



CHARTRE DE QUALITE DE LA PROFESSION DE PRESTATAIRE DE DISPOSITIFS MEDICAUX

PREAMBULE

La présente charte a pour objectif d'exposer les principes essentiels devant dicter la conduite professionnelle des fournisseurs et prestataires adhérents à l'Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux (UNPDM) dans leurs relations avec les patients, avec les organismes sociaux et autorités de tutelle, et avec les prescripteurs de matériel et/ou services médicaux.

Le respect de cette charte, adoptée par Conseil d'administration de l'UNPDM en date du 9 avril 2009, est une condition déterminante de l'adhésion à l'Union et du maintien en son sein. Elle témoigne de la volonté des fournisseurs regroupés au sein de l'UNPDM de renforcer les règles de conduite professionnelle pour tenir compte des particularités et des exigences spécifiques du secteur des services et technologies de santé au domicile.

En s'imposant, par la présente Charte, un niveau élevé d'exigences, les adhérents de l'UNPDM, entendent assurer leur crédibilité auprès de leurs interlocuteurs habituels que sont les autorités de tutelle dans le domaine de la santé ainsi qu'auprès des prescripteurs. Ils souhaitent également renforcer dans le même temps leur indépendance en se donnant tous les moyens nécessaires pour surveiller avec vigilance les pratiques concurrentielles au sein de ce secteur de distribution.

CECI EXPOSE, LES ADHERENTS A LA PRESENTE CHARTE PRENNENT LES ENGAGEMENTS SUIVANTS :

I - ENGAGEMENTS DANS LES RELATIONS AVEC LES PATIENTS

I-.1 - Engagements d'information et de transparence :

Les fournisseurs adhérents s'engagent à :

- Respecter la prescription ou la préconisation des prescripteurs ;
- Informer la personne et/ou à son entourage de façon adaptée, intelligible et loyale ;
- Présenter, s'il y a lieu, de façon objective plusieurs matériels pouvant répondre à ses besoins avec leurs avantages, leurs inconvénients, leurs coûts et les niveaux de prise en charge possibles par les organismes d'assurance maladie ou par la prestation de compensation définie aux articles L. 245-1 à L. 245-14 du code de l'action sociale et des familles ;
- A ne délivrer que les catégories de matériel dont ils ont les connaissances, l'expérience et la pratique régulière ;

- Démontrer le fonctionnement des matériels à la personne et/ou à son entourage en s'assurant de sa bonne compréhension ;
- Assurer une prestation (vente et/ou location de dispositifs médicaux ou paramédicaux) en guidant le choix du malade avec tact et mesure et en proposant, en priorité, le matériel faisant l'objet d'une prise en charge par les caisses d'assurance maladie ;
- Respecter les prix des prestations annoncés qui doivent être affichés et/ou disponibles dans le local professionnel ;
- N'exercer aucune pression en vue d'inciter un assuré social à acquérir des matériels ou accessoires pris en charge ;
- Effectuer s'il y a lieu, les essais de plusieurs matériels, à l'exception des matériels sur mesure, dans leurs locaux ou au lieu de vie de la personne selon le matériel délivré ;
- Fournir un devis ;
- Informer la personne sur les conditions de garantie et la durée de vie habituelle avec remise d'une version actualisée du document d'information et de la notice d'utilisation, pour le matériel qui le nécessite ;
- Délivrer le matériel et les consommables nécessaires à son utilisation en respectant le choix du patient et, s'il y a lieu, la prescription ou la préconisation par l'équipe pluridisciplinaire ;
- Rappeler à la personne et/ou son entourage les conditions d'utilisation du matériel conformément aux exigences de sécurité, à son entretien, le cas échéant à sa désinfection et à la sécurité de son utilisation ;
- Etablir les documents nécessaires à la personne et, pour chaque personne prise en charge, un dossier contenant tous les éléments permettant le suivi de la personne, du matériel et service délivrés ;
- Livrer le matériel, si nécessaire, au lieu de vie de la personne ;
- Effectuer la mise en service et la vérification du bon fonctionnement du matériel dans l'environnement dans lequel il doit être utilisé par un personnel qualifié ;
- Disposer d'un lieu adapté spécifique permettant de présenter et d'expliquer l'usage au moins d'un modèle des principaux articles dont la location, ou la vente, fait l'objet d'un remboursement suivant les dispositions inscrites à la LPP, avec une aire d'essai, le cas échéant, pour le matériel roulant et les véhicules pour handicapés physiques.

I-2 - Engagements de sécurité et de qualité

Les fournisseurs adhérents s'engagent à :

- Disposer de personnels compétents en fonction du type de matériel ou de service concerné ;
- S'entourer de toutes les garanties dans le choix, la qualité, la fiabilité, la présentation et la propreté du matériel et des accessoires délivrés ;
- Respecter toutes les conditions de Bonnes Pratiques, d'agrément, de conventionnement établies par les organismes de prise en charge, et en particulier :
 - o Procéder au nettoyage et à la désinfection dans des locaux prévus à cet effet de tout matériel ayant déjà fait l'objet de mise à disposition au domicile d'un malade ou d'une personne handicapée en respectant toutes les procédures garantissant une asepsie rigoureuse du matériel et pouvoir justifier à tout moment de leur respect ;
 - o Disposer de locaux professionnels d'une superficie suffisante, respectant les normes d'accessibilité, de confort et de salubrité permettant à des personnes handicapées d'entrer et circuler sans difficultés, ces locaux devant être impérativement isolés de ceux dans lesquels serait éventuellement exercée une activité d'une nature différente ;

- Disposer d'un local de stockage isolé de tout produit susceptible de souiller ou d'altérer le matériel médical ;
 - Respecter les règles d'hygiène et de sécurité lors de la reprise du matériel chez l'utilisateur ;
 - Disposer en permanence d'un matériel en quantité suffisante et fournir à l'utilisateur des appareils en bon état de fonctionnement et adaptés à la fonction à laquelle ils sont destinés ;
 - Souscrire une assurance de responsabilité civile adaptée à toutes les activités professionnelles particulières du secteur, notamment au regard de l'utilisation de matériels au domicile des malades.
- Contrôler, s'il y a lieu, le régulier de l'observance, en vue d'alerter le médecin traitant en cas d'anomalies ;
 - Contrôler, s'il y a lieu, la bonne utilisation du matériel, le rappel éventuel des informations, en coordination avec l'équipe médicale et les auxiliaires médicaux en charge de la personne ;
 - De fournir, selon les catégories de matériels, leur importance au regard de l'autonomie de la personne malade ou présentant une incapacité ou un handicap ou de la nécessité de garantir la continuité du traitement, en cas de réparations nécessitant l'immobilisation d'un matériel pendant plus d'une journée, un matériel de remplacement présentant les mêmes performances et caractéristiques que le matériel initial et, pour les matériels personnalisés, un matériel de remplacement le plus proche possible du matériel de la personne ;
 - Dans le cas où ils ne seraient pas en mesure de délivrer le matériel et le service adaptés à la personne malade ou présentant une incapacité ou un handicap, d'en avvertir immédiatement la personne ou son entourage, s'il y a lieu, et l'informer qu'elle est libre d'avoir recours à un autre prestataire ou distributeur susceptible de répondre à ses attentes ;
 - Signaler les incidents ou risques d'incidents de matériovigilance résultant de l'utilisation de dispositifs médicaux, conformément à la réglementation en vigueur ;
 - De respecter le secret professionnel tant pour ce qui leur a été confié, que pour ce qu'ils ont vu, lu, entendu, constaté ou compris ;
 - D'instruire l'ensemble de leurs collaborateurs de leurs obligations en matière de secret professionnel et de veiller à ce qu'ils s'y conforment ;
 - De mettre à jour leurs connaissances professionnelles et de se tenir informés de l'évolution des bonnes pratiques, de la législation et de la réglementation ;

I-3 - Engagements de disponibilité

Les fournisseurs adhérents s'engagent à :

- Assurer les services de mise à disposition, de distribution, de maintenance et d'astreinte au minimum tous les jours ouvrables de leur entreprise et suivant les règles de bonnes pratiques établies avec les organismes de prise en charge ;
- Assurer le service après-vente, la maintenance et les réparations comprenant l'intervention technique sur un matériel défectueux soit au local professionnel, soit au lieu de vie, dans les délais prévus réglementairement lorsqu'ils existent et, dans tous les cas, dans des délais raisonnables eu égard aux besoins de la personne et du type de matériel.

