

Tout droit de reproduction interdit. Pour obtenir des exemplaires de la "Charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile", s'adresser à la FFAAIR - 66 Bd St Michel - 75006 PARIS - Tél. : 01 55 42 50 40 Fax : 01 55 42 50 44 - ffaair@ffaair.org



Ce document vous a été remis par :

- La FFAAIR
- Un prestataire, adhérent à "la charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile"

Cachet du prestataire



Cette charte a été réalisée après consultation de la DGS et de la DHOS

Avec le soutien du CISS, des syndicats professionnels des prestataires SNADOM, SYNALAM, UNPDM, et de la Fédération Française de Pneumologie

CISS : Collectif Inter-associatif Sur la Santé

DGS : Direction Générale de la Santé
DHOS : Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

SNADOM : Syndicat national des associations d'assistance à domicile

SYNALAM : Syndicat National des services et technologies de santé à domicile

UNPDM : Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux

Janvier 2008 - Réalisation : Aqualuna Communication - Photo : Jupiterimages



CHARTRE

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



Droits et engagements du patient

Charte réalisée à l'initiative de la FFAAIR, Fédération Française des Associations et Amicales de malades Insuffisants ou handicapés Respiratoires

La PERSONNE SOIGNEE à son DOMICILE Des droits... mais aussi des devoirs.

"Les droits reconnus aux usagers s'accompagnent des responsabilités de nature à garantir la pérennité du système de santé et des principes sur lesquels il repose".

Loi du 4 Mars 2002. Code de la Santé Publique - Art. L1111-1

Les maladies chroniques sont un handicap définitif, permanent et particulièrement angoissant dont l'apparition provoque une rupture dans la vie de celui qui en est atteint, limitant ses activités et son autonomie.

Tout devant être fait pour rendre plus supportable la vie du malade insuffisant respiratoire, **la Fédération Française des Associations et Amicales de malades Insuffisants ou handicapés Respiratoires publiait il y a quelques années une "Charte des droits de la personne malade respiratoire chronique".**

Parmi les droits énoncés, relevons le respect, la dignité, le droit à l'information, le droit d'expression et d'association, celui d'accès aux possibilités d'accomplissement de son potentiel de créativité et d'expression et le droit aux soins médicaux et techniques visant à compenser son handicap, rééduquer ses fonctions, améliorer ses conditions et sa qualité de vie. Ces droits ont été pour la plupart inscrits dans la loi du 4 mars 2002 communément appelée "Loi sur les droits des malades" (voir Voix des AIR n° spécial 2002/2003).

Tous ces droits peuvent paraître naturels et élémentaires mais la mise en œuvre de certains d'entre eux et en particulier, le droit aux soins a un coût, qui est supporté en grande partie par la collectivité. Comme chacun le sait, le budget que la nation peut consacrer à la santé est limité ; les patients qui bénéficient de soins coûteux améliorant leur espérance ou leur qualité de vie ont une responsabilité à l'égard de la collectivité et de ceux qui ne peuvent bénéficier de ces soins.

Citer les droits des patients nécessite donc en contrepartie de parler de leurs devoirs, car nous sommes certes dans un pays de liberté, mais dans une société, toute liberté a ses limites.

C'est pourquoi la FFAAIR a souhaité initier **"la charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile"** qui définit les droits et les engagements réciproques des patients et des prestataires lors de traitements à domicile.

Jean-Claude Roussel
Président de la FFAAIR



Introduction

La vocation d'un prestataire de santé à domicile, est d'assurer des prestations d'appareillage médical et de services auprès de personnes malades, ou présentant une incapacité ou un handicap ; ces prestations favorisent l'autonomie et le retour à domicile des personnes, leur permettant ainsi d'être traitées sur leur lieu de vie habituel, de garder un niveau de socialisation élevé ou d'éviter une hospitalisation.

La "charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile" permet à toute personne bénéficiaire des services d'un prestataire, dans un domaine de la santé "jeune" et en plein développement :

- de prendre connaissance de ses droits vis-à-vis du prestataire qui lui dispense une prestation d'appareillage,
- d'être sensibilisée, sur ses responsabilités à l'égard de celui-ci ou vis-à-vis de l'Assurance Maladie, afin d'avoir une prise en charge efficiente de son traitement ou ne pas être générateur de dépenses infondées à l'égard du système de santé.

Droits de la personne vis-à-vis du prestataire ...

