

Cette charte a pour but d'organiser les relations entre le patient souffrant d'une maladie chronique ou bénéficiant d'appareillages à domicile, le médecin prescripteur et le prestataire de santé. Les valeurs qu'elle porte sont régies par des lois et mettent en lumière les droits et les devoirs de chaque partie prenante.

1. PRINCIPE DE LIBRE CHOIX DU PRESTATAIRE

Toute personne est libre de choisir son prestataire de santé à domicile ; ce dernier respecte ses choix concernant le matériel ou le service délivré ; le consentement de la personne est libre et éclairé ; ce consentement peut être retiré à tout moment.

2. PRINCIPES DE DIGNITÉ, INTIMITÉ, ET SECRET PROFESSIONNEL

Toute personne prise en charge par un prestataire est traitée avec égards. Le prestataire respecte sa dignité et son intimité, ainsi que celle de sa famille. Le prestataire est soumis au secret professionnel.

3. GARANTIE DE QUALITÉ DES PRESTATIONS

Le prestataire garantit la qualité des prestations qu'il assure par l'intermédiaire de personnels compétents et habilités à exercer leur métier. Il assure la mise en service et la vérification du bon fonctionnement du matériel dans l'environnement où il doit être utilisé et la personne concernée veillera à maintenir son appareillage dans les règles d'hygiène et de sécurité lors de son utilisation.

4. ÉDUCATION, FORMATION DU PATIENT OU DE SON ENTOURAGE À L'UTILISATION DES PRODUITS

La personne concernée et son entourage reçoivent toutes les informations et explications relatives au service et matériel fourni ; le prestataire s'assure de la bonne compréhension des consignes et des conditions d'utilisation du matériel (sécurité, entretien, désinfection...). Il présente à la personne de façon objective les matériels avec leurs avantages, leurs inconvénients ainsi que leur coût et niveau de prise en charge par les organismes sociaux.

5. ACCOMPAGNEMENT DURANT LA PRESTATION, RESPECT DES PROTOCOLES

La personne est accompagnée par le prestataire tout au long du traitement mis en oeuvre ; le prestataire la décharge au maximum des contraintes techniques et administratives. Le prestataire rembourse, dans le cadre prévu par la réglementation, les frais d'électricité inhérents à l'utilisation de certains matériels médicaux.

6. CONTINUITÉ DE LA PRESTATION LORS DES DÉPLACEMENTS

Pour permettre à la personne de voyager, de partir en vacances, le prestataire dûment prévenu organise, sans frais supplémentaires, le transfert de la prestation sur l'ensemble du territoire français métropolitain. En cas de voyage à l'étranger, il facilite, dans la mesure du possible, les transferts de la prestation et propose le tarif le mieux adapté.

7. COORDINATION AVEC LES ÉQUIPES PARAMÉDICALES, MÉDICALES

Le prestataire établit avec l'équipe pluridisciplinaire (équipe médicale et auxiliaires médicaux) en charge de la personne, une coopération dans l'intérêt de cette dernière. Il se conforme à la prescription médicale et informe l'équipe sur le matériel délivré et sa bonne utilisation. Il assure le suivi régulier de l'observance (durée et modalité) et signale tout élément risquant de compromettre l'efficacité de l'appareillage.

8. SUIVI ET CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER ET DES DONNÉES DU PATIENT

Pour chaque personne, un dossier confidentiel est établi par le prestataire. Ce dossier est accessible à la personne sur demande de sa part. Conformément à la loi de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), la personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations qui la concerne.

9. CONSENTEMENT DU PATIENT, INFORMATION DANS LE CADRE DE RECHERCHES MÉDICALES, SCIENTIFIQUES OU TECHNIQUES

La personne ne peut être soumise à des recherches médicales, scientifiques ou techniques sans une complète information et un libre consentement de sa part et sans l'obtention par le prestataire des autorisations adéquates.

10. GESTION DES LITIGES

En cas de litige avec un prestataire, la personne peut saisir le « comité de suivi de la charte qualité » qui a pour vocation principale le règlement amiable des points de discordance.

11. RESPECT DE LA PRESCRIPTION MÉDICALE, DU FORFAIT, DU PROTOCOLE DE PRISE EN CHARGE

Le patient pris en charge par un prestataire veillera à se conformer aux éléments de la prescription médicale (modalités et durée). S'il souhaite, de sa propre initiative, interrompre prématurément son traitement, il doit le signaler à son médecin afin de connaître les conséquences sur son état de santé. S'il persiste dans sa décision, il doit contacter son prestataire pour la reprise du matériel, contre décharge de responsabilité signée par le patient ou ordonnance de désappareillage ; ceci pour ne pas entraîner des dépenses infondées vis-à-vis de l'Assurance Maladie.

