



**INFORMER**

# **Livret d'informations de l'Unité Fonctionnelle Rétrocession**

**Agence Générale des Equipements et Produits de  
Santé**



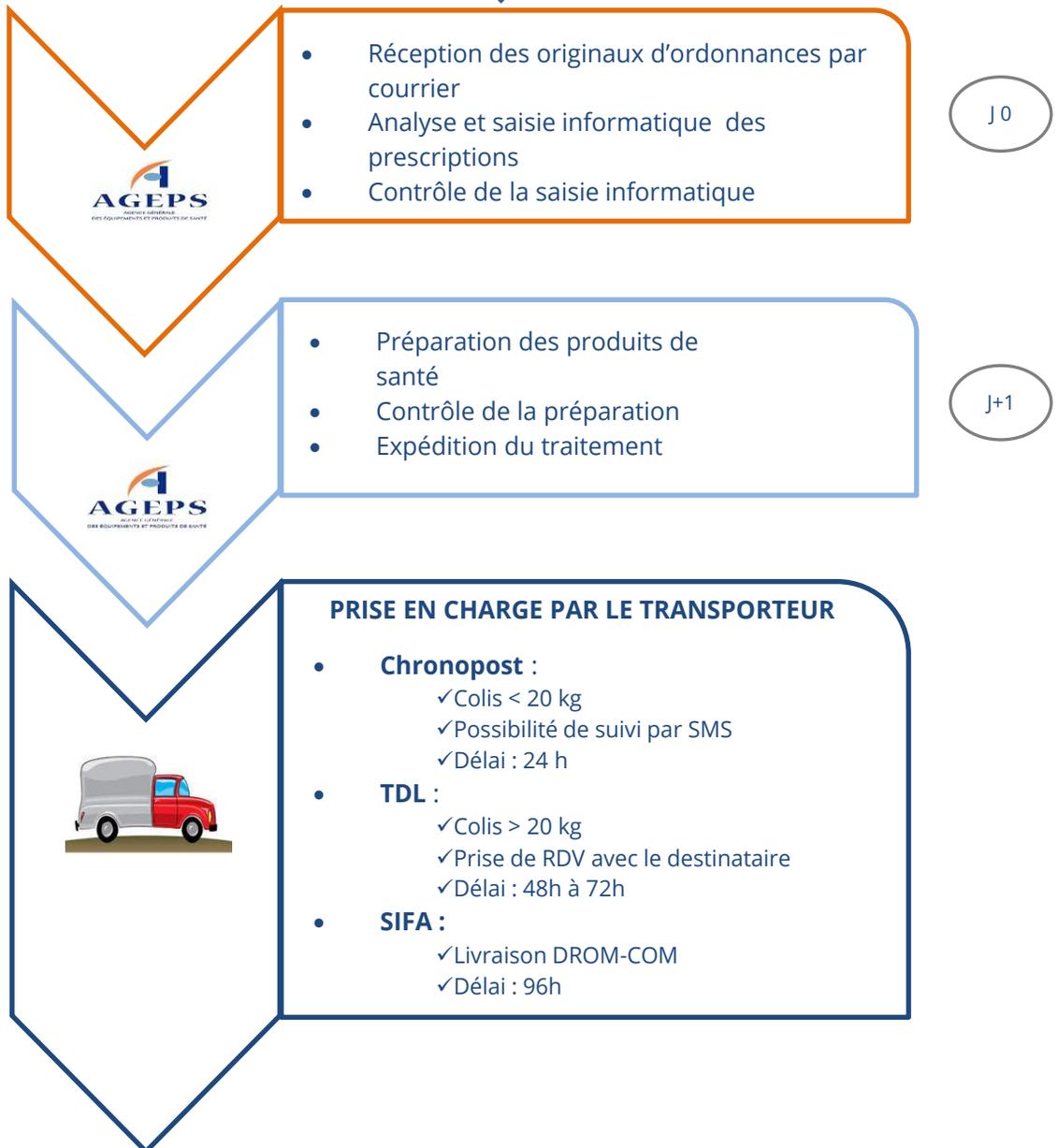
## Qui sommes-nous?

- Une Unité Fonctionnelle au sein du pôle Pharmacie Hospitalière des Hôpitaux de Paris.
- Notre équipe est constituée de :
  - 2 pharmaciens hospitaliers
  - 1 cadre de santé
  - 8 préparateurs en pharmacie hospitalière
  - 5 agents logistiques
  - 1 agent administratif
- Depuis 1983, nous délivrons à domicile, partout en France, les traitements de différentes pathologies rares :
  - Maladies Métaboliques Héréditaires (MMH) (Phénylcétonurie, Leucinose, Déficit du cycle de l'urée, ...)
  - Hypertension Artérielle Pulmonaire (HTAP)
  - Autres pathologies orphelines
- En 2015, 2107 patients ont été pris en charge par notre unité.

