

## CHANGEMENT IMPORTANT À VOTRE PROGRAMME DE SOUTIEN POUR LES PATIENTS PROCARE

### AVIS CONCERNANT LE CHANGEMENT D'ADMINISTRATEUR DE VOTRE PROGRAMME OCTAPHARMA

Nous vous faisons part de cette mise à jour en tant que patient ou soignant inscrit à notre programme de soutien pour les patients ProCare et recevant des services de soutien pour perfusion à domicile et des fournitures de perfusion. Nous vous remercions de votre participation au programme.

#### **Que se passe-t-il?**

Cette lettre contient des renseignements sur un changement important apporté à votre programme. À compter du 18 juillet 2022, la responsabilité de l'administration du programme sera transférée d'Innomar Strategies (administrateur actuel) à INVIVA qui a été nommé par Octapharma pour administrer le programme en son nom.

[INVIVA](#) est membre du réseau McKesson Pharma Care et fournit ces services depuis plusieurs années au Canada. Ils sont également le premier et le seul réseau de perfusion accrédité au niveau national au Canada.

**Comment cela va-t-il m'affecter? Aucune action n'est requise de votre part et l'étendue des services restera inchangée. Les nouvelles coordonnées du programme ont été fournies ci-dessous.**

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un changement et nous sommes là pour faire en sorte que la transition soit aussi douce que possible pour vous. Nous avons également joint une FAQ que vous pouvez consulter. Si vous avez d'autres questions, veuillez nous appeler au 1 855 310-5120.

Veuillez agréer mes salutations distinguées,  
Octapharma Canada Inc  
Promoteur, programme de soutien ProCare

---

Octapharma Canada inc.  
214 King Street West  
Bureau 308  
Toronto (Ontario) M5H 3S6

Téléphon 416 531-5533  
e : [info@octapharma.ca](mailto:info@octapharma.ca)

---

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### **Pourquoi changez-vous de fournisseur?**

Depuis 2013, Octapharma Canada Inc. offre des services de soutien aux patients à la communauté par le biais d'Innomar Strategies. Récemment, nous avons pris la décision commerciale de regrouper tous les services d'assistance pour nos produits sous un seul administrateur de programme – INVIVA. Pendant cette transition, notre objectif principal est de nous assurer que vous ne subissez aucune interruption de service et que vous continuez à recevoir le même niveau de soins aux patients de haute qualité auquel vous êtes habitué et que vous attendez.

### **Mes services changeront-ils?**

Non. Notre objectif est de conserver le même nombre et le même niveau de services que ceux que nous fournissons actuellement.

### **Continuerez-vous à apporter des améliorations aux services fournis par le programme?**

Oui. Chez Octapharma Canada, l'amélioration des soins aux patients est au cœur de ce que nous faisons, et notre objectif est d'améliorer continuellement les services du programme. Nous travaillons actuellement à l'amélioration de la façon dont vous commandez des fournitures et nous sommes impatients de partager ces changements avec vous dans une prochaine communication. Pour l'instant, votre processus de commande ne change pas. Nous vous fournirons toutes les mises à jour à l'avance lorsque de telles améliorations sont prévues.

## **Que devrai-je faire lorsque je voudrai obtenir des fournitures ou des renseignements auprès du nouvel administrateur du programme, INVIVA?**

Vous aurez besoin des renseignements suivants pour contacter INVIVA, le nouvel administrateur du programme. Veuillez mettre à jour vos coordonnées téléphoniques et votre courriel.

### **INVIVA**

**Numéro de téléphone :** 1 866 310-5120 | **Numéro de télécopieur :** 1 833 358-9153

**Courriel :** [procare@inviva.ca](mailto:procare@inviva.ca)

### **Quand ce changement aura-t-il lieu?**

Ces changements entreront en vigueur le 18 juillet 2022. Afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'interruption de votre traitement, Innomar continuera à fournir votre service pendant une certaine période au cours de la transition et exécutera toutes les commandes et formations prévues au plus tard le 15 juillet 2022. Si vous vous inquiétez d'une interruption de votre traitement, veuillez nous le faire savoir et nous travaillerons directement avec vous pour nous assurer que vos préoccupations ou vos questions sont prises en compte.

### **Quels sont les services qui seront fournis par INVIVA?**

Les services disponibles pour les patients inscrits au programme ProCare comprennent :

- Des infirmières dévouées ayant une connaissance approfondie des maladies
- Coordination avec les banques de sang locales pour la collecte des produits et les registres de perfusion (si nécessaire)
- Commande en ligne et livraison gratuite des fournitures auxiliaires au domicile du patient
- Formation virtuelle, à domicile ou en clinique par une infirmière formatrice expérimentée

Nous vous souhaitons de poursuivre le succès de votre traitement et n'hésitez pas à nous contacter au 1 855 310-5120 si vous avez des questions à nous poser.