- 1 Toute personne est **libre de choisir son prestataire de santé à domicile**, comme son médecin prescripteur.
- 2 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. Les prestations sont délivrées avec **le consentement** libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être **retiré à tout moment**. Le prestataire respecte le choix porté sur un appareillage par la personne ou son entourage.
- 3 Toute personne a droit au **respect de sa vie privée** ; le prestataire est soumis **au secret professionnel** et il couvre, **pour l'ensemble de ses collaborateurs**, ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, lu entendu constaté ou compris.
- 4 Les prestations doivent être dispensées par des **intervenants compétents et habilités en nombre suffisant**, en respectant **les justes besoins** de la personne.
- 5 La personne est **accompagnée par le prestataire** tout au long du traitement mis en œuvre. Afin d'optimiser la **prise en charge**, le prestataire décharge au maximum la personne et son entourage des contraintes techniques, organisationnelles et administratives liées à son traitement et **l'informe de ses droits** en la matière, notamment concernant **la prise en charge par les organismes sociaux**. Le prestataire rembourse dans le **cadre prévu par la réglementation, les frais d'électricité** inhérents à l'utilisation de certains matériels médicaux.

- 6 **Pour permettre à la personne de voyager**, le prestataire dûment prévenu, organise dans le cadre de sa prestation et sans frais supplémentaire, comme la législation le prévoit, **le transfert des appareils médicaux** lourds et encombrants sur l'ensemble du **territoire français métropolitain**. Dans le cas de voyages à l'étranger, il **facilite dans la mesure du possible, les transferts du matériel et propose le tarif le plus adapté**.
- 7 **La personne ou son entourage doit avoir toutes les informations et explications** relatives au déroulement de la prestation et au bon fonctionnement du matériel médical fourni, de façon adaptée, intelligible et loyale. Le prestataire doit s'assurer de la bonne compréhension des consignes et veiller au bon déroulement des prestations.
- 8 Dans **l'intérêt de la personne dûment informée**, le prestataire établit avec **l'équipe pluridisciplinaire** (équipe médicale et auxiliaires médicaux), en charge de la personne, **une coopération** : il **se conforme à la prescription médicale**, recueille ses préconisations, et l'informe sur le matériel délivré et sa bonne utilisation.
- 9 **Les prestations fournies à la personne sont encadrées par des obligations réglementaires que le prestataire doit respecter**, notamment en ce qui concerne, **la maintenance, la désinfection le dépannage des matériels**, l'astreinte téléphonique, la matériovigilance, la livraison ou l'installation à domicile.
- 10 **Pour chaque personne, un dossier confidentiel** est établi par le prestataire, contenant les éléments nécessaires au suivi des services et du matériel médical délivrés. **Ce dossier est accessible à la personne** sur demande de sa part. Dans le cadre de la tenue sur support informatique des dossiers, les fichiers sont **déclarés à la CNIL** (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et la personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations la concernant conformément à la loi.
- 11 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.
- 12 **La personne peut, en cas de litige avec un prestataire, saisir le "comité de suivi et de conciliation de la charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile"**, qui a pour vocation principale le règlement amiable des points de discorde.

Engagements de la personne à l'égard du prestataire pour une bonne efficacité de son traitement...

- 1 La personne prise en charge par un prestataire **veillera à se conformer aux éléments de la prescription médicale**, notamment en ce qui concerne les modalités et la durée d'observance, et si ceux-ci ne lui conviennent pas, doit contacter son prescripteur et son prestataire.
- 2 Pour sa sécurité et l'efficacité de son traitement, la personne **utilisera les dispositifs médicaux selon les règles de bon usage** et les **consignes de sécurité** que le prestataire lui aura dispensées.
- 3 La personne **signalera à son prestataire tout dysfonctionnement de la prestation ou de son appareil médical** qui serait de nature à **porter atteinte** à la qualité de sa prise en charge.
- 4 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.
- 5 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.

6 La personne **transmettra** sans retard au prestataire les **éléments administratifs et la prescription** nécessaires à la **prise en charge en tiers payant** de son traitement auprès de l'Assurance Maladie et des complémentaires le cas échéant.

7 Si la personne **souhaite un transfert de sa prestation sur un autre lieu d'habitation**, notamment durant les périodes de vacances, **elle prévientra avec un délai raisonnable le prestataire**, pour une organisation optimale et éviter ainsi une rupture dans la continuité de son traitement.

8 La **personne qui souhaite, de sa propre initiative, interrompre prématurément son traitement, doit le signaler à son médecin** afin de connaître les conséquences de cet arrêt 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 dûment signée par le patient, et ainsi ne pas être générateur de dépenses infondées vis-à-vis de l'Assurance Maladie.

Comment saisir le Comité de suivi et de conciliation de la Charte ?

Le comité de suivi et de conciliation de la charte a pour vocation principale le règlement amiable des points de discordance et en dernier recours selon la gravité, la transmission éventuelle des réclamations aux autorités compétentes. Tout patient, tout membre de son entourage ou tout professionnel de santé peut pour une réclamation ou un litige concernant un prestataire, saisir le comité, par lettre à son président qui est également le président de la FFAAIR. De même, tout prestataire adhérent à la charte peut saisir le comité par lettre pour un litige avec un patient ou un autre prestataire.

Adressez une lettre au président du comité de suivi et de conciliation de la charte

FFAAIR

66 Bd St Michel - 75006 PARIS

Tél. : 01 55 42 50 40 - Fax : 01 55 42 50 44

Mail : ffaair@ffaair.org