Signataire de la Charte patients prestataires

CHARTE DE LA PERSONNE PRISE EN CHARGE PAR UN PRESTATAIRE DE SANTÉ À DOMICILE

- ✓ DROITS DU PATIENT
- ✓ OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE
- ✓ LEURS ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

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

FFAAIR

Edito

La PERSONNE SOIGNÉE à son DOMICILE

Des droits… mais aussi des engagements.

En 2000, grâce à l'action de la Fédération Française des Diabétiques, les pompes externes à insuline étaient inscrites au remboursement par l'Assurance Maladie.

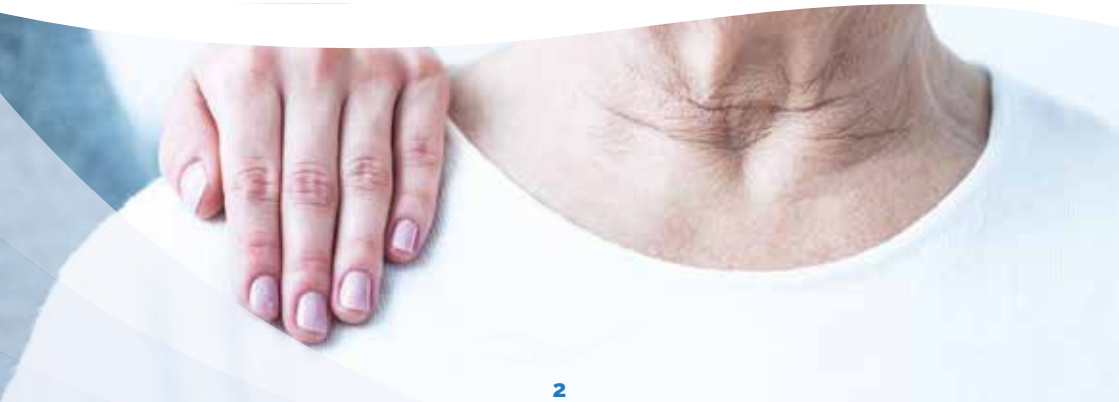
Il s'en est suivi plusieurs années de négociations afin de définir le cahier des charges pour les différents acteurs de cette prise en charge. En 2006, l'inscription à la LPPR (Liste des Produits et Prestations Remboursés) des pompes à insuline a été actée.

La FFD a joué un rôle important. Cependant, considérant que ce "dispositif médical" était un facteur d'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de diabète, la FFD a souhaité développer la connaissance de ce dispositif.
Après trois années d'initiatives, une nouvelle étape est franchie, celle de rejoindre **"la charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile"** initiée par la FFAAIR.

En définissant les droits et les engagements réciproques des patients et des prestataires lors des formations et du suivi à domicile, cette charte apporte la transparence, assure la compétence et valorise l'engagement de tous les acteurs signataires pour l'amélioration de la qualité de vie de tous les patients.

La FFD se félicite donc de participer au développement de la charte. C'est un pas de plus vers la reconnaissance des associations de patients comme "acteurs de santé".

Président de la FFD



“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 en 2008 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.

Depuis sa création, la charte a bien évolué nous avons eu le privilège que la FFD représentant les personnes atteintes de diabète nous rejoigne, en effet nous sommes suivis par les mêmes prestataires et comme le dit si bien le dicton : «l’union fait la force ».

L’observance dans le traitement des apnées du sommeil a elle aussi était marquée par la mise en place de la TELE OBSERVANCE. Décriée au début, après maintes discussions et accords avec les autorités de santé, elle marque une avancée notable dans le traitement.

Un traitement qui permet au patient de mieux le comprendre, de bien l’accepter ; de pouvoir en discuter avec son prescripteur et son prestataire. Ainsi on constate que le matériel n’est plus « oublié » dans une armoire. Le prescripteur et le prestataire suivent plus facilement le patient. Notre système de santé devrait lui aussi être gagnant…

Président de la FFAAIR

Présentation

La “charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile” est composée de deux parties :

PREMIÈRE PARTIE :

Elle s’adresse au patient, elle affiche ses **“droits et ses engagements”** vis-à-vis du prestataire.

DEUXIÈME PARTIE :

Elle s’adresse au prestataire, elle affiche ses **“engagements et obligations”** vis-à-vis :

- des patients
- des prescripteurs
- de l’Assurance Maladie
- de l’environnement.

LA RÉDACTION DE LA CHARTE A ÉTÉ RÉALISÉE À PARTIR DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES :

- de la Convention Nationale des Prestataires,
- de la Liste des Produits et Prestations,
- du décret de professionnalisation issu de la loi Borloo,
- des Bonnes Pratiques de Dispensation de l’Oxygène à domicile,
- du Code de la Santé Publique et du Code de la Sécurité Sociale.

