

Approvisionnement en oxygène

1 Généralités

Le Competence-Center de CARBAGAS Homecare se tient à votre disposition pour enregistrer vos commandes ou vos messages en cas d'urgence ou pour répondre à vos questions.

Numéro gratuit 0800 428 428

Veillez lire avec attention les points suivants. Notre Competence-Center est à votre disposition pendant les heures de bureau de 07h30 - 12h00 et de 13h15 - 17h00. En dehors des heures de bureau, le dispositif d'urgence de CARBAGAS est à votre disposition 24h/24 si vous utilisez le no de tél. ci-dessus.

En dehors des heures de bureau, n'appellez qu'en cas de véritable urgence (voir paragraphe 2.2).

Ce qui suit ne sont pas des urgences:

- Signalement d'absences (vacances ou séjour dans l'hôpital)
- Commande normale d'oxygène
- Signalement d'un indicateur défectueux, si le récipient vient d'être livré et est de toute évidence plein
- Commande de matériel de consommation

2 Commande d'oxygène

2.1 Approvisionnement normal

En règle générale, la livraison s'effectue conformément à votre prescription médicale. Votre Conseil aux patients vous informera de la journée ouvrable où nous effectuons les livraisons dans votre région. Il fixera la prochaine date de livraison avec vous. Toutes les livraisons ultérieures s'effectueront automatiquement. Vous trouvez la date de la prochaine livraison sur le bulletin de livraison actuel. Si vous deviez à cet égard avoir une quelconque incertitude, nous vous prions d'appeler le Competence-Center avant ce délai (Tel. 0800 428 428), afin de vous le faire à nouveau confirmer.

2.2 En cas d'urgence

Si l'indicateur de niveau de votre récipient affiche soudain un niveau trop bas, ou si l'appareil ne délivre plus d'oxygène, appelez immédiatement le Competence-Center (tél. 0800 428 428). Egalement lors d'incident de fonctionnement critique, (voir paragraphe 6 mémento « Manipulation des appareils ») ou en cas de chute du récipient, veuillez appeler.

Le niveau est trop bas lorsque (voir mémento "Manutention des appareils"):

- récipient FREELOX moins de 6 barres (1/4 du niveau)
- récipient FREELOX 2 moins de 3 points (orange ou rouge)

3 Livraison

Conformément à votre prescription, nous nous efforçons de vous approvisionner de la meilleure façon possible et par préférence, le même jour de la semaine. Dans les agglomérations, il est très possible qu'un rythme de livraison soit établi en dehors du rythme hebdomadaire. Dans ce cas, le jour de livraison change sans cesse. Votre aide-soignant vous oriente chaque fois sur la prochaine date de livraison.

Nous vous prions d'être à la maison aux dates de livraison fixées et confirmées.

Les livraisons sont en général possibles du lundi au vendredi, entre 07h00 et 18h00. Au fur et à mesure de l'accord avec le patient, où dans des cas particuliers après consultation du patient, les livraisons peuvent être effectuées entre 06h00 et 20h00.

4 Appareils

4.1 Unité d'approvisionnement de base

Dans le forfait remboursé par la caisse-maladie sont compris, un récipient stationnaire (ou plusieurs, sur ordonnance du médecin traitant), un récipient portable, ainsi que le matériel de consommation (lunettes nasales, eau distillée, tuyaux, etc.).

4.2 Matériel supplémentaire

Si vous désirez du matériel supplémentaire (p.ex. un récipient supplémentaire pour votre domicile de vacances), vous avez le choix d'en louer ou d'en acheter un à vos frais. CARBAGAS vous soumettra une offre à cet effet.

En général, votre caisse-maladie ne prend pas ces frais en charge.

4.3 Bouteilles de réserve

CARBAGAS assure un approvisionnement sans faille d'oxygène liquide. Des bouteilles de réserve ne sont donc pas nécessaires et ne sont pas comprises dans les forfaits de livraison. Si vous désirez toutefois disposer d'une bouteille de réserve, CARBAGAS vous fera **une offre** pour louer ces bouteilles.

En règle générale, votre caisse-maladie ne prend pas ces coûts en charge.

En cas de ce que la situation logistique l'exige, CARBAGAS peut stationner une bouteille de réserve chez vous, que sera intégrée dans le forfait.

5 Matériel de consommation

Veillez contacter le Competence-Center (tél. 0800 428 428) ou votre aide-soignant si vous souhaitez de l'eau distillée, des lunettes d'oxygénothérapie, des tuyaux ou connecteurs de tuyaux, etc.

5.1 Eau distillée

L'eau contenue dans la bouteilles d'humidification doit être jeté régulièrement, le récipient nettoyé et ensuite rempli d'eau distillée fraîche. En cas de besoin, vous recevez de l'eau de votre aide-soignant.

Important: lavez uniquement le récipient. Le diffuseur et le tuyau ne doivent pas entrer en contact avec un détergent (voir Mémento « Manipulation des appareils », paragraphe 4)!

5.2 Lunettes d'oxygénothérapie et autre matériel

CARBAGAS recommande en particulier de changer les lunettes d'oxygénothérapie au moins deux fois par mois. Pour l'échange d'autre matériel, veuillez suivre les conseils de votre aide-soignant.

