

En quoi consiste la Pharmacie Michael Assaraf ?

- Nous sommes une pharmacie indépendante, basée au Québec, fondée en 2008 par le pharmacien Michael Assaraf;
- Nous sommes des experts dans le domaine des médicaments spécialisés et par conséquent, nous sommes mieux équipés et formés pour vous fournir :
 - Des conseils thérapeutiques et des plans de soins approfondis et individualisés;
 - Un service de livraison de qualité supérieure;
 - Une collaboration et une communication directes avec vos prestataires de soins de santé;
 - Une communication simplifiée avec notre équipe de pharmaciens, de techniciens et de spécialistes en remboursement.

Comment puis-je contacter la pharmacie ?

- Veuillez nous contacter dès que vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre traitement, la livraison ou les paiements :
 - Pharmaciens : Appelez au 514-787-3275 ou au 1-855-491-3275.
 - Équipe de perfusion : Appelez ou envoyez un texto (SMS) au 514-787-3273 ou au 1-855-491-3273.
 - Équipe de livraison à domicile : Appelez ou envoyez texto (SMS) au 514-787-3272 ou au 1-855-491-3272.
 - Télécopie : 514-788-6590 ou 1-855-788-6590.

Quelles sont les heures d'ouverture ?

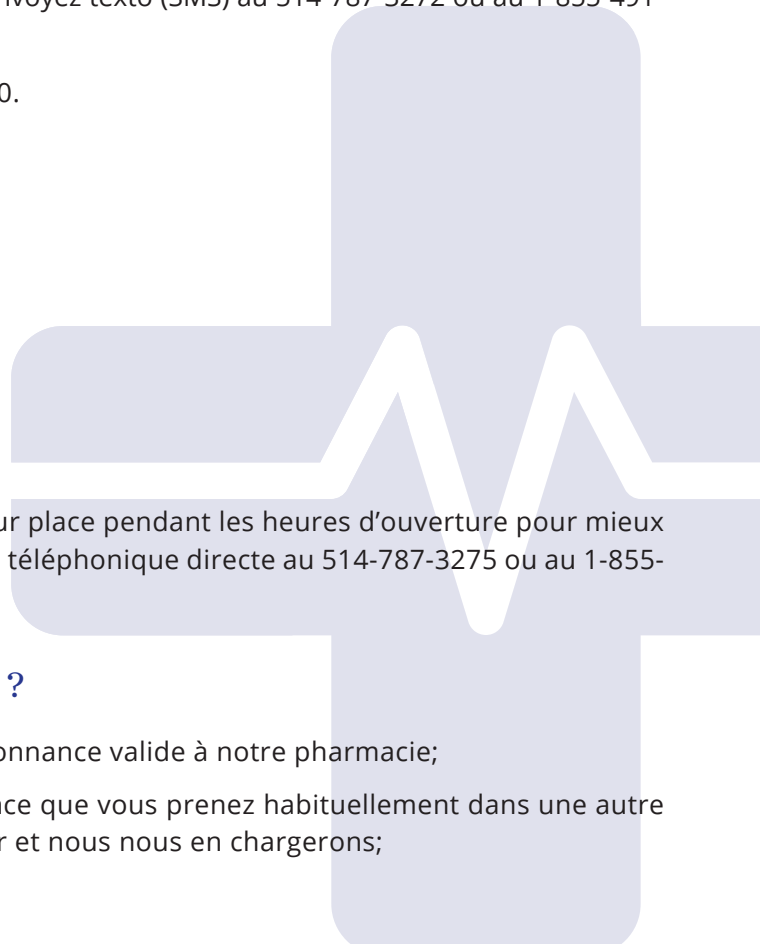
- Du lundi au jeudi, de 8 h à 18 h,
- Vendredi de 9 h à 17 h,
- Samedi 9 h - 13 h.

Ai-je accès à un pharmacien ?

- Absolument ! Nous avons plusieurs pharmaciens sur place pendant les heures d'ouverture pour mieux vous servir. Vous pouvez les rejoindre sur leur ligne téléphonique directe au 514-787-3275 ou au 1-855-491-3275.

Comment dois-je recevoir ma nouvelle ordonnance ?

