

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE PROXIMOS

1. Généralités

- 1.1 Champ d'application Les conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de Proximos.
- 1.2 Obligation d'information Ce document est systématiquement remis au patient bénéficiant des prestations de Proximos.
- 1.3 Prestations
1. **Dispensation** à domicile de médicaments ou de préparations destinés à être injectés (voie veineuse, sous-cutanée, i.m.), de solutions de nutrition entérale, de désinfectants et de matériel à usage unique (seringues, aiguilles, tubulures, compresses, etc.)
 2. **Location** d'appareils médicaux (pompes de perfusion, pousse-seringues, statifs, etc.)
 3. **Prestations d'hospitalisation à domicile** : évaluation des besoins et conseils, validation des ordonnances et traitement
- La planification des dispensations se fera en tenant compte, dans la mesure du possible, des habitudes du patient. Il sera donc informé et aura, le cas échéant, à accepter les contraintes liées à la planification. Si la livraison, effectuée à l'heure convenu avec le patient, n'a pas pu être déposée au domicile du patient du fait de son absence, elle sera facturée à ce dernier.
- Les changements de traitement ou d'heure 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
- 1.4 Tarif des prestations Les médicaments, le matériel et les locations d'appareils (cf. point 2 pour les détails) sont facturés selon les listes de prix officiels en Suisse : Liste des Spécialités (LS) pour les médicaments, Liste du Matériel (LIMA) pour le matériel et les locations. Les préparations médicamenteuses sont taxées selon la LMT (Liste des Médicaments avec Tarif).
- Les médicaments et le matériel sont donc facturés au même prix qu'en officine.**
- 1.5 Cession de créance et facturation Au début du traitement, Proximos demandera au patient de signer une cession de créance ; la signature de cette cession est une condition **obligatoire** à la prise en charge par Proximos. Elle permet à Proximos d'envoyer la facture directement à l'assureur-maladie.
- Si l'assurance ne rembourse pas tous les frais, Proximos facturera le solde au patient.
- 1.6 Remboursement des prestations Les prestations, de même que la location des appareils, le matériel de la LIMA et les médicaments de la Liste des Spécialités sont à la charge des assurances maladie de base selon les modalités de l'ambulatoire. Les médicaments hors-liste ne sont pas toujours pris en charge par les assurances de base : Proximos effectue des démarches pour tenter de trouver la meilleure solution ; dans tous les cas, il informe le patient du remboursement ou non de l'assurance.

2. Détails de certaines prestations

- 2.1 Location Les appareils médicaux sont généralement loués selon un tarif à la journée (tarif fédéral LIMA). Ce prix comprend la remise des instructions d'utilisation, la maintenance technique des appareils et la désinfection des appareils à l'arrêt du traitement. L'appareil reste la propriété de Proximos quelle que soit la durée de location.
- Les accessoires jetables liés à l'administration du traitement (tubulures par ex.) sont facturés en plus de l'appareil. Les accessoires permanents tels qu'étui, sangle, etc. subissant une usure

liée à l'utilisation de l'appareil, sont à la charge du patient au moment de les renouveler ou à la fin de l'utilisation de l'appareil. Les frais occasionnés par l'usure normale des appareils ne sont pas à la charge du patient.

Pendant la durée de la location, le locataire est tenu d'assurer l'appareil contre le feu, le vol et les dégâts d'eau. Il est responsable de tout dommage subi par l'appareil et s'engage à utiliser l'appareil conformément aux instructions écrites qui lui ont été remises. A cet égard, il s'abstient de toute intervention sur l'appareil (réparation, réglage ou modification). Les interventions sont du ressort exclusif des personnes désignées par Proximos. **Proximos décline toute responsabilité pour des dégâts matériels ou de santé dus à un usage abusif de l'appareil ou suite à des négligences (casse à la suite d'une chute de l'appareil, ignorance des précautions d'entretien etc.).** Seules les personnes mises au courant des techniques d'utilisation des appareils sont autorisées à les manipuler : un enseignement est dispensé à domicile à l'introduction de chaque traitement.

En cas de casse de l'appareil suite à une mauvaise manipulation (chute de l'appareil, coup sur l'appareil, etc.), les frais de réparation seront à charge du responsable de la manipulation ayant engendré la casse.

Le locataire doit signaler au plus vite à Proximos tout problème survenu avec un appareil : dysfonctionnement, alarme récurrente, etc.

Si le patient souhaite sortir de la Suisse avec son appareil, il contactera Proximos afin de pouvoir remplir les formulaires administratifs adéquats.

2.2 Retours

Proximos ne reprend pas les médicaments et le matériel après livraison pour des raisons légales et d'hygiène. Seuls les appareils de location sont repris, nettoyés, désinfectés et recontrôlés avant une relocation. Lors de la reprise des appareils de location, Proximos peut reprendre, si le patient le souhaite, le matériel et les médicaments afin de les détruire ou de les offrir à des associations humanitaires selon les recommandations de la charte de l'OMS à ce sujet ; ils ne seront donc pas défacturés. Proximos peut aussi reprendre les déchets occasionnés par le traitement et les soins, mais pas les médicaments et matériels dispensés par un autre organisme

Si les médicaments et le matériel prévus pour la livraison n'ont finalement pas été déposés chez le patient, ils seront bien sûr repris et défacturés. Si Proximos a fait une erreur de livraison, et que la marchandise a été stockée chez le patient, la marchandise sera reprise pour être détruite et défacturée au patient.

