

## 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.

Médecin	Patient/Usager
<b>Rendez-vous</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter la prise de rendez-vous en ligne</li> <li>Être le plus ponctuel possible</li> <li>Participer à la prise en charge de soins non programmés</li> <li>Prévenir en cas de retard important</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper la prise de rendez-vous pour les actes programmés (suivi, renouvellement ordonnance, arrêt de travail..)</li> <li>Annuler le plus tôt possible en cas d'imprévu</li> <li>Avoir conscience qu'un ou plusieurs rendez-vous non honorés peuvent conduire le professionnel de santé à ne plus vous recevoir, sauf urgence motivée</li> </ul>
<b>Pour la consultation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre le temps nécessaire pour la consultation</li> <li>Lors de la consultation, éviter les interférences pouvant perturber l'écoute (téléphone, texto, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer la consultation afin d'optimiser sa qualité : venir avec tous les documents nécessaires (dossier médical personnel, classeur santé, résumé, résultats, etc..)</li> <li>Ne pas multiplier les motifs au cours d'une même consultation</li> <li>Eviter des demandes pour d'autres membres de la famille (certificat, renouvellement)</li> </ul>
<b>Respect du cadre</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir les patients dans des locaux propres, accessibles et adaptés</li> <li>Respecter la confidentialité</li> <li>En cas d'acte sans rendez-vous, respecter l'ordre de passage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Respecter la propreté du cabinet médical : ne pas emporter les revues, laisser les toilettes propres, ainsi que la salle d'attente,</li> <li>Respecter le calme dans la salle d'attente : ne pas parler fort, éteindre le téléphone, occuper les enfants, etc..</li> </ul>
<b>Carte vitale et moyens de paiement</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accepter la carte vitale</li> <li>Proposer si réalisable les nouveaux téléservices (téléconsultation, télé-expertise...)</li> <li>Multiplier les possibilités de paiement (CB par exemple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre sa carte vitale à jour</li> <li>Fournir les documents administratifs nécessaires surtout en cas de tiers-payant : les feuillets d'accident du travail, les certificats, la carte de mutuelle...</li> </ul>
<b>Documents médicaux</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire une lecture commentée au patient des documents présentés ou reçus</li> <li>Tenir à jour le dossier médical du patient</li> <li>L'informer du traitement informatisé de ses données de santé (logiciel agréé, hébergeur) et garantir ainsi leur confidentialité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les documents nécessaires à la consultation en particulier les examens complémentaires, avis spécialisés, comptes-rendus d'hospitalisation etc..</li> </ul>
<b>Informations santé</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner des explications claires et adaptées aux patients à propos de sa santé</li> <li>Être empathique dans les annonces faites au patient</li> <li>Tenir compte du ressenti des patients sur leur traitement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner toutes les informations de santé nécessaires pour une prise en charge adaptée</li> <li>Signaler toute automédication</li> <li>Savoir que les informations sur le Net sont souvent erronées, approximatives et/ou non adaptées</li> </ul>
<b>Traitements et conseil</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Éclairer le patient sur la prescription et les éventuels effets secondaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les prescriptions, sinon avertir le médecin et le pharmacien de l'arrêt ou des éventuels effets secondaires liés au traitement</li> </ul>