- Vous ou votre prescripteur devez envoyer une ordonnance valide à notre pharmacie;
- Si vous désirez transférer chez nous une ordonnance que vous prenez habituellement dans une autre pharmacie, SVP nous contacter pour nous en aviser et nous nous en chargerons;



- Avec une ordonnance valide au dossier, vous pouvez nous appeler ou nous envoyer un texto (SMS) pendant les heures d'ouverture pour passer une commande et programmer une livraison selon vos disponibilités;
- Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure d'exécuter votre ordonnance, nous vous contacterons immédiatement pour remédier rapidement à la situation.

Comment dois-je procéder pour renouveler mon ordonnance ?

- Un membre de notre équipe communiquera avec vous ou votre équipe traitante par téléphone ou par texto (SMS) pour programmer votre renouvellement quelques jours avant la date prévue de votre prochain traitement. Si jamais vous avez besoin de votre renouvellement avant cela, veuillez nous appeler ou nous envoyer un texto (SMS);
- Si votre ordonnance est échue, un membre de notre équipe pourra vous aider en contactant votre médecin pour demander une nouvelle ordonnance. Nos pharmaciens sont également en mesure de prolonger les ordonnances dans certaines circonstances;
- N'oubliez jamais d'aviser un membre de notre équipe de tout changement d'assurance, d'adresse ou de tout changement concernant votre santé et votre thérapie.

Combien de temps faut-il pour recevoir mon ordonnance ?

- Notre délai de traitement standard est inférieur à 24 heures (hormis le temps de transit);
- S'il y a lieu, nous vous informerons immédiatement de tout problème relié aux assurances, que ce soit une autorisation refusée ou une limite de quantité imposée. Nous tenterons toujours de résoudre ces problèmes aussi rapidement que possible avec les ressources dont vous disposez;
- Notre service de livraison est généralement pour le jour même ou le lendemain dans le cas des livraisons longue distance;
- La protection des informations relatives à votre santé est l'une de nos principales priorités; vos médicaments ne seront donc remis qu'à une personne préalablement autorisée;
- Notre pharmacie enverra vos médicaments à n'importe quelle adresse au Québec. Communiquez avec nous si vous avez besoin que vos médicaments soient livrés à l'extérieur de la province;
- Si vous devez vous absenter pendant une longue période, vous pouvez nous demander une quantité additionnelle de médicaments. L'un des membres de notre équipe vous assistera;
- Tout médicament nécessitant une réfrigération est emballé conformément à nos procédures de chaîne de froid afin de maintenir les directives du fabricant en matière de température.

Qu'est-ce qu'un programme de gestion des patients ?

- Notre programme de gestion des patients aide les patients à obtenir les meilleurs résultats possibles de leurs traitements médicamenteux spécialisés. Nous offrons des conseils centrés sur le patient et un soutien continu sous la supervision d'un pharmacien et d'un membre du personnel de la pharmacie;
- Avec ce programme, tous les patients reçoivent une évaluation initiale lors de la consultation du pharmacien qui comprend :

- Un questionnaire pour les nouveaux patients,
 - La façon de prendre votre médicament pour garantir des résultats optimaux,
 - Une discussion sur les effets secondaires et la façon de les gérer,
 - Un aperçu de votre médicament et de son action sur votre maladie/trouble,
 - Une analyse complète de votre dossier pour déceler les interactions médicamenteuses potentielles,
 - Des conseils de santé personnalisés supplémentaires.
- Le programme comprend également des suivis continus pour s'assurer que nos patients maintiennent une bonne adhésion à leurs médicaments et pour rester informés de tout changement concernant leur santé ou leur thérapie afin que nous puissions les aider à atteindre leurs objectifs de santé.

Comment puis-je payer mon ordonnance ?

- Nous acceptons toutes les principales cartes de crédit, les services bancaires en ligne, les chèques ou en espèces. Par contre, si vous envoyez le paiement par la poste, veuillez ne pas envoyer d'argent comptant.

