

La santé est l'affaire de tous !

Cette charte vise à améliorer les relations entre professionnels de santé et patient/usager. Elle précise et rappelle les engagements réciproques afin de préserver la qualité des soins.

Kinésithérapeute	Patient/Usager
Rendez-vous	
<ul style="list-style-type: none"> Être le plus ponctuel possible Participer à la prise en charge de soins non programmés 	<ul style="list-style-type: none"> Annuler le plus tôt possible en cas d'imprévu Avoir conscience qu'un ou plusieurs rendez-vous non honorés peuvent conduire le professionnel de santé à ne plus vous recevoir, sauf urgence motivée
Pour la consultation	
<ul style="list-style-type: none"> Prendre le temps nécessaire pour la consultation Lors de la consultation, éviter les interférences pouvant perturber l'écoute (téléphone, texto, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Préparer la consultation afin d'optimiser sa qualité : venir avec tous les documents nécessaires (dossier médical personnel, classeur santé, résumé, résultats, etc..) Ne pas multiplier les motifs au cours d'une même consultation
Respect du cadre	
<ul style="list-style-type: none"> Accueillir les patients dans des locaux propres, accessibles et adaptés Respecter la confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> Tout comportement violent/insultant envers le personnel soignant ou la secrétaire, y compris par téléphone, peuvent entraîner la ré-orientation du patient vers une autre structure de soin Respecter la propreté du cabinet : ne pas emporter les revues, laisser les toilettes propres, ainsi que la salle d'attente, Respecter le calme dans la salle d'attente : ne pas parler fort, éteindre le téléphone, occuper les enfants, etc..
Carte vitale et moyens de paiement	
<ul style="list-style-type: none"> Accepter la carte vitale Multiplier les possibilités de paiement (CB par exemple) 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre sa carte vitale à jour ; celle-ci n'est pas un moyen de paiement Le 100 % et le tiers payant sont pratiqués à titre exceptionnel Fournir les documents administratifs nécessaires surtout en cas de tiers-payant : les feuillets d'accident du travail, les certificats, la carte de mutuelle...
Documents médicaux	
<ul style="list-style-type: none"> Faire une lecture commentée au patient des documents présentés ou reçus Tenir à jour le dossier médical du patient L'informer du traitement informatisé de ses données de santé (logiciel agréé, hébergeur) et garantir ainsi leur confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les documents nécessaires à la consultation en particulier les examens complémentaires, avis spécialisés, comptes-rendus d'hospitalisation etc..
Informations santé	
<ul style="list-style-type: none"> Donner des explications claires et adaptées aux patients à propos de sa santé Être empathique dans les annonces faites au patient Tenir compte du ressenti des patients sur leur traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Donner toutes les informations de santé nécessaires pour une prise en charge adaptée Signaler toute automédication Savoir que les informations sur Internet sont souvent erronées, approximatives et/ou non adaptées
Traitements et conseil	
<ul style="list-style-type: none"> Éclairer le patient sur la prescription et les éventuels effets secondaires 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les prescriptions, sinon avertir le médecin et le pharmacien de l'arrêt ou des éventuels effets secondaires liés au traitement

