



Par les acteurs pour faciliter et fiabiliser l'accès
aux médicaments, dispositifs médicaux et
autres produits de santé

Normalisation du traitement des litiges Établissement de santé/fournisseur

4^{ème} rencontre PharmApprOM

06 octobre 2025

La Recommandation



Normalisation du traitement des litiges

Harmonisation des pratiques

Proposition de formulaires standardisés pour la déclaration des litiges

LES CAHIERS CIP-ACLSanté



Avril 2024

Normalisation du traitement des litiges
Établissement de santé/fournisseur



Dans les pharmacies, les pharmaciens déclarent les litiges à la réception/livraison, lors du transport/transit ou à la facturation.

Afin de faciliter les relations interprofessionnelles en cas de litige, trois procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige Laboratoire/Fournisseur à la réception/livraison », le « litige transporteur/

standardisés pour la déclaration des litiges à la réception/livraison, lors du transport/transit ou à la facturation.

Pour les litiges déclarés aux laboratoires pharmaceutiques/fournisseurs à la réception/livraison, la normalisation est fondée sur une codification claire des différents cas de litiges et tient compte des spécificités des Départements ou Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer (DROM-COM).

Avril 2024 - N°12_v2 des Cahiers CIP-ACLSanté | 1

Prise en compte des spécificités des DROM-COM

Processus d'approvisionnement pour l'Outre-mer :

Étapes communes à la métropole et à l'Outre-Mer Étapes spécifiques à l'Outre-Mer



1. Dictionnaire des litiges FACTURATION

N°	Code	Libellé	Processus	Statut
101	101	Facturation	Facturation	Facturation
102	102	Facturation	Facturation	Facturation
103	103	Facturation	Facturation	Facturation
104	104	Facturation	Facturation	Facturation
105	105	Facturation	Facturation	Facturation
106	106	Facturation	Facturation	Facturation
107	107	Facturation	Facturation	Facturation
108	108	Facturation	Facturation	Facturation
109	109	Facturation	Facturation	Facturation
110	110	Facturation	Facturation	Facturation

Mise à disposition de dictionnaires de *motifs, sous-motifs*

2. Dictionnaire des litiges LABORATOIRE/FOURNISSEUR à la réception/livraison

N°	Code	Libellé	Processus	Statut
201	201	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
202	202	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
203	203	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
204	204	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
205	205	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
206	206	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
207	207	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
208	208	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
209	209	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur
210	210	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur	Laboratoire/Fournisseur

Nos services



E-CATALOGUE

Construit par l'ensemble des acteurs de la santé, il est intégrable dans les systèmes d'informations des acteurs de la chaîne de distribution

GROUPES PROJETS

Lieu privilégié d'échanges interprofessionnels sur des thèmes d'actualité entre professionnels de santé, institutions et acteurs de la chaîne de distribution

ANNUAIRE

Centralise tous les interlocuteurs des entreprises de santé

1

BASES DE DONNEES

Mise à disposition d'un référentiel produits (données réglementaires, logistiques, tarifaires, remboursement...) accessible sur www.cipmedicament.org et www.aclsante.org

- Paramétrage de requêtes personnalisées
- Accès sécurisé et nominatif
- Formation et accompagnement

2

3

RECOMMANDATIONS

Élaborées à la suite des échanges interprofessionnels, elles visent à normaliser les échanges et mettre en évidence la réglementation et les bonnes pratiques sur les thèmes abordés

4

5

PORTAIL ALERTE PRODUIT SANTE



Diffuse instantanément des alertes de retraits/rappels de produits de santé hors médicament à l'ensemble des acteurs (*prochainement disponible pour l'hôpital*)

6