longue durée pour le soin des plaies et les traitements compressifs
- Ordonnance de longue durée pour l'appareillage de stomie
- Ordonnance de longue durée pour les trachéotomies: dispositifs médicaux

Tous les modèles peuvent être remplis directement sur le PC ou imprimés et remplis à la main. Un créateur d'ordonnances avec fonction de transfert est disponible dans la boutique en ligne.

- Le CMS est mentionné comme intermédiaire sur les modèles d'ordonnances afin que le service client de Publicare puisse voir que le client est suivi par le CMS (pour les questions relatives aux commandes)
- Les modèles d'ordonnances contiennent toutes les informations dont le service client de Publicare a besoin pour assurer le déroulement complet, de la commande à la livraison et la facturation
- D'autres ordonnances sont possibles, mais toutes les informations nécessaires doivent y figurer, comme les données personnelles, le chapitre de la LiMa/le degré de gravité déterminé

Declaration du patient

Veuillez compléter cette déclaration, si vous avez besoin de dispositifs pour la désinfection des muqueuses.

J'autorise la société Publicare AG à transmettre à la pharmacie Husmatt, Baden-Dättwil, mes données personnelles (dans la mesure nécessaire à l'intérêt de la sécurité des médicaments) et ordonnances dans lesquelles m'a été prescrit un produit pharmaceutique (désinfectant), afin que ce désinfectant puisse m'être adressé par Publicare AG sous la surveillance et sur ordre d'un pharmacien.

Nom _____

Prénom _____

Date de naissance _____

Je joins à l'ordonnance une liste des médicaments que j'utilise simultanément, afin que le pharmacien puisse vérifier la possibilité d'éventuelles réactions indésirables ou interactions.

Lieu _____

Date _____

Je prendrai contact immédiatement avec le médecin traitant en cas de problème avec l'utilisation du désinfectant.

Signature _____

Je prends acte qu'en cas de besoin d'un conseil approfondi concernant le désinfectant, je peux m'adresser à la pharmacie Husmatt, Baden-Dättwil (tél. 056 493 00 18) et qu'il ne s'ensuivra aucun frais supplémentaire ni aucune difficulté lors du décompte par la caisse maladie.

Conditions préalables pour la commande d'antiseptiques pour les clients:

- La commande peut ensuite être initiée, après que Publicare a reçu l'ordonnance/prescription médicale correspondante ainsi que la déclaration du patient signée
- La commande doit être reçue par Publicare avant 15 h 30 afin que la livraison puisse avoir lieu le prochain jour ouvrable

Achat anticipé

Même si une ordonnance/prescription médicale n'est pas encore disponible, une commande (achat anticipé) peut être initiée dans la mesure où il s'agit d'un produit médical. Les antiseptiques (médicaments de la catégorie de remise D) font exception, conformément à la description ci-dessus. Un achat anticipé n'est **pas** possible pour ces produits.

Conditions préalables côté médecin en cas d'achat anticipé:

- Le médecin est informé et a donné son accord pour la commande
- Le médecin envoie l'ordonnance à Publicare dans un délai d'une à deux semaines à compter de la date de la commande

Conditions préalables pour la commande en cas d'achat anticipé:

- Note: «Achat anticipé – l'ordonnance sera fournie ultérieurement»
- Toutes les informations sur le client (données personnelles et caisse-maladie) ainsi que le nom du médecin/prescripteur (pour les éventuelles questions de clarification, dans le cas où aucune ordonnance n'est envoyée par la suite) doivent être indiquées

Conseils et instructions

Conseil téléphonique:

- Conseil sur les produits par l'équipe du service client
- L'équipe du service client est répartie au sein de plusieurs **équipes de conseil**:
 - Appareillage de stomie
 - Traitement de l'incontinence
 - Soins des plaies
 - Appareillages de trachéotomie
- Si des conseils spécifiques sont souhaités: l'indiquer au début de l'appel afin de transmettre l'appel à l'équipe spécialisée correspondante
- Les commandes sans souhait de conseil sont traitées par tous les membres de l'équipe

Instructions au chevet du patient (en compagnie d'un membre du personnel soignant):

- Pour les adaptations d'étuis péniens ou en cas d'irrigation anale (TAI), il est possible de faire appel au besoin à un membre du service externe de Publicare

Erreurs de livraison**Erreurs de livraison commises par Publicare:**

- Les frais de port pour le renvoi du colis sont pris en charge par Publicare
- Publicare envoie au CMS une étiquette de retour affranchie

Erreurs de livraison commises par le CMS:

- Les frais de port pour le retour sont à la charge du CMS

Revois de marchandise/retours**Conditions préalables pour la reprise:**

- Dans un délai de trois mois à compter de la date de livraison
- Dans l'emballage d'origine et dans un état irréprochable
 - Incontinence (produits absorbants): tous les sacs dans le carton doivent être intacts

Le remboursement est toujours adressé au destinataire de la facture.

Aucun remboursement:

- Si l'emballage d'origine est ouvert, endommagé, souillé ou annoté
- Si la marchandise a depuis été retirée de votre programme de vente actuel ou a subi une modification
- Si la marchandise a une durée de conservation restante inférieure à six mois
- S'il s'agit d'un produit fabriqué sur mesure pour le client
- Si la marchandise a été achetée spécifiquement pour le client
- Sous-vêtements
- En cas d'absence de sceau d'emballage
- Médicaments (p. ex. solution d'Octenisept)