II - LES RELATIONS AVEC LES AUTORITES DE TUTELLE

Les fournisseurs adhérents s'engagent à :

- Exercer leur activité professionnelle en collaboration étroite avec les partenaires sociaux du domaine de la santé, en faisant preuve d'une technicité suffisante pour honorer avec précision toute prescription médicale et apporter une assistance matérielle sans défaillance aux patients ;
- Respecter la réglementation en vigueur applicable à l'exercice de la profession ;
- Dans le cas de matériels pris en charge, fournir aux assurés sociaux des appareils agréés ou marqués CE ainsi que les adjonctions et accessoires éventuellement prescrits (et figurant à la nomenclature) ;
- Délivrer les produits et services en respectant les dispositions légales et réglementaires ;
- Etablir toute facture en nombre d'exemplaires suffisant et faisant apparaître les différentes rubriques obligatoires.

III - ENGAGEMENTS A L'EGARD DES PRESCRIPTEURS

Les fournisseurs adhérents s'engagent à :

- Respecter à l'égard des prescripteurs de matériel et de services médico-techniques à domicile, outre les engagements ci-dessus énumérés, l'ensemble des obligations réglementaires en vigueur et tout particulièrement celles prévues par les articles L 4113-5 et L 4113-6 du Code de la santé publique ;
- Afin que l'engagement énoncé ci-dessus trouve sa meilleure portée et assure au-delà de la transparence des relations avec les prescripteurs, une éthique des pratiques concurrentielles au sein du secteur, favoriser le respect par tous des obligations issues des dispositions légales précitées, en tenant informé l'Union des pratiques du secteur pouvant leur sembler contraires aux dits engagements et à la réglementation ;
- Pour la mise en œuvre des engagements de principe énoncés au point 1 et 2 ci-dessus, de façon générale, à respecter des pratiques de concurrence loyales, exemptes de dénigrement, en s'abstenant en particulier :
 - o De calomnier un professionnel de santé, de médire de lui ou de se faire écho de propos susceptibles de lui nuire dans l'exercice de sa profession.
 - o D'établir des ordonnances initiales pré-remplies et nominatives à l'intention des prescripteurs
 - o De fournir du matériel à un prescripteur à titre gratuit ou à un prix de vente ou de location notoirement inférieur au prix de revient,
 - o D'assurer directement ou indirectement la mise à disposition à titre gratuit ou à prix symbolique de personnel destiné à aider le prescripteur dans sa pratique quotidienne,
 - o D'offrir des voyages, séjours, frais d'inscription à un congrès ou tous autres avantages en dehors des conventions prévues par l'article L 4113-6 alinéa 2 du Code de la santé publique, soumises pour avis au conseil national ou départemental de l'Ordre des médecins,
 - o D'accorder à des prescripteurs des contrats de recherche ou des vacations pour des prestations fictives ou pour une formation fictive,
 - o De participer à la mise en œuvre d'actes de diagnostic.
 - o D'effectuer des partages d'honoraires avec des membres des professions médicales contraires au principe d'interdiction de la dichotomie prévu par l'article L 4113-5 du Code de la santé publique,
 - o D'user de tout procédé contraire à la loyauté des relations commerciales et notamment : emploi de personnes proches de prescripteurs leaders rémunérées sans rapport avec

leurs compétences, remplacement du matériel d'un autre fournisseur par le sien sans demande expresse de l'assuré, versements financiers pour accéder à un établissement de soins ou de retraite etc.

- D'établir, lorsque la personne malade ou présentant une incapacité ou un handicap est prise en charge par l'équipe pluridisciplinaire, avec les membres de cette équipe une coopération dans l'intérêt de cette dernière et de son entourage.

CHARTRE DE QUALITE ADOPTEE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNPDM LE 9
AVRIL 2009