

Nutrition Entérale Nutricia

Hospilux a créé ce guide afin de vous expliquer le processus de location de la pompe entérale et de ses accessoires, ainsi que les conditions de prise en charge par la CNS.



Hospilux

Fournisseur officiel de la Santé

ÉTAPIES

1 Obtention du titre de prise en charge CNS pour la pompe

Afin d'effectuer la demande de prise en charge auprès de la CNS pour la location de la pompe, Hospilux doit avoir une copie de l'ordonnance (celle de la pompe) de votre médecin traitant. Pour accélérer la procédure de demande de prise en charge auprès de la CNS, vous pouvez envoyer une copie de l'ordonnance par e-mail à service.commandes@hospilux.lu

Toutefois, l'original de l'ordonnance sera nécessaire pour la mise à disposition des consommables liés à la pompe.

Celle-ci peut être :

- Envoyée par voie postale
- Déposée directement chez Hospilux (horaires de la boutique : lundi-vendredi 8h30-17h30 ou samedi 9h00-13h00)

Afin de faciliter la prise en charge, le médecin traitant doit rédiger deux ordonnances :

- Une pour la pompe et les consommables
- Une pour la nutrition

Ces ordonnances doivent avoir les libellés exacts des références figurant dans le fichier B1 publié par la CNS – voir document annexe. Dans le cas contraire, la prise en charge sera refusée par la CNS.

2 Contrat

La location de la pompe nécessite la signature d'un contrat de location.

En cas de récupération en boutique, le contrat sera signé sur place.

En cas de livraison à domicile, Hospilux enverra un contrat en deux exemplaires qu'il faudra dater et signer, puis retourner par voie postale ou remis en main propre chez Hospilux.

Important – Le contrat doit être signé par le client nécessitant la pompe d'alimentation. Si le client ne peut pas signer, c'est au tuteur de signer le contrat: cela doit être obligatoirement mentionné dans la partie "mandataire" du contrat. Une copie du document prouvant la tutelle sera exigée.

3 Mise à disposition

Dès réception du contrat signé, de la caution et de l'accord de la CNS, Hospilux notera le numéro de série de la pompe allouée, et la mettra à disposition (il est également possible de livrer la pompe, voir cas particuliers ci-après).

Un exemplaire du contrat ainsi qu'une copie du titre de prise en charge vous sera remis.

CAS PARTICULIERS

1 Vous ne pouvez pas chercher la pompe vous-même

Solution 1 : Livraison à domicile

Livraison à domicile gratuite possible. Lors de la livraison, Hospilux amènera un contrat qu'il faudra dater et signer avant remise de la pompe. I

La pompe sera remise avec une copie du titre de prise en charge de la CNS.

Solution 2 : Procuration pour un tiers

Une personne de confiance peut récupérer la pompe pour vous. Une procuration devra être signée par le client / tuteur. Un modèle de procuration peut être fourni.

En cas de signature par un tuteur, un document officiel attestant la tutelle devra être fournie (une copie suffira). La personne mandatée devra présenter une pièce d'identité, dont nous conserverons une copie.

Solution 3 : Patients à prise en charge spécifique

Pour les clients non solvables, Hospilux acceptera une garantie de prise en charge, en cas de défaut du client, par l'établissement ou le réseau de soins ou une prise en charge via l'assistante sociale de l'hôpital ou l'office social.

Pour ces cas exceptionnels, il conviendra de voir au cas par cas ou que l'établissement ou le réseau de soins signe une telle garantie de manière générale pour tous ses patients.

2 Clients avec une caisse privée ou fonctionnaires européens

Actuellement, pour ces patients, tout est facturé au client. La pompe d'alimentation aussi. Dans ce cas de figure, il s'agit d'un achat et non d'une location. A charge de ces clients de se faire rembourser par leur système respectif.

Pour les factures établies, le client peut informer Hospilux de la référence de l'assurance, qui pourra être affichée sur la facture.

3 Votre pompe est en panne ou ne fonctionne plus correctement

Un échange sera effectué dans les conditions suivantes :

La pompe en panne sera remise à Hospilux en échange d'un récépissé signé par Hospilux mentionnant le numéro de série de la pompe.

La nouvelle pompe de remplacement sera remise en échange d'un récépissé signé par le client mentionnant le numéro de série de la nouvelle pompe.

L'échange peut se faire :

En boutique, par le client ou son mandataire. Dans ce cas, Hospilux exigera une procuration (voir détails ci-dessus pour un tel mandat).

Lors d'une livraison à domicile par notre service.

INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA NUTRITION

Toutes les démarches de prise en charge auprès de la CNS peuvent être faites par le client. **A partir du 1er juin 2025 Hospilux pourra sur demande du client effectuer la demande de prise en charge de la nutrition.** Une fois ce titre de prise en charge obtenu, le client n'aura plus qu'à envoyer ses justificatifs à la CNS pour obtenir le remboursement.

Une copie d'ordonnance est requise pour commander des produits de nutrition pour une alimentation par sonde chez Hospilux.

Si le client (ou prestataire de soins) commande une nutrition différente de celle mentionnée sur son ordonnance, cette commande de nutrition différente doit être faite par email adressé à service.commandes@hospilux.lu ou par courrier.



Aucun retour de produit de nutrition ne sera accepté. En raison des conditions de stockage nécessaires et pour des raisons de sécurité alimentaire, Hospilux ne peut garantir l'intégrité des produits une fois qu'ils ont quitté nos locaux (p.ex. stockage inapproprié en voiture ou exposition à la chaleur).



Hospilux
Fournisseur officiel de la Santé

VOTRE CONTACT

Service commandes
service.commandes@hospilux.lu
+352 35 02 20 - 1



shop.hospilux.lu