

FAQ POUR LES PHARMACIES

Sommaire

1. Intégration.....	2
Que ce passe-t-il quand je me suis inscrit.e auprès de SYNLAB pour une collaboration ?.....	2
Où dois-je renvoyer le contrat ?.....	2
À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions spécifiques ?.....	2
2. Matériel de prélèvement et logistique.....	2
Comment les pharmacies reçoivent-elles le matériel de prélèvement (écouvillons, sachets d'expédition, etc.) ?.....	2
Comment les échantillons arrivent-ils au laboratoire et comment les pharmacies sont-elles réapprovisionnées en matériel de prélèvement ?.....	2
3. Prise de rendez-vous, enregistrement des commandes et transmission des résultats.....	3
Qui prend les rendez-vous avec les patients ?.....	3
Si un patient doit prendre l'avion pour partir à l'étranger, quand dois-je lui donner rendez-vous ?	3
Comment le résultat est-il transmis au patient ?	3
Quand les patients reçoivent-ils leur résultat ?.....	3
Peut-on avoir les résultats en anglais avec le numéro de passeport ?	3
4. Prélèvement et conservation.....	3
Puis-je aussi faire un écouvillonnage pharyngé ?	3
Combien de temps les écouvillonnages COVID sont-ils stables après le prélèvement ?.....	3
5. Coût et facturation	3
À qui faut-il adresser la facture ?	3
Pour les patients à l'étranger, peut-on aussi facturer à la pharmacie, puisque le patient a déjà payé le total des frais à celle-ci ?.....	3
Quels sont les frais pour le patient ?	3
6. Procédure de déclaration	3
Les pharmacies doivent-elles signaler les tests PCR positifs à l'OFSP/au traçage des contacts ? ...	3

1. Intégration

Que ce passe-t-il quand je me suis inscrit.e auprès de SYNLAB pour une collaboration ?

L'équipe du Service clientèle vous contactera par mail et vous enverra les documents suivants :

- contrat de coopération à imprimer, signer et renvoyer
- formulaire de nouveau client à compléter
- informations sur les heures d'enlèvement chez vous par les transporteurs (au besoin, « Heures d'enlèvement chez vous par le coursier SYNLAB »)
- spécimen de formulaire de commande et explications pour le remplir
- instructions sur la transmission des résultats aux patients via le portail des patients
- questions sur le matériel de prélèvement (quantité), afin que nous puissions vous l'envoyer avec vos formulaires de commande (par nos coursiers)

Où dois-je renvoyer le contrat ?

Le contrat imprimé et signé doit être renvoyé à l'adresse suivante :

SYNLAB Suisse SA
Customer Service
Sternmatt 6
6010 Kriens

À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions spécifiques ?

Envoyez un message à pharmasuisse.ch@synlab.com. Notre équipe vous contactera après avoir examiné votre question.

2. Matériel de prélèvement et logistique

Comment les pharmacies reçoivent-elles le matériel de prélèvement (écouvillons, sachets d'expédition, etc.) ?

La question du matériel de prélèvement est abordée au cours de l'intégration avec le Service clientèle. Le coursier de SYNLAB vous apportera ce matériel lors de son passage. Par la suite, vous pourrez passer commande par mail à l'aide de la feuille de commande de matériel de prélèvement, pour la procédure d'Order Entry des régions.

Comment les échantillons arrivent-ils au laboratoire et comment les pharmacies sont-elles réapprovisionnées en matériel de prélèvement ?

L'acheminement des échantillons et du matériel est assuré de façon continue par le service de coursiers de SYNLAB. Les horaires d'enlèvement exacts et les passages des coursiers seront définis pendant l'intégration avec le Service clientèle.

3. Prise de rendez-vous, enregistrement des commandes et transmission des résultats

Qui prend les rendez-vous avec les patients ?

C'est la pharmacie qui prend rendez-vous avec les patients. Si vous avez des besoins particuliers, vous pouvez nous contacter à l'adresse pharmasuisse.ch@synlab.com.

Si un patient doit prendre l'avion pour partir à l'étranger, quand dois-je lui donner rendez-vous ?

Le plus près possible de la levée par le coursier, au maximum 72 heures avant le décollage de l'avion.

Comment le résultat est-il transmis au patient ?

Le patient obtient son résultat sur le portail des patients. Merci de noter lisiblement l'adresse mail et le numéro de portable des patients.

Quand les patients reçoivent-ils leur résultat ?

Comptez 24 à 36 heures après la réception des échantillons par le laboratoire.

Peut-on avoir les résultats en anglais avec le numéro de passeport ?

Oui. Si vous avez noté le numéro de passeport, le patient recevra un relevé de résultats en anglais, sur lequel son numéro de passeport apparaîtra.

4. Prélèvement et conservation

Puis-je aussi faire un écouvillonnage pharyngé ?

Uniquement si l'écouvillonnage nasal n'est pas possible à cause d'un obstacle important. Si vous procédez à un écouvillonnage pharyngé, merci de le noter sur le formulaire.

Combien de temps les écouvillonnages COVID sont-ils stables après le prélèvement ?

Environ 24 h à température ambiante, jusqu'à 96 h au réfrigérateur (entre 2 et 8 °C).

5. Coût et facturation

À qui faut-il adresser la facture ?

La facture est toujours adressée au client.

Pour les patients à l'étranger, peut-on aussi facturer à la pharmacie, puisque le patient a déjà payé le total des frais à celle-ci ?

Bien entendu. Dans ce cas, merci de le noter sur le formulaire de commande.

Quels sont les frais pour le patient ?

Selon la liste des analyses : 82 PT pour la PCR et 24 PT de frais de dossier (1 PT = 1 CHF).

6. Procédure de déclaration

Les pharmacies doivent-elles signaler les tests PCR positifs à l'OFSP/au traçage des contacts ?

Non. C'est le laboratoire qui s'en charge.