

PROXIMOS : MODE D'EMPLOI ET EXPLICATIONS

1. Proximos

1.1 Proximos

Créé en 1992, Proximos est une pharmacie d'hospitalisation à domicile (cf. Règlement sur les institutions de santé K 2 05.06), service de pharmaGenève (société professionnelle des pharmaciens et pharmacies genevoises, sous la forme d'une association à but non lucratif). **Elle se différencie des officines par le fait qu'elle prépare et dispense principalement des médicaments injectables, des solutions de nutrition entérale et parentérale, ainsi que le matériel nécessaire à leur administration, qu'elle est atteignable 7j/7, accessible aux professionnels de la santé, mais pas ouverte au public.**

A partir des médicaments disponibles sur le marché, Proximos prépare des solutions prêtes à l'emploi dans des contenants adaptés à des systèmes de perfusion conçus pour l'administration à domicile ou en ambulatoire. Ces préparations – stériles et injectables - nécessitent des locaux et des équipements prévus à cet effet (flux laminaires), ainsi qu'une mise au point préalable : stabilité physico-chimique, compatibilité, etc. Elles sont effectuées par Proximos pour des raisons de stérilité, de stabilité, de précision et de rationalisation des coûts (fractionnement des doses du commerce).

Proximos intervient sur **tout le canton de Genève** ; il rend possible **l'hospitalisation à domicile (HAD)** en intervenant dans un réseau de partenaires :

- **Le médecin** – de la ville ou de l'hôpital – prescrit et faxe l'ordonnance à Proximos ou aux infirmières (FSASD, CSI, EMS, infirmières indépendantes, etc.)
- **Proximos** prépare les médicaments injectables, le matériel nécessaire et dispense au domicile du patient.
- **L'infirmière** administre les médicaments et effectue les soins
- **L'officine de quartier**, qui connaît le patient, continue à le suivre quand il est hospitalisé à domicile, notamment pour les traitements oraux.
- **L'équipe** – médecin, pharmacien, infirmière – assure le suivi et adapte ses prestations aux besoins du patient.

C'est un service à but non lucratif, reconnu d'intérêt public par l'Etat de Genève, et qui fait partie des services privés d'aide et de soins à domicile.

2. Début du traitement

1.1 Mandat

Proximos intervient suite à une **prescription médicale** d'hospitalisation à domicile (HAD) faite par un médecin (hôpital, clinique ou cabinet) : si l'ordonnance contient des médicaments injectables et des médicaments à prendre par la bouche, Proximos ne dispensera que les injectables ; **les médicaments oraux devront être pris par le patient à son officine**. Proximos collabore donc avec les officines pour améliorer la prise en charge à domicile, en intervenant comme spécialiste de l'HAD.

1.2 Organisation de la prise en charge

Un pharmacien de Proximos valide tout d'abord l'ordonnance, adapte le traitement aux particularités du domicile, ouvre un dossier patient, se coordonne avec les différents intervenants au domicile du patient et prend rendez-vous avec celui-ci.

Proximos peut être amené à demander au patient des compléments d'information pour des raisons d'assurance et de garantie de paiement : assureur et No assuré, date de naissance, représentant légal, nom de l'employeur en Suisse pour les frontaliers, type de permis de

- séjour, etc.
- 1.3 Délai d'intervention Il est dans la grande majorité des cas inférieur à 6h (délai entre la réception de l'ordre médical et la présence à domicile), et dans tous les cas inférieur à 24h. Dans les cas d'urgence médicale, le délai d'intervention sera fonction des besoins médicaux.
- 1.4 Installation du traitement à domicile Avant le début du traitement, un **pharmacien** de Proximos apportera au domicile du patient les médicaments, le matériel et les appareils nécessaires à celui-ci. Le nombre d'unités préparées de médicaments dépend de la stabilité de la préparation médicamenteuse, de l'optimisation des coûts de production et du planning des rendez-vous médicaux du patient. Les quantités de matériel apporté dépendront de la durée du traitement, de la rationalisation du nombre de déplacements à domicile, du volume des marchandises et de la place disponible. **En résumé, les quantités seront optimisées en fonction des coûts engendrés.** Un bulletin de livraison sera remis au patient.
- Le pharmacien expliquera au patient le traitement, son rôle et le suivi thérapeutique qui sera mis en place. Il l'informe si un médicament ne fait pas partie de la liste des médicaments obligatoirement à charge des assureurs maladie. S'il y a des appareils, il donnera les recommandations d'usage pour l'entretien et la manipulation ; le cas échéant, il pourra également expliquer leur fonctionnement au patient. Ce dernier peut profiter de la présence d'un pharmacien pour lui poser des questions relatives à son traitement. Le pharmacien peut demander au patient, si nécessaire, des compléments d'information, afin d'être en mesure d'effectuer un suivi thérapeutique optimal.
- 1.5 Principes de dispensation La dispensation des médicaments respectera la chaîne du froid lorsque celle-ci est requise. La plupart du matériel à usage unique peut être dispensé à l'unité ou dans des conditionnements adaptés aux durées de traitement. En revanche, la dispensation des médicaments à l'unité reste l'exception, sauf pour les solutions de perfusion ou dans les cas de soins palliatifs par ex. Les appareils sont toujours dispensés avec leur mode d'emploi.
- 1.6 Stockage Le patient stockera les médicaments conformément aux indications données par Proximos et/ou présentes sur les étiquettes des produits ; ils devront notamment être hors de portée des enfants. Une température de 25°C ne devra pas être dépassée pour les médicaments qui sont conservés à température ambiante et une température de 2 à 8°C devra être respectée pour les médicaments à conserver au frigo. Le matériel à usage unique devra être stocké en prenant garde que les emballages restent intacts, à l'abri de l'humidité et des animaux domestiques.

2. Pendant le traitement

- 2.1 Livraisons Au cours du traitement, il peut y avoir des dispensations supplémentaires de médicaments et de matériel ; elles seront effectuées par le **livreur** de Proximos. S'il y a eu un changement de traitement ou un problème lors du traitement qui nécessite la compétence d'un pharmacien, c'est un pharmacien qui fera le déplacement à domicile.
- Proximos prend rendez-vous avec le patient pour toute livraison dans des fourchettes de 2h (1h minimum). Si le patient n'est pas chez lui et que la livraison ne peut pas avoir lieu, Proximos est en droit de facturer le déplacement.
- Le patient peut téléphoner à Proximos pendant le traitement pour poser des questions ou commander du matériel supplémentaire. Le délai entre commande et livraison sera habituellement de 24 – 48h au moins.
- 2.2 Commandes des infirmières Les infirmières sont habilitées à commander du matériel à Proximos en cours de traitement pour effectuer les soins du patient. Il existe des listes de matériel standard par type de traitement, de façon à ce que les quantités commandées correspondent aux besoins du traitement et à l'économie de celui-ci.
- 2.3 Commandes des patients Le patient peut également commander directement du matériel. Proximos analysera la commande, afin de s'assurer que le matériel commandé est nécessaire, économique et adéquat.
- Si le matériel commandé n'est pas en stock chez Proximos, il sera dispensé en emballage original et ne sera pas repris (cf. retours au point 3.1).**

2.4 Réassort par Proximos	Proximos peut prévoir du matériel supplémentaire à livrer en cours de traitement en fonction du plan de traitement, afin d'éviter des ruptures de stock chez le patient, synonymes de déplacements supplémentaires, souvent en urgence.
2.5 Reprise de matériel	Si le patient ou les infirmières estiment qu'il y a trop de matériel à domicile, ils peuvent à tout moment nous téléphoner pour nous demander de reprendre le matériel : selon les conditions détaillées au point 3.1 (retours), il sera en général crédité au patient.
2.6 Adaptation du traitement	L'adaptation du traitement aux conditions du domicile et aux caractéristiques du patient – type de pompe, nombre de passages infirmiers, etc. - est une décision commune du patient, du médecin, des infirmières et de Proximos.
2.7 Problèmes avec les appareils médicaux	Le patient doit signaler au plus vite à Proximos tout problème survenu avec un appareil : dysfonctionnement, alarme récurrente, etc.
2.8 Changement de traitement	Les changements de traitement ou d'horaire d'administration doivent être signalés au plus vite à Proximos. Si un changement intervient alors que les médicaments correspondant au traitement précédent ont déjà été préparés par Proximos, ceux-ci seront facturés. Il en va de même si le patient doit être hospitalisé d'urgence.

3. Fin du traitement

3.1 Retours	A la fin du traitement, Proximos appelle le patient pour prendre rendez-vous pour le retour des appareils et/ou du matériel et des médicaments non utilisés. Il est important que le patient rassemble tout ce qui a été dispensé par Proximos, afin que le retour puisse être complet.
-------------	---

Les déchets (sharpsafe fermé par ex.) seront mis à part et suremballés.

Les médicaments et le matériel à usage unique repris par Proximos seront décomptés de la facture du patient ou feront l'objet d'une note de crédit, **SAUF dans les cas suivants :**

1. Produits sensibles à la température (médicaments conservés au frigo, solutions de nutrition entérale pendant la période de mai à octobre)
2. Emballages entamés ou dont l'intégrité n'est pas assurée
3. Risque infectieux (conditions d'hygiène, pathologie infectieuse contagieuse, etc.)
4. Produits dont la péremption est inférieure à trois mois
5. Produits commandés spécialement pour le patient et pas stockés chez Proximos

Dans ces cas, les produits seront soit détruits par Proximos, soit offerts à des associations humanitaires selon les recommandations de la charte de l'OMS à ce sujet.

Proximos reprend également les déchets occasionnés par le traitement et les soins, mais pas les médicaments et matériels dispensés par un autre organisme.

3.2 Facturation	La facture est établie en convertissant les bulletins de livraison en facture. Elle est établie à la fin du traitement ou de façon mensuelle ou trimestrielle. Dans la règle, elle est envoyée à l'assureur-maladie. Une copie est également adressée au patient, avec le cas échéant le solde à payer (à cause de la franchise, de la quote-part ou de médicaments non remboursés).
-----------------	--

Si une note de crédit existe, elle sera utilisée pour couvrir tout ou partie de la facture.

Exemplaire pour le patient