



LES MODALITÉS D'INTERVENTION À DOMICILE

Les opticiens du Comptoir des Lunettes sont heureux d'apporter leur plus grand soins au services des besoins visuels de leur client sur un périmètre de 10Km, en maison individuelle et/ou en EPAHD.

Préparation de l'intervention :

- Prendre rendez-vous avec le client, en proposant une plage horaire large (8h-20h)
- Vérifier que le client possède une ordonnance valide (sauf cas d'urgence)
- Vérifier que le client est sur notre périmètre d'intervention, soit 10Km.
- Questionnement sur le/les attentes ainsi que le/les besoins visuels du client: histoire de cas
- goût, souhait: pour la meilleure sélection de montures, sans oublié un choix de montures 100 % Santé
- pathologies visuels, historique...
- Informer le client de l'interdiction de réaliser un examen de vue non médical à domicile
- Informer le client que les offres commerciales, les garanties, les tarifs, les modalités de remboursement, les prestations associées à la proposition d'un équipement(prise de mesure) à la remise de l'équipement(ajustage de la monture) du service réalisé à domicile sont les mêmes que ceux réalisés au magasin.
- Préparer le matériel nécessaire :
 - Projecteur de test ou échelle d'acuité visuelle echelle de Monoyer(VL), test Parinaud (VP)
 - Monture et boîte de verres d'essai ou réfracteur :
 - Pupillomètre ou réglet
 - Système d'enregistrement des résultats
- Prévoir un choix de montures dont les montures 100 % Santé et les 2 ème paires.
- Pré-crédation du dossier informatique du client : date des RDV indiqués dans la fiche client

Déroulement de l'intervention :

1. Installation du matériel
 - Mettre en place un espace vision complet avec le matériel professionnel
2. Évaluation des besoins
 - Discuter avec le client de son environnement, de ses activités, de ses besoins, de ses attentes et de sa/ses pathologies visuelles eventuelles
 - Vérifier les acuités visuelles avec et sans correction portées
 - Essai de sa nouvelle compensation sur lunette d'essai
3. Choix de l'équipement
 - Présenter une sélection de montures adaptées, et de montures 100 % Santé, ainsi que des montures 2ème paire correspondant aux échanges lors de la préparation de l'intervention.
 - Conseiller sur les verres appropriés
 - Pré-ajuster ou marquer les points d'ajustement à réaliser pour la future livraison.
 - Prendre toutes les mesures adéquates et obligatoires en fonction du besoin du client.(centrage)
4. Devis et commande

- Établir 3 devis normalisés, dès notre retour au Comptoir des Lunettes, avec une offre 100 % Santé et un offre de 2ème paire si besoin.

Nous pouvons les présenter lors d'un 2ème RDV à domicile, ou par téléphone, ou par envoi mail. Nous pouvons également nous mettre en contact avec une structure de curateur et/ou une référente tutrice, selon le besoin du client.

- Parler des modalités des garanties des divers équipements lors de la présentation des devis.
 - Faire signer le devis choisi, le consentement, la prise en charge en fonction des mutuelles par les modalités, sus-citées préférées du client. Nous pouvons collecter un acompte de 30% si accepté.
 - Scanner tous les documents obligatoires dans le dossier du client : devis choisi, mutuelle, consentement, garantie si choisie...
 - inscrire dans le dossier du client, rubrique « observation » ou dans les scans les dates ainsi que le nom de l'opticien qui a réalisé le /les RDV.
 - Effectuer la commande des lunettes dès validation.
5. Démarches administratives
- S'occuper de la prise en charge tiers-payant (régimes obligatoire et complémentaire)

Livraison et ajustement :

- Revenir au domicile du client pour livrer les lunettes ,en reprenant un rendez-vous avec le client, en proposant une plage horaire large (8h-20h)
- Vérifier et « peaufiner » l'ajustage
- Cadrer les modalités des garanties, conseils sur l'entretien de ses équipements

Considérations particulières :

- Respecter la norme NF SERVICE Services aux personnes à domicile (certifiée AFNOR)
- S'adapter à l'organisation du domicile du client, comme on le ferait en établissement
- Assurer la confidentialité des informations recueillies

Selon la réglementation optique en vigueur en 2024, un opticien à domicile doit disposer des équipements suivants pour exercer son activité :

1. Un véhicule équipé pour se déplacer chez les clients
2. Du matériel optique portable pour relever les acuités corrigés et non corrigés, ainsi que la nouvelle correction prescrite: échelle d'acuité visuelle de Monoyer pour la VL et Parinaud pour la VP, boîte de verres d'essai, Pupillomètre ou réglet)
3. Une sélection de montures comprenant :
 - Au moins 17 modèles de montures adultes en 2 coloris différents
 - Au moins 10 modèles de montures enfants en 2 coloris différents
 - Des montures respectant les normes européennes, avec un prix inférieur ou égal à 30 (pour l'offre 100 % santé).
4. La préparation des devis normalisés indiquant le forfait optique, le restant à charge. Nous présentons les devis selon l'une des modalités suivantes, sélectionnée par le client :
 - Lors d'un 2ème RDV à domicile,
 - Envoi par mail.
 - Par téléphone
 - Contact avec une structure de curateur et/ou une référente tutrice

5. Les démarches administratives Sécurité sociale, mutuelles : la transmission électronique des feuilles de soins et des factures aux mutuelles pour effectuer le Tiers-Payant se réalisent avec les équipements informatiques au sein des locaux du Comptoir des Lunettes
6. Une carte de professionnel de santé (CPS) pour sécuriser les données de santé et accéder aux dossiers médicaux partagés se trouvant au Comptoir des Lunettes
7. Un badge indiquant le nom, le prénom et le titre professionnel de l'opticien
8. Des outils pour l'ajustement et la réparation des lunettes sur place

Ces équipements permettent à l'opticien à domicile de fournir les mêmes services qu'en magasin, tout en respectant la réglementation en vigueur, notamment la réforme du "100% santé"

Il est important de noter que les opticiens mobiles à domicile ne sont pas encore autorisés à réaliser des examens de vue complets en dehors d'un magasin, sauf dans certains EHPAD à titre expérimental depuis 2020.

Cependant, ils peuvent vérifier l'acuité visuelle sur la base d'une ordonnance valide.