3. Données patients

3.1 Obligation de garder le secret

Tous les collaborateurs de Proximos sont soumis à l'obligation de garder le **secret** envers quiconque, même après la cessation de leur fonction. Le secret porte sur toute information confiée par le patient au collaborateur de Proximos ou découverte par celui-ci dans le cadre de son travail, information qui n'est ni notoire, ni connue de l'interlocuteur. Le secret concerne toute forme de communication, qu'elle soit orale, écrite ou téléphonique.

3.2 Protection des données

Selon art. 12 al.2 let. B LPD, « le consentement du patient doit être recueilli avant traitement de ses données personnelles ». **Afin d'assurer les soins du patient, les données pertinentes, et seulement celles-ci, seront échangées entre les différents prestataires de soins - médecins, infirmières, pharmaciens et autres professionnels de la santé - qui interviennent dans l'épisode de soins (prestataires internes).** En revanche, toute transmission d'information vers des prestataires extérieurs à l'épisode de soins se fera avec l'accord du patient, sauf situation d'urgence.

4. Dispositions finales

4.1 Exemplaires

Ce document est établi et signé en deux exemplaires originaux, dont un exemplaire demeure en mains du patient ou de son représentant, et l'autre est porté au dossier patient auprès de Proximos.

4.2 Modification des conditions générales

Proximos peut se réserver le droit de modifier, en tout temps, les présentes conditions générales. Le patient ou son représentant en est dûment informé et reçoit une copie des nouvelles conditions générales.

4.3 For juridique

Le droit applicable est le droit suisse. Les Tribunaux de Genève sont seuls compétents pour connaître de tout litige ayant trait à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales.



36 av. Cardinal-Mermillod
1227 CAROUGE

version 2021/1
www.proximos.ch

Tél. : 022 420 64 80
Fax : 022 420 64 81
e-mail : contact@proximos.ch

Horaires d'ouverture des bureaux : lundi à vendredi : 09h00 – 12h00 ; 14h00 – 18h00
Pharmacien atteignable : samedi, dimanche, jours fériés : 09h00 – 19h00 (urgences uniquement)

En-dehors de ces heures, un système de dépannage en médicaments et matériel est mis en place

PROXIMOS : MODE D'EMPLOI ET EXPLICATIONS

Proximos

Créé en 1992, Proximos est une pharmacie d'hospitalisation à domicile (cf. Règlement sur les institutions de santé K 2 05.06). **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** prescrit et faxe l'ordonnance à Proximos ou aux infirmières (IMAD, CSI, EMS, infirmières indépendantes (Vivitas, Presti-services, 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.

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 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.

- 1.4 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. Les appareils sont toujours dispensés avec leur mode d'emploi.
- 1.5 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 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'économicité de celui-ci.
- 2.3 Commandes des patients
Le patient peut également commander directement du matériel et les solutions de nutrition orales ou entérales
- 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 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.
- 2.6 Problèmes avec les appareils médicaux
Le patient doit signaler au plus vite à Proximos tout problème survenu avec un appareil : dysfonctionnement, alarme récurrente, etc.



36 av. Cardinal-Mermillod
1227 CAROUGE

version 2021/1
www.proximos.ch

Tél. : 022 420 64 80
Fax : 022 420 64 81
e-mail : contact@proximos.ch

Horaire d'ouverture des bureaux : lundi à vendredi : 09h00 – 12h00 ; 14h00 – 18h00
Pharmacien atteignable : samedi, dimanche, jours fériés : 09h00 – 19h00 (urgences uniquement)

En-dehors de ces heures, un système de dépannage en médicaments et matériel est mis en place

Accusé de réception

Je certifie par la présente avoir reçu le document « *Proximos : conditions générales* », ainsi que le chapitre « *Proximos, mode d'emploi et explications* »

Patient Nom : Prénom :

Représentant Nom : Prénom :

Lien :

Autre Nom : Prénom :

Lien :

Signature :

Genève, le

Nom du professionnel ayant présenté les documents :

Fonction du professionnel :

Genève, le

Exemplaire pour le patient



36 av. Cardinal-Mermillod
1227 CAROUGE

version 2021/1
www.proximos.ch

Tél. : 022 420 64 80
Fax : 022 420 64 81
e-mail : contact@proximos.ch

Horaire d'ouverture des bureaux : lundi à vendredi : 09h00 – 12h00 ; 14h00 – 18h00
Pharmacien atteignable : samedi, dimanche, jours fériés : 09h00 – 19h00 (urgences uniquement)

En-dehors de ces heures, un système de dépannage en médicaments et matériel est mis en place

Accusé de réception

Je certifie par la présente avoir reçu le document « *Proximos : conditions générales* », ainsi que le chapitre « *Proximos, mode d'emploi et explications* »

Patient Nom : Prénom :

Représentant Nom : Prénom :

Lien :

Autre Nom : Prénom :

Lien :

Signature :

Genève, le

Nom du professionnel ayant présenté les documents :

Fonction du professionnel :

Genève, le

Exemplaire pour Proximos