# Quel est le circuit de votre ordonnance prise en charge par l'AGEPS ?



## DELAIS POSTAUX



# Questions-Réponses

## LA DISPENSATION

### Que nous fournir lors de la première dispensation?

- L'original de l'ordonnance
- Le protocole de soins en cours de validité
- L'attestation de Sécurité Sociale en cours de validité
- Vos coordonnées :
  - ✓ Adresse du domicile
  - ✓ Adresse de livraison
  - ✓ N° de téléphone, mobile de préférence
  - ✓ Adresse email

### Qu'est-ce qu'une ordonnance conforme?

Une ordonnance conforme est un document original présentant tous les éléments suivants :

- Tampon et coordonnées du médecin et de son établissement hospitalier
- Nom, prénom (+âge et poids) du patient
- Date de prescription
- Dénomination complète du produit de santé en toutes lettres et son dosage
- Posologie journalière
- Durée de traitement
- Nombre de renouvellements éventuel
- Nom et signature du prescripteur habilité

### Quelle est la durée de validité d'une ordonnance? Quel est le délai possible d'une dispensation?

- Une ordonnance est valable 1 an
- La première délivrance doit être effectuée dans les 3 mois après la date de prescription
- Une dispensation n'est possible que pour un mois de traitement. A l'AGEPS, la CNAM a donné dérogation (CIR-14/2008) pour une dispensation jusqu'à 3 mois de traitements pour les patients atteints de phénylcétonurie.
- Le Code de la Santé Publique impose un délai de renouvellement de 4 semaines, mais nous pouvons tolérer un délai de 3 semaines si besoin.

### Pourquoi avons-nous besoin de votre attestation de Sécurité Sociale et de votre protocole de soins à jour?

Ces documents remplacent la lecture de la Carte Vitale et nous permettent d'être remboursés par la Sécurité Sociale pour chaque dispensation effectuée. Ils doivent être à jour au niveau des dates de validité et aussi en cas de changement de caisse.

Si nous ne disposons pas de ces documents et que la Sécurité Sociale n'accepte pas le remboursement, vous risquez malheureusement de recevoir une facture.

### La dispensation peut-elle être effectuée sur un fax ou un scan?

Non, la réglementation pharmaceutique stipule qu'une dispensation doit être effectuée à partir d'une ordonnance originale.

### Que faire si vous prévoyez de partir en vacances en France ? à l'étranger ?

- Pour tous vos départs : pensez bien à anticiper vos envois d'ordonnance. Sachez qu'il est possible de vous faire livrer sur votre lieu de vacances en France Métropolitaine, n'hésitez donc pas à communiquer l'adresse temporaire de livraison dans ce cas.
- Pour les départs à l'étranger de plus d'un mois (ou plus de 3 mois pour les patients phénylcétonuriques), le prescripteur devra mentionner sur l'ordonnance « ordonnance pour X mois pour un départ à l'étranger, à dispenser en une seule fois ». Adressez-vous ensuite à votre Centre de Sécurité Sociale afin de connaître les démarches à suivre, celles-ci varient en fonction des départements.
- Attention aux livraisons en pharmacie de ville durant l'été : veuillez vous assurer qu'elle reste bien ouverte pour vos livraisons.

# Questions-Réponses

## LA LIVRAISON

### Comment est géré le remplissage des cartons avant expédition?

Notre logiciel de gestion stock est commun à toute la plateforme logistique pharmaceutique pour le stockage et la distribution des produits de santé aux hôpitaux de l'AP-HP.

Le poids maximum est fixé à 13 kg par carton, en lien avec la réglementation du travail concernant le port de charges et pour éviter la réception de carton trop lourd par des personnes souffrant de pathologies invalidantes.

### Comment savoir si la livraison est bien en cours ou effectuée ?

- Si vous avez choisi la livraison à domicile et que celle-ci s'effectue via le transporteur Chronopost, vous recevrez un SMS afin de vous alerter de l'état de la commande. N'oubliez pas de nous communiquer votre numéro de portable pour ce faire.
- Si vous avez choisi la livraison à domicile et que celle-ci s'effectue via le transporteur TDL, ce dernier prend RDV avec vous afin de fixer la date de livraison (par appel téléphonique ou par SMS « info colis »).
- En cas de livraison en pharmacie de ville, n'hésitez pas à appeler directement le pharmacien d'officine qui saura vous informer si la livraison a eu lieu.
- Dans tous les cas, vous pouvez si besoin nous contacter par mail ou par téléphone.

### Pourquoi les produits de santé sont parfois livrés avec un certain délai?

L'AGEPS est situé à Nanterre, en région parisienne, et nous recevons les ordonnances depuis tout le territoire français. Les délais postaux ne sont pas toujours prévisibles.

Vos produits sont envoyés 24h après réception de l'ordonnance.

Les délais de livraison dépendent ensuite du transporteur (24 à 96h).

Vous pouvez si vous le souhaitez nous renvoyer votre ordonnance renouvelable dès réception de vos produits de santé, elle sera mise dans un échéancier en attente de renouvellement pour une prochaine dispensation.