TOUT PRESTATAIRE QUI SOUHAITE ADHÉRER À LA CHARTE :

- doit contacter la FFAAIR (Fédération Française des Associations et Amicales de malades Insuffisants ou handicapés Respiratoires) et signer un document d’adhésion à la charte.

- s’engage ainsi officiellement par sa signature, à respecter les éléments inscrits dans la charte et à remettre à chacun de ses patients, un exemplaire de la partie destinée aux patients.

- pourra après signature utiliser la dénomination, “adhérent à la charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile” pour communiquer auprès des patients ou des prescripteurs.

Droits et engagements du patient

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 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

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.**

vis-à-vis du prestataire ...

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 matério-vigilance, 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

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 convenaient 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.

pour une bonne efficience de son traitement...

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 préviendra 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.

Engagements et obligations du prestataire

Introduction

La vocation d'un prestataire de santé à domicile, est d'assurer des prestations d'appareillage médical et des 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.

Parce que la santé n'est pas un domaine comme les autres,

Parce que les **personnes bénéficiaires de nos services sont des personnes malades,**

Parce que nous travaillons **en partenariat avec des médecins et d'autres professionnels de santé,**

Parce que le payeur de nos prestations est le plus souvent l'Assurance Maladie ou les organismes complémentaires et que nous évoluons dans un contexte de **"maîtrise responsable"** des dépenses de santé,

Parce que nous devons apporter **des garanties de qualité et de sécurité** aux patients,

Parce qu'en matière **d'environnement** nous sommes soucieux d'adopter **une conduite citoyenne,** nous tenons par l'intermédiaire de **cette charte à témoigner des valeurs qui nous animent dans la réalisation de nos prestations.**

L'ensemble des engagements nous sert de guide de conduite dans notre pratique quotidienne et nous mettons tout en œuvre pour les respecter.

Engagements et obligations du prestataire

Pour le prestataire

Dénomination du prestataire :

.....

.....

Adresse du siège social :

.....

.....

Nom du signataire représentant légal :

.....

.....

Signature,
précédée de la mention "lu et approuvé"
Parapher toutes les pages de la charte ci-après

Pour la FFAAIR

Nom du signataire représentant légal :

.....

.....

Document établi en deux exemplaires dont un remis à chaque partie

A .....

.....

Le .....

Signature.

Engagements et obligations du prestataire

1 Toute personne est **libre de choisir** son prestataire de santé à domicile. Le prestataire traite la personne **avec égards** et **respecte ses choix** concernant le matériel ou le service délivré. 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.

2 Le prestataire **garantit la qualité** des prestations qu'il assure. Par l'intermédiaire de personnels compétents et habilités conformément au décret de professionnalisation du métier, il ne délivre que des matériels médicaux et des services dont il a la connaissance, l'expérience et la pratique, sans pour autant limiter l'accès des patients aux nouvelles technologies. Il assure la mise en service et la vérification du bon fonctionnement du matériel dans l'environnement dans lequel il doit être utilisé.

3 Le prestataire **délivre à la personne et à son entourage, toutes les informations** et explications relatives au service et au matériel fournis, de façon adaptée, intelligible et loyale et s'assure de la bonne compréhension des consignes et du bon déroulement des prestations. Le prestataire explique **les conditions d'utilisation du matériel** conformément aux exigences de sécurité, d'entretien et le cas échéant de désinfection ; **il remet un document** d'information et une notice d'utilisation actualisés, en les **assortissant d'explications.** Le prestataire **présente les matériels de façon objective et loyale,** notamment concernant les avantages et inconvénients éventuels, leurs coûts et niveaux de prises en charge par les organismes sociaux.

4 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 : i**l se conforme à la prescription médicale,** et recueille ses préconisations. Dans le cadre d'une **coordination,** il informe l'équipe sur le matériel délivré et sa bonne utilisation, assure **le suivi régulier de l'observance** (durée et modalités), alerte en cas d'anomalie et **signale tout élément risquant de compromettre** l'efficacité de l'appareillage.

