

Mesures et directives oxygénothérapie - système de ticketing pour la commande d'oxygène

La demande d'oxygénothérapie, entre autres dans les institutions, reste élevée. La semaine passée de nombreuses nouvelles installations ont été effectuées. Le travail est très intense afin de mettre sur pied de nouvelles solutions afin de pouvoir (le cas échéant) faire face à une augmentation de la demande. Les fournisseurs d'oxygène investissent pour pouvoir effectivement élargir l'offre à court terme.

Entretemps, il reste important d'appliquer les mesures et directives du vendredi 10 avril qui sont toujours d'actualité afin de pouvoir utiliser de façon optimale les ressources en oxygène disponibles.

Il ne faut donc pas hésiter à les transmettre (format pdf) à tous les intéressés (prescripteurs et institutions). Nous l'avons déjà fait vers les organisations coupoles.

Pour rappel :

- Il ne faut plus constituer de **réserves ou stocks tampon** et ce, **nulle part**. Tous les oxyconcentrateurs inutilisés, bouteilles vides ou matériel à oxygène doivent immédiatement être signalés aux fournisseurs et retirés par leurs soins.
- La mise en œuvre d'oxygénothérapie (installation ou modifications) s'effectue **sur prescription** du médecin traitant. De nouvelles installations ne peuvent pas être effectuées ou commandées si le médecin n'a pas vu son patient et établi d'ordonnance à son nom.

Rem.: des directives cliniques pour l'instauration d'oxygénothérapie sont en développement.

- Les livraisons par les fournisseurs d'oxygène ne peuvent être acceptées que si elles sont **commandées par un pharmacien d'officine (ou d'hôpital)**.

! Important : en cas d'hospitalisation ou de décès du patient, les demandes introduites doivent être au plus vite annulées par le pharmacien.

La commande par le pharmacien

1. Le pharmacien peut désormais (à partir du vendredi 24/4/2020) utiliser un système de ticketing spécialement élaboré dans le cadre du Covid-19. Ce système permet d'introduire une demande en ligne qui sera alors enregistrée par l'un des fournisseurs d'oxygène, en fonction de leur disponibilité. Le pharmacien reçoit une confirmation si le ticket est accepté. Le pharmacien ne doit donc pas appeler chaque fournisseur à tour de rôle. Les commandes pourront uniquement être traitées par ordre chronologique des demandes ("Premier arrivé, premier servi »).

Rem. :

- Le système de ticketing peut être utilisé en tout temps pour faire une demande d'oxygénothérapie mais les fournisseurs ne consultent le système que pendant les heures de bureau (lu-vend 8-17 h).
En cas de commande en-dehors des heures de bureau, le pharmacien reçoit un avertissementⁱ.
- Si le pharmacien utilise le système de ticketing, il a encore la possibilité d'indiquer son fournisseur de préférence. Si celui-ci ne répond pas dans l'heure, la demande est disponible pour tous les fournisseurs.

- La livraison se fait en principe le jour de la demande ou de lendemain. La plupart des fournisseurs prennent contact avec le patient ou pharmacien (mail, téléphone, sms,...) afin de communiquer le moment ou la plage d'horaire de livraison.
 - Les demandes qui n'ont pas pu être prises en charge, par aucun fournisseur, à 17h00 (ceci signifie que la demande dans le pays excède la capacité du secteur) maintiennent leur ordre dans la liste chronologique et seront traitées en priorité le lendemain. Le système fournit chaque jour ouvrable à 17h00 un aperçu des dossiers en attente au pharmacien afin que celui-ci puisse encore contacter le médecin, institution et/ou patient.
 - Si la fourniture d'oxygène ne peut être réalisée après cette démarche prioritaire, nous vous demandons d'envoyer un mail à Info-corona@apb.be (réservé aux membres APB). En cas d'impossibilité de trouver une solution pour fournir de l'oxygène au patient dans un délai raisonnable, l'hospitalisation reste la seule option possible en concertation avec le médecin prescripteur.
2. Le pharmacien peut toujours prendre contact avec le fournisseur d'oxygène via les canaux réguliers (mail, téléphone, ...). Ceci n'emporte pas la préférence et n'offre pas les avantages énumérés ci-dessus. Il est peut-être nécessaire en cas d'urgence (cf. numéro d'urgence pendant le weekend ou jour férié).
Voir les mesures et directives du vendredi 10 avril (MS word).

[Procédure système de ticketing \(cliquez ICI pour consulter un mini-mode d'emploi\)](#)

Se déroule en 2 étapes :

1. Enregistrement pour une nouvelle pharmacie (inscription unique)
 - Se rendre sur le site web www.covid-oxygen.be
 - Login avec le numéro d'immatriculation et le numéro d'entreprise de votre officine
2. Créer un nouveau dossier patient
 - Se rendre sur le site web www.covid-oxygen.be
 - Le pharmacien crée demande (un dossier patient)
 - Demande (par le pharmacien)
 - Un fournisseur d'oxygène répond au plus vite
 - Soit le fournisseur préférentiel qui répond dans l'heure
 - Soit n'importe quel fournisseur du pool qui répond après la première heure (selon disponibilité)
 - Dès acceptation par un fournisseur un mail est envoyé de façon automatique au fournisseur d'oxygène (contenant toutes les informations) et au pharmacien (afin que celui-ci sache qui est en charge de la demande et à quel moment la demande est acceptée)
 - Si pas d'acceptation par un fournisseur d'oxygène au cours des prochaines 17h, le pharmacien reçoit un mail avec un aperçuⁱⁱ des patients pour lesquels il n'y a pas encore eu d'acceptation (voir exemple ci-dessous)
 - Livraison (par le fournisseur d'oxygène)
 - A lieu dans la plupart des cas et au plus tard le lendemain de l'acceptation de la demande (et si possible encore le jour de la demande même)

Le pharmacien peut à tout moment annuler une demande introduite (ex.: une alternative a été trouvée entretemps, hospitalisation, décès, ...).

Attention : il se peut que la confirmation fasse mention d'une autre forme d'oxygénothérapie (cependant compatible) que celle de la demande (livraison d'oxygène liquide au lieu d'oxygène gazeux).

Ordonnance et remboursement.

Durant la crise Corona, toutes les formes d'oxygénothérapie (oxyconcentrateur, oxygène gazeux et aussi oxygène liquide) peuvent être utilisées et ceci aussi dans le secteur ambulatoire via l'officine publique, bien entendu tout en tenant compte de l'indication et du débit et matériel qui y sont liés. Le remboursement de l'oxygène liquide est réglé et garanti, également via les officines publiques (entrée en vigueur avec effet rétro actif au 01/04/2020)

Il est conseillé que le médecin rédige son ordonnance par la mention "oxygénothérapie", sans oublier la posologie qui comporte les 2 éléments suivants

- le débit (nombre de litres / minute)
- l'exposition (nombre d'heures d'oxygénothérapie / jour de 24h)

Lors du choix de l'oxygénothérapie, il faut tenir compte du débit nécessaire pour le patient. Un oxyconcentrateur offre le plus souvent un débit maximal de 4 à 5 L/min (avec exception d'une référence de Vivisol qui semble pouvoir libérer jusqu'à 10L/min)

Pour de plus hauts débits, il faut utiliser de l'oxygène gazeux ou liquide.

L'indication "cluster headache" nécessite de hauts débits, jusqu'à p.ex. 12L/min

L'hypoxémie aigue chez des patients Covid-19 nécessite souvent un débit de 10L/min

Le remboursement :

- Pour les **patients palliatifs**, il ne faut pas d'attestation mais bien une mention écrite "tiers-payant applicable" du prescripteur sur l'ordonnance
- Pour l'indication **cluster headache**, il faut une attestation pour le remboursement
- En ce qui concerne le remboursement d'une oxygénothérapie de courte durée via l'officine publique pour **l'hypoxémie aigue** (ex.: Covid-19) il faut une attestation pour le remboursement.

Trois mesures d'assouplissement temporaire ont déjà été prises :

- pour l'oxygène gaz et les oxyconcentrateurs, la durée de validité des autorisations a automatiquement été prolongée (de 3 mois, lorsque la date de fin de validité se situe entre le 13 février et le 31 mai inclus)
- L'attestation pour l'oxygène gaz et les oxyconcentrateurs pour l'indication "hypoxémie aigue" permet dorénavant le remboursement de 6 x 1 mois de traitement (au lieu de 3 x 1 mois sur une période d'1 an)
- Les attestations pour l'oxygène gaz ou les oxyconcentrateurs ou l'oxygène liquide sont désormais interchangeables

Le médecin peut introduire une demande d'accord médecin-conseil, électroniquement auprès de la mutuelle du patient via MyCarenet CIVARS

i Exemple d'un message en cas de commande en-dehors des heures de bureau.

«Votre demande a été traitée correctement dans le système, mais elle ne sera probablement pas traitée immédiatement car elle a eu lieu en dehors des heures de bureau (lun-ven 8h-17h). Veuillez en tenir compte dans votre communication avec le patient. Dès que la demande est acceptée par un fournisseur, vous en serez automatiquement informé par e-mail. »

ii Exemple d'un mail avec un aperçu.

Cher pharmacien,

Bien que les fournisseurs mettent tout en œuvre pour répondre à toutes les demandes aussi rapidement que possible, il apparaît qu'à 17 heures, les patients suivants ne peuvent plus être traités.

- Liste des patients et ordre / question associé
- ...

Puisqu'ils ont fait leur demande via vous, nous apprécions que vous les en informiez. Pour votre compréhension, nous confirmons par la présente que ces patients sont en tête de liste pour être traités en premier demain dès que les nouvelles capacités seront connues. Si, pour une raison quelconque, telle qu'une hospitalisation, décès, cette demande n'est plus nécessaire, merci de la retirer du système afin qu'elle continue de fonctionner aussi efficacement que possible.

Merci de votre compréhension.

Cordialement,

Système de ticketing Covid-oxygen