12. MODIFICATIONS DE PRESCRIPTION, FORFAIT, PROTOCOLE DE PRISE EN CHARGE

La personne préviendra sans délai son prestataire pour tout élément dans son traitement qui serait de nature à modifier l'organisation ou le contenu de sa prestation (changement de prescription, suspension temporaire ou définitive, hospitalisation).

13. SUIVIS PRÉVUS AUX FORAITS, PROTOCOLES DE PRISE EN CHARGE OU LIÉE AUX DISPOSITIFS MÉDICAUX LOUÉS

La personne veillera à être présente à son domicile lors des visites des intervenants du prestataire, aux horaires programmés et convenus d'un commun accord.

14. RESPECT DU CADRE RÉGLEMENTAIRE RÉGISSANT LA PRESTATION DE SANTÉ ET LE DOMAINE MÉDICO-TECHNIQUE

Le prestataire respecte dans sa pratique les cadres réglementaires liés à ses activités (Convention Nationale des Prestataires, Liste des Produits et Prestations, Loi Borloo ou exigences réglementaires liées à la distribution d'oxygène médical, Code de la Santé Publique, Code de la Sécurité Sociale). Il veille à l'application des Bonnes Pratiques de Dispensation de l'Oxygène à Domicile. Il dispose de locaux réservés et aménagés pour son activité, respectant l'accueil personnalisé et confidentiel de la personne... Il dispose d'un circuit de nettoyage et de décontamination, séparé de l'activité et assure la maintenance des dispositifs médicaux.

15. VEILLE RÉGLEMENTAIRE RELATIVE AUX RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES DES PSAD

Le prestataire met à jour ses connaissances professionnelles et se tient informé de l'évolution des bonnes pratiques, de la législation et des recommandations qui sont liées à sa profession.

16. RESPECT DES MODALITÉS DE MISE EN PLACE DES PRESTATIONS OU DE LEUR RENOUVELLEMENT

Le prestataire s'interdit toute pratique qui risquerait de compromettre l'indépendance de l'équipe médicale en charge de la personne, vis-à-vis de sa liberté de prescription. Il s'interdit toute prestation qui sort du champ de son cadre réglementaire ; il apporte son soutien technique aux personnels de santé et leur dispense des conseils adéquats concernant les matériels utilisés et favorise leurs efforts de formation.

17. RESPECT DES CONDITIONS DE FACTURATION AUX ORGANISMES, FORAITS ASSOCIÉS ET DÉPENSES DE SANTÉ

Le prestataire s'engage avec le patient pour adopter, vis-à-vis de l'Assurance Maladie et des organismes complémentaires, une attitude responsable qui ne doit pas être génératrice de dépenses inadéquates.

18. RÉDUCTION DE L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Le prestataire adopte une attitude citoyenne respectueuse de l'environnement : il met en place des procédures spécifiques de gestion des déchets de santé et des déchets industriels. Il n'adopte aucune conduite nuisible à la qualité de l'air ou de l'eau.

19. ASSISTANCE TECHNIQUE

Selon la nature des prestations, le prestataire met à la disposition des patients un service d'astreinte téléphonique leur permettant d'être en contact 24h/24h avec leur prestataire.

20. MATÉRIOVIGILANCE, PHARMACOVIGILANCE

Le prestataire dispose d'un service dédié au traitement des matériovigilances, pharmacovigilances ou défauts qualité produit et transmet les recommandations ou mesures préventives nécessaires à l'analyse des produits incriminés. Le service suit les événements et réalise un bilan annuel qui donne lieu à des évaluations.

21. RELATION CLIENT : RÉCLAMATIONS CLIENTS OU PATIENTS

Le prestataire s'engage à mettre à disposition des patients et des clients un dispositif de prise en charge des réclamations et des insatisfactions. Le prestataire suit ces événements et garantit leur traitement ainsi que le retour d'information au demandeur/plaignant.

22. INFORMATION SUR L'EXISTENCE ET LE RESPECT DE LA CHARTE QUALITÉ

Le prestataire s'engage à informer les patients de l'existence de la charte. Il les informe également de l'existence d'un « comité de suivi et de conciliation de la charte qualité ».

Ces bonnes relations sont régies par certains droits mais aussi des devoirs de chacune des parties ; la charte permet à la fois d'optimiser la prise en charge du patient dans le respect de sa liberté mais aussi d'encadrer les coûts obligatoires entraînés par ces soins et supportés par la collectivité.

Jean-Sébastien BECKER,
Président Directeur général