Aide financière et obligation financière

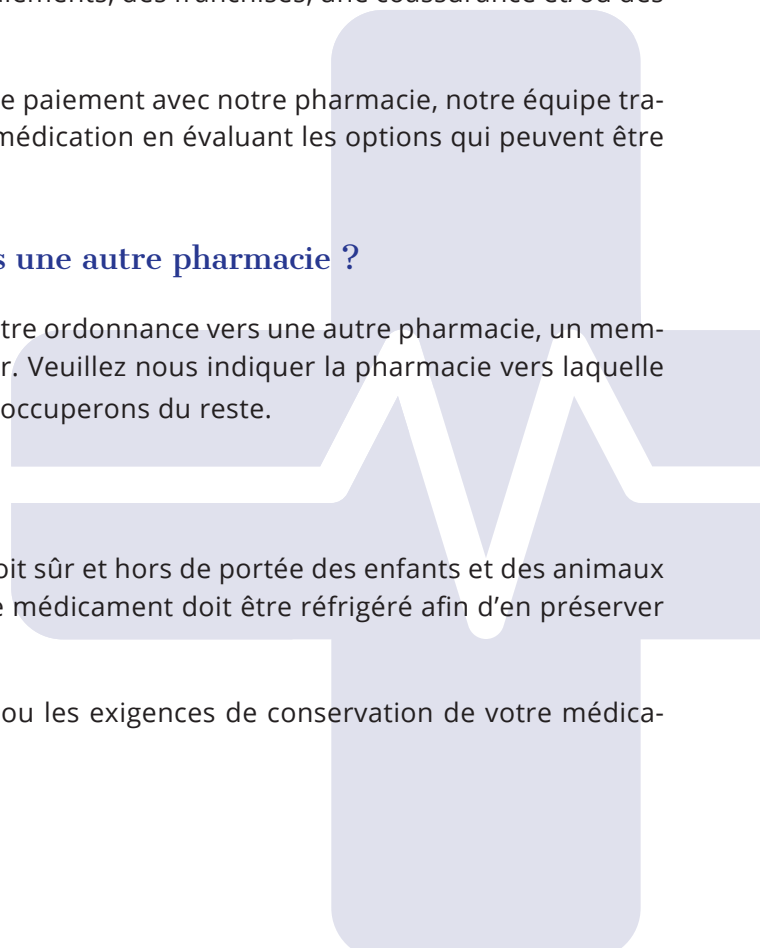
- Si vous avez besoin d'aide pour vos paiements, vous pouvez être admissible à une aide financière dans le cadre de votre programme de soutien aux patients. Dès la création de votre dossier, notre équipe effectuera une vérification de l'admissibilité et soumettra les demandes de remboursement à votre régime d'assurance, le cas échéant. Un membre de notre équipe vous informera de vos obligations financières. Ces obligations peuvent inclure des copaiements, des franchises, une coassurance et/ou des montants hors-poche reliés à vos assurances.
- Si vous avez besoin d'aide pour organiser un plan de paiement avec notre pharmacie, notre équipe travaillera avec vous pour assurer la continuité de la médication en évaluant les options qui peuvent être disponibles pour vous.

Est-ce que je peux transférer mon ordonnance vers une autre pharmacie ?

- Oui. À tout moment, si vous souhaitez transférer votre ordonnance vers une autre pharmacie, un membre de notre équipe se fera un plaisir de vous aider. Veuillez nous indiquer la pharmacie vers laquelle vous souhaitez effectuer le transfert, et nous nous occuperons du reste.

Comment dois-je conserver mes médicaments ?

- Conservez toujours les médicaments dans un endroit sûr et hors de portée des enfants et des animaux domestiques. Vérifiez le contenant pour savoir si le médicament doit être réfrigéré afin d'en préserver l'intégrité.
- Si vous avez des questions concernant la stabilité ou les exigences de conservation de votre médicament, n'hésitez pas à nous contacter.



Comment dois-je signaler une erreur ou une préoccupation ?

- Nos pharmaciens examinent et vérifient minutieusement toutes les ordonnances pour en assurer la sécurité et l'exactitude. Cependant, si vous remarquez des erreurs, veuillez nous contacter et nous enquêterons et rectifierons l'erreur. Si vous avez des plaintes, n'hésitez pas à nous appeler ou à remplir notre formulaire de plainte et de recommandation qui est inclus dans votre trousse de bienvenue ou que vous pouvez également trouver sur notre site Web. Votre satisfaction est importante pour nous et nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires.



Pharmacie Michael Assaraf

162 rue Barr
Ville Saint-Laurent, QC H4T 1Y4

Tél. : 1-855-788-6600
Télec. : 1-855-788-6590

www.pharmaciemichaelassaraf.ca