Charte du patient pris en charge par un PSAD

Cette charte a pour but d'organiser les relations entre le patient, le 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.

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.

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.

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.

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.

La personne est accompagnée par le prestataire tout au long du traitement mis en œuvre ; 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.

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

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.

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.

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.

En cas de litige avec un prestataire, la personne peut saisir le « comité de suivi et de conciliation de la charte de la personne prise en charge par un prestataire à domicile » qui a pour vocation principale le règlement amiable des points de discorde.

Charte (suite)

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

La personne prévient 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).

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.

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

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.

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.

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.

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.

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 de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile ».