

# CHARTRE ÉTHIQUE DU PRESTATAIRE

## À DESTINATION DE L'USAGER

Cette charte a pour but d'organiser les relations entre l'utilisateur souffrant d'une maladie chronique ou bénéficiant d'appareillages à domicile, le médecin prescripteur et le prestataire de santé.

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 de l'utilisateur dans le respect de sa liberté mais aussi d'encadrer les coûts obligatoires entraînés par ses soins et supportés par la collectivité.

1. **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. **Toute personne est libre de choisir son professionnel de santé intervenant à domicile**, le prestataire respecte ce choix.
3. **Les organismes d'assurance maladie obligatoire et les prestataires** s'interdisent d'influencer le choix de l'utilisateur au profit ou au détriment d'un prestataire ou autre acteur déterminé.
4. **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.
5. **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.
6. **L'utilisateur concerné 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.
7. **L'utilisateur est accompagné 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.
8. **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.
9. **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.
10. **Pour chaque usager, un dossier confidentiel est établi par le prestataire**. Ce dossier est accessible à l'utilisateur sur demande de sa part. Conformément à la loi de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations qui la concerne.
11. **En cas de litige avec un prestataire, l'utilisateur 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.
12. **L'utilisateur pris en charge par un prestataire veillera à se conformer aux éléments de la prescription médicale (modalités et durée d'observance)**. 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. Si il persiste dans sa décision, il doit contacter son prestataire pour la reprise du matériel, contre décharge de responsabilité signée par l'utilisateur ; ceci pour ne pas entraîner des dépenses infondées vis-à-vis de l'Assurance Maladie.
13. **L'utilisateur 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).
14. **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 usagers un service d'astreinte téléphonique leur permettant d'être en contact 24h/24h avec leur prestataire.
15. **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. **Le prestataire s'interdit toute pratique qui risquerait de compromettre l'indépendance de l'équipe médicale en charge de l'utilisateur, 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. **Le prestataire s'engage avec l'utilisateur 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. **Le prestataire s'engage à informer les usagers de l'existence de la charte**.
19. **Le prestataire s'engage dans le cadre de ses activités** à respecter la certification des activités de présentation, d'information ou de promotion en faveur des produits de santé et prestations éventuellement associées, réalisée sur la base de la charte publiée dans l'arrêté du 4 mars 2022.