5 Le prestataire respecte dans sa pratique les **cadres réglementaires liés à ses activités,** qu'il s'agisse de la **Convention Nationale des Prestataires,** de la **Liste des Produits et Prestations,** des textes de professionnalisation issus de **la loi Borloo ou des exigences réglementaires liées à la distribution de l'oxygène médical,** et d'une manière générale tous les textes le concernant dans le **Code de la Santé Publique et le Code de la Sécurité Sociale. Particulièrement,** Il dispose de **locaux réservés** à son activité et aménagés pour assurer un accueil personnalisé et confidentiel de la personne, et comprenant un **circuit de nettoyage et décontamination séparé de l'activité,** au sein duquel sont utilisés des procédés permettant une désinfection rigoureuse des matériels. Il assure **la maintenance des dispositifs médicaux** conformément aux recommandations des fabricants. Selon la nature des prestations définie pas la règlementation, il met à la disposition des patients un **service d'astreinte téléphonique** qui leur permet d'être **en contact avec le prestataire 24h sur 24.** Dans le cas d'un matériel défectueux, le prestataire intervient auprès de la personne dans les délais réglementaires prévus et dans tous les cas dans des délais raisonnables par rapport à ses besoins et au type de matériel. Il signale les incidents de **matériovigilance** résultants de l'utilisation des dispositifs médicaux, en appliquant les procédures en vigueur. Il veille à l'application des **Bonnes Pratiques de Dispensation de l'Oxygène à domicile.**

Droits et engagements du patient

6 Le prestataire établit **pour chaque personne, un dossier confidentiel** 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.

7 Le prestataire apporte **son soutien à la personne et à son entourage** tout au long du traitement mis en œuvre. Afin d'optimiser **la prise en charge,** le prestataire décharge au maximum la personne 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** à la personne 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, le prestataire dûment prévenu, organise dans le cadre de sa prestation et sans frais supplémentaires, 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.

8 **Le prestataire agit en toute circonstance dans l'intérêt de la personne,** sans discrimination et sans chercher à exploiter sa confiance. Il respecte **sa dignité** et **son intimité,** ainsi que celle de sa famille.

9 Le prestataire est soumis **au secret professionnel.** 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. Il respecte la vie privée de la personne et lui garantit la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 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.

11 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. Particulièrement, **il ne procure pas d'avantages** ou de services illicites **à l'égard des professionnels de santé** et n'assure aucune prestation qui pourrait être considérée comme tout ou partie d'un acte médical ou qui sort du champ de son cadre réglementaire. **Il apporte son soutien technique aux personnels de santé** en contact avec la personne, il leur dispense des conseils adéquats concernant les matériels utilisés **et favorise leurs efforts de formation.**

12 Le prestataire adopte **vis à vis de l'Assurance Maladie et des organismes complémentaires une attitude responsable qui ne soit pas génératrice de dépenses inadéquates.** Il met en place des procédures de gestion administrative des dossiers permettant de faciliter les relations de travail.

13 Le prestataire **adopte une attitude citoyenne respectueuse de l'environnement,** notamment en mettant 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 des eaux.

14 **Le prestataire s'engage à informer les patients de l'existence de la charte. Il les informera 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",** pouvant être saisi par le patient ou le prestataire en cas de litige.

Comité de suivi et de conciliation

Introduction

La mise en place de la **"Charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile"** et sa signature par les prestataires est corrélée à la création et la mise en place d'un **"comité de suivi et de conciliation de la charte".**

OBJECTIFS DU COMITÉ :

Participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge à domicile réalisées par les prestataires en :

- **Aidant à la promotion et la diffusion de la charte,** auprès des prestataires.
- **Faisant connaître la charte aux usagers et aux professionnels de santé.**
- **Proposant des actions permettant d'améliorer les soins à domicile en partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés** (malades, prestataires, institutions, financeurs, professionnels de santé).
- **Aidant à faire respecter la charte, en particulier en instruisant les réclamations de patients/usagers** concernant la prise en charge réalisée par les prestataires, la vocation du comité étant de privilégier la conciliation entre les parties et en dernier recours, si besoin et selon la gravité, de transmettre les dites réclamations aux autorités compétentes.

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

COMPOSITION DU COMITÉ 10 MEMBRES

- **10 membres ayant un pouvoir décisionnel,** avec une répartition égale entre les patients et les prestataires :
  - 5 représentants des patients
  - 5 représentants des prestataires

Pour chacun de ces membres, un suppléant est désigné.

- **4 membres ayant un pouvoir consultatif,** dont au moins un représentant des professionnels de santé, désigné par la FFP (Fédération Française de Pneumologie).

REPRÉSENTANTS DES PATIENTS

- Le Président de la FFAAIR membre de droit est également le représentant de l'UNAASS (Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé - France Assos Santé)
- 3 membres de la FFAAIR, désignés par leur conseil d'administration.

REPRÉSENTANTS DES PRESTATAIRES

- 5 membres, issus de chacun des syndicats représentatifs de la profession de prestataire :
  - un membre du SNADOM
  - un membre du SYNALAM
  - un membre du SYNAPSAD
  - un membre de l'UNPDM
  - un membre de l'UPSADI

Ces membres sont des personnalités qualifiées dans le cadre de leur profession et sont désignés par leur syndicat d'appartenance ; ils ne représentent pas l'entreprise ou la structure à laquelle ils appartiennent mais **celle-ci doit néanmoins avoir adhéré à la charte** pour qu'ils puissent être désignés.

