



COLLECTIF PATIENTS

DU VAL DE TOUVRE

collectifpatients16600@gmail.com

Tel : 07 69 47 57 08

**CHARTRE DE BONNE CONDUITE DANS LA RELATION
PROFESSIONNEL DE SANTE ET PATIENT/USAGER**

PROFESSIONNEL DE SANTÉ	PATIENT / USAGER
Rendez-vous	
<ul style="list-style-type: none"> • Être le plus ponctuel possible • Prévenir en cas de retard • Faciliter la prise de rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rendez-vous = 1 patient • Être ponctuel • En cas d'impossibilité, annuler au plus tôt • Rester courtois
Durée de la Consultation	
<ul style="list-style-type: none"> • Accorder un temps d'écoute adapté • Éviter d'interrompre la consultation par des coups de téléphone ou autres interférences à une bonne écoute 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer la consultation afin d'en optimiser la durée sans multiplier les motifs • Éviter les demandes pour d'autres membres de la famille
Respect du cadre	
<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des locaux propres, accessibles et adaptés • Respecter la confidentialité et l'ordre de passage 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les lieux et la tranquillité, ne pas emporter les revues, laisser les toilettes propres, téléphoner à l'extérieur • Dans la salle d'attente, respecter la confidentialité et l'ordre de passage
Carte vitale et moyens de paiement	
<ul style="list-style-type: none"> • Accepter la carte vitale • Offrir les nouveaux téléservices • Offrir des moyens de paiement adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> • Venir avec une carte vitale à jour, les papiers d'accident du travail, les certificats, ACS...surtout en cas de tiers payant
Documents médicaux	
<ul style="list-style-type: none"> • Faire une lecture commentée des documents présentés ou reçus • Tenir le dossier à jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Penser à apporter les documents nécessaires à la consultation en particulier les examens complémentaires
Informations santé	
<ul style="list-style-type: none"> • Être clair, pédagogue et empathique dans les explications et annonces aux patients • 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 • Ne pas oublier que les informations sur le Net sont souvent erronées, approximatives et non adaptées.
Traitements et conseils	
<ul style="list-style-type: none"> • Éclairer le patient sur sa prescription et ses éventuels effets secondaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la prescription sinon avertir le médecin et le pharmacien de l'arrêt ou des problèmes liés au traitement