### Que faire à réception du colis ?

A réception des colis contenant vos produits de santé, pensez à vérifier le nombre de colis et l'état des cartons ou l'intégrité du film de la palette (colis de plus de 20 kg).

Si votre colis est défectueux, sachez que vous pouvez refuser la commande ou spécifiez des réserves sur la preuve de livraison.

Pensez aussi à vérifier les produits livrés et leur quantité d'après les bordereaux de livraisons, ainsi que l'état des boîtes.

## COMMUNICATION

### Pourquoi devez-vous nous fournir vos coordonnées à jour, et lesquelles?

Afin d'éviter tout retard de livraison de vos produits de santé, il est important de nous fournir vos coordonnées:

- adresse,
- numéros de téléphone (portable de préférence),
- adresse de livraison,

et de nous informer de tout changement.

Cela nous permet également de vous communiquer des informations si besoin.

N'hésitez pas à nous transmettre également votre adresse email.

### Sommes-nous joignable en urgence les week-ends ou jours fériés?

Il y a toujours un interne de garde présent lors des horaires de fermeture de l'Unité Rétrocession, joignable en cas de nécessité d'une information urgente au **01 46 69 15 15**.

Aucun envoi n'est toutefois effectué durant ces périodes.

# Questions-Réponses

## VOS PRODUITS DE SANTÉ

### Que faire si un produit de santé reçu est abîmé ou présente un problème qualitatif?

Si vous rencontrez un problème qualité, produit abîmé à réception ou problème qualitatif :

- relevez le n° de lot et la date de péremption
- comptez le nombre de produits concernés
- contactez-nous par mail ([eps-retrocession-sad@aphp.fr](mailto:eps-retrocession-sad@aphp.fr)), afin de nous décrire le problème rencontré.

Si possible, prenez des photos et attachez-les en pièces jointes, cela fera office de preuve afin de pouvoir effectuer la déclaration de l'événement.

Nous prenons ensuite contact avec vous afin d'effectuer le remplacement des produits défectueux, et pour éventuellement organiser leur retour à l'AGEPS pour analyse.

### Que se passe-t-il en cas de rupture de stock des fournisseurs de l'AGEPS d'un mélange d'acides aminés? D'aliments hypoprotidiques?

- Lorsqu'il vous manque un mélange d'acides aminés lors de la réception de votre traitement, nous conservons votre ordonnance afin de vous le renvoyer dès son retour en stock.
- Lorsqu'il vous manque un aliment hypoprotidique, nous ne conservons pas votre ordonnance. Vous pouvez si vous le souhaitez nous la retourner, et nous traiterons votre complément dans les meilleurs délais.

### Comment prendre vos mélanges d'acides aminés ?

Il est recommandé de boire de l'eau ou des boissons peu concentrées en même temps que la consommation du mélange d'acides aminés.

### Comment se conservent vos mélanges d'acides aminés entamés?

Les règles de conservation après ouverture ci-dessous sont applicables :

- sachets : 24h, à température ambiante, fermés hermétiquement
- gourdes : 24h au réfrigérateur
- boîtes de poudre : 1 mois à température ambiante. La reconstitution se conserve 24h au réfrigérateur.

Exception pour la gamme Anamix Infant de Nutricia destinée aux nourrissons : la conservation après ouverture est de 2 semaines à température ambiante, et le PKU 2 Fruta fruits rouges: les gourdes sont à consommer dans les 6h après ouverture.

### Qui contacter lors d'une rupture en mélanges d'acides aminés à la maison?

Vous devez contacter votre médecin.

### Comment se passe le référencement de vos produits de santé à l'AGEPS?

Le choix des produits référencés s'effectue une fois par an par la Commission Nationale des experts des Maladies Héritaires du Métabolisme : médecins, diététiciens, pharmaciens de l'AGEPS, la CNAM.

Le choix s'effectue selon la procédure de référencement des produits de santé à l'hôpital.

### Comment obtenir des échantillons des produits?

L'AGEPS ne dispense pas d'échantillons pour test. Ils sont fournis par le service clinique hospitalier qui en reçoit de la part des laboratoires.

***En cas de doute ou de question, n'hésitez pas à nous contacter, nous ferons au mieux pour trouver des solutions adéquates à chaque situation.***

**Unité Fonctionnelle  
Rétrocession  
AGEPS  
13 RUE LAVOISIER  
92023 NANTERRE  
CEDEX**

**Adresse email :**  
**[eps-retrocession-sad@aphp.fr](mailto:eps-retrocession-sad@aphp.fr)**

**Site Internet :** [ageps.aphp.fr](http://ageps.aphp.fr)  
**[http://pharmacie-hospitaliere-  
ageps.aphp.fr/retrocession/](http://pharmacie-hospitaliere-ageps.aphp.fr/retrocession/)**

**Du lundi au vendredi  
De 8h30 à 17h00  
Hors jours fériés**

**TEL : 01 46 69 14 00  
FAX : 01 46 69 12 10**