DÉSIGNATION DES REPRÉSENTANTS DES PATIENTS ET DES PRESTATAIRES

Les syndicats de la profession ainsi que la FFAAIR définissent eux-mêmes la méthode de désignation de leur(s) représentant(s), dans la limite du nombre de places attribuées.

DÉSIGNATION DES MEMBRES AYANT UN POUVOIR CONSULTATIF

- **Un des membres est obligatoirement un représentant des professionnels de santé désigné par la FFP.**
- **Les 3 autres membres sont désignés par la FFAAIR .**

Il s'agit de personnalités qualifiées dans le domaine de la santé : personnes exerçant une profession médicale ou paramédicale ou issues de l'environnement administratif, économique, social ou juridique de la santé.

Ces personnes ne peuvent être issues d'entreprises fabricant du matériel médical ou d'un laboratoire pharmaceutique.

PRÉSIDENCE DU COMITÉ

Elle est assurée **par le Président de la FFAAIR** qui représente le comité de la Charte auprès de l'UNAASS (Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé - France Assos Santé).

VOIX DÉCISIONNELLES LORS DES VOTES

Les membres ayant un pouvoir décisionnel, sont les représentants des patients et des prestataires.
Chacune de ces personnes possède une voix lors des prises de décision par vote.
Les membres ayant un pouvoir consultatif peuvent exprimer leur avis, mais n'ont pas de voix décisionnelle lors d'un vote.

SAISINE DU COMITÉ

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.**
De même, tout prestataire adhérent à la charte peut saisir le comité par lettre pour un litige avec un patient ou un autre prestataire.

• Soit le comité estime que la **question ne relève pas de sa compétence,** notamment si l'objet est hors du cadre de la charte, il le fait savoir par courrier au patient qui traite en direct avec le prestataire (ou éventuellement avec le soutien d'une association de patients).

• Soit le comité se **saisit de la question et agit comme intermédiaire** pour essayer d'apporter dans un esprit de conciliation une résolution amiable, avec graduation de ses actions selon les cas :

1/ **Simple demande écrite d'explications** au prestataire concerné avec résolution amiable, pas de suite à la réclamation.

2/ **Mise en demeure écrite par LRAR,** en l'absence de résolution amiable.

3/ **Transmission des éléments aux autorités compétentes :** si les éléments constatés sont d'une particulière gravité, le comité décide de saisir les autorités compétentes. Le dossier leur est alors transmis pour instruction et résolution, et le cas échéant pour d'éventuelles sanctions.

RÉUNIONS DU COMITÉ

• une fois par semestre de façon systématique
• une fois par mois maximum, en cas de dossiers à traiter portés à la connaissance du comité.

PRISE DE DÉCISIONS DU COMITÉ

Pour que l'avis du comité soit émis ou que les prises de décisions soient valides :

1/ **Le président ou son suppléant doit être présent**

2/ **Doivent être présents au moins 2 des 3 membres** dans chacune des catégories de représentants ayant un pouvoir de vote (représentants des patients ou représentants des prestataires)

3/ **Le vote** se fait à main levée et la décision est prise **à la majorité absolue** des voix (la moitié des voix plus une).

RAPPORT ANNUEL

Chaque année le comité éditera un bilan des actions menées et des décisions prises.

SEPTEMBRE 2020 - OUTSIDER COMMUNICATION ©PHOTO : ADOBESTOCK

CETTE CHARTE A ÉTÉ RÉALISÉE APRÈS CONSULTATION DE LA DGS ET DE LA DGOS

Avec le soutien de l'UNAASS ,
des syndicats professionnels des prestataires SNADOM, SYNALAM, SYNAPSAD, UPSADI, UNPDM et de la Fédération Française de Pneumologie

UNAASS : Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé - France Assos Santé
DGS : Direction Générale de la Santé
DGOS : Direction Générale 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
SYNAPSAD : Syndicat National Autonome de Prestataires de Santé à Domicile
UNPDM : Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux
UPSADI : Union des Prestataires de Santé à Domicile Indépendants

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

UNIVAIR SANTÉ
LOCATION ET VENTE DE MATÉRIEL MÉDICAL
Rue Ambroise Paré, ZAC du Puy d'Esban 15130 YTRAC
Tél: 04.71.43.88.74 – Fax: 04.71.49.39.90
www.univairsante.fr

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-asso@ffaair.org

Signataire de la Charte patientsprestataires

FFAAIR