6 Vacances

6.1 En Suisse

Le forfait de services CARBAGAS comprend l'approvisionnement pendant un séjour de vacances d'une durée illimitée sur le territoire suisse, une fois par an. Dans le rayon desservi par CARBAGAS, l'oxygène vous sera livré, à votre lieu de séjour, dans les récipients FREELOX habituels, à condition qu'il soit possible aux camions de CARBAGAS d'arriver directement sur les lieux.

Si vous souhaitez plus d'un approvisionnement par an à votre domicile de vacances ou que vous avez un deuxième domicile fixe où vous aimeriez être approvisionné, CARBAGAS se charge de vous faire une offre en ce sens.

D'autre part, nous vous rendons attentif sur le fait que probablement, la caisse-maladie ne prendra pas ces frais en charge.

Veillez **annoncer vos vacances** au Competence-Center (tél. 0800 428 428) **au moins 1 semaine à l'avance** afin que nous puissions saisir les dates correctes de livraison.

6.2 À l'étranger

CARBAGAS organise les livraisons au lieu de vacances hors du territoire d'approvisionnement par le biais de **sociétés partenaires internationales**, le cas échéant. Les frais d'organisation de l'approvisionnement par CARBAGAS Homecare ne sont pas compris dans les forfaits. En règle générale, les patients **paient** les coûts de l'organisation de l'approvisionnement par la société partenaire à l'étranger et l'approvisionnement même **en espèces**.

Veillez **annoncer vos vacances** au Competence-Center (tél. 0800 428 428) **au moins 1 mois à l'avance** pour que nous puissions organiser la livraison.

Veillez nous fournir les coordonnées d'un **interlocuteur** pendant la durée de vos vacances pour que nous vous livrions un récipient rempli avant votre retour à la maison, et **vous annoncer** auprès du Competence-Center (tél. 0800 428 428) **avant votre retour**.

6.3 Carte européenne de santé

En cas où vous passez vos vacances dans l'étranger, n'oubliez pas votre carte européenne de santé. Votre caisse maladie se tient à votre disposition en cas de questions.

7 Transfert

Organisez votre voyage au lieu de votre séjour assez tôt. L'approvisionnement mentionné justement avant est valable pour le lieu de séjour. Si nécessaire, l'approvisionnement pendant le voyage peut être organisé. Le prix facturé se dirige vers les circonstances. Veuillez s'il vous plaît vous adresser au Competence-Center Homecare (tél. 0800 428 428).

8 Autres absences

Nous vous prions d'annoncer immédiatement au Competence-Center Homecare (tél. 0800 428 428) toute absence spontanée ou connue longtemps à l'avance.

8.1 Séjour hospitalier

En règle générale, vous n'avez pas besoin d'approvisionnement supplémentaire en oxygène avec FREELOX lors d'un séjour hospitalier. En règle générale, nous venons chercher les réserves entre-temps.

Veillez annoncer immédiatement votre séjour hospitalier au Competence-Center (tél. 0800 428 428) pour que nous puissions saisir les dates correctes de livraison.

Veillez nous fournir les coordonnées d'un interlocuteur pendant votre séjour à l'hôpital pour que nous puissions vous livrer un récipient rempli avant votre retour à la maison. Contactez à temps notre Competence-Center pour annoncer **votre retour de l'hôpital** (1 à 2 journées de travail à l'avance).

Nous vous prions de ne pas fixer la date de **votre sortie de l'hôpital un samedi, dimanche ou lundi**. Il nous serait difficile d'organiser une livraison d'un récipient sans problème au cours de l'un de ces jours de la semaine.

8.2 Absence à court terme

Veillez faire votre possible pour être présent à la maison le jour fixé pour la prochaine livraison. Veuillez s'il vous plaît si possible ne pas fixer votre rendez-vous chez le médecin ou le coiffeur pour la journée de livraison. Evitez aussi de faire vos consommations ce jour-là.

Si vous deviez visiter votre médecin en cas d'urgence, veuillez s'il vous plaît communiquer immédiatement votre absence à notre Competence-Center (tél. 0800 428 428).

9 Annonces diverses

Nous vous prions de nous communiquer toutes les informations qui nous permettent d'optimiser votre approvisionnement.

9.1 *Changement de prescription*

Si, après une visite, votre médecin constate que vous avez besoin d'une autre quantité d'oxygène, veuillez nous l'annoncer sans délai pour que nous puissions corriger notre planification.

9.2 *Incidents*

Si votre appareil ne livre plus d'oxygène pour une raison quelconque, appelez immédiatement notre Competence-Center (tél. 0800 428 428).

Si la réserve tombe, appelez également le Competence-Center et ouvrez une fenêtre pour aérer la pièce.

Voir les mémentos « Consignes de sécurité relatives à l'utilisation d'oxygène médical liquide », paragraphe 7 et « Manutention des appareils », paragraphe 6.

10 Problèmes techniques

En cas de problèmes de tout genre, veuillez vous adresser à notre Competence-Center (tél. 0800 428 428). Nos collaborateurs vous apporteront les conseils et l'aide nécessaires, et informeront votre aide-soignant si besoin est.

Voir mémento « Manutention des appareils », paragraphe 6.

La **convention de livraison pour le système d'oxygène liquide** de la coopérative LOX est un élément complémentaire et fait partie intégrante de cette notice.

CARBAGAS AG

Homecare

Waldeggstrasse 38

3097 Liebefeld-Bern

Tel. 0800 428 428 ou 031 972 23 33

Fax 031 978 78 01

Email homecare.info@carbagas.ch