l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France

CENTRE MÉDICAL STALINGRAD
CHARTE DU PATIENT



VOTRE ACCUEIL

A votre arrivée

- Vous devez vous présenter 10 minutes avant votre heure de rendez-vous pour une consultation.
- Vous devez prendre un ticket et vous installer en salle d'attente jusqu'à ce que votre numéro s'affiche.
- L'agent d'accueil a pour mission de vous renseigner et de vous orienter en fonction de votre demande.

Sans rendez-vous

- Notre centre médical Stalingrad n'est pas un service d'urgence.
- L'accès à une consultation sans rendez-vous nécessite l'accord formel du praticien concerné.
- L'agent d'accueil est chargé de rechercher si le praticien demandé, ou un autre praticien, est disponible pour vous prendre en consultation sans rendez-vous. En cas d'impossibilité, un rendez-vous vous sera proposé sur la date la plus proche.
- Si vous obtenez un rendez-vous par ce biais, vous devrez attendre en salle d'attente d'être appelé par le médecin.

Cartes : vitales - AME - mutuelles

Afin de bénéficier du tiers payant, vous devez présenter :

- votre carte vitale ou votre carte AME,
- en l'absence de carte vitale, une attestation de Sécurité sociale en cours de validité,
- votre carte mutuelle.

Paiement de votre consultation

- Vous devrez vous acquitter de la consultation en fonction de votre couverture sociale.
- En cas de défaut de paiement de l'assuré, la direction du centre médical Stalingrad, se réserve le droit de procéder à toute action contentieuse pour recouvrer les sommes dues.

Mineurs

- Les personnes mineures (âgées de moins de 18 ans) doivent être accompagnées de l'un de leur parents.
- Dans le respect des dispositions prévues par le code de la santé publique dans son article L1111-5, le mineur non accompagné doit fournir une décharge signée par le représentant légale.

VOS DROITS

Dossier médical informatisé

- Notre centre médical Stalingrad dispose d'un système informatique destiné à gérer le dossier administratif et médical des patients.
- Sauf opposition exprimée de votre part, les informations médicales vous concernant recueillies à l'occasion des soins qui vous seront délivrés, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion interne de votre dossier et seront accessibles uniquement aux professionnels de santé du centre médical Stalingrad, ainsi qu'à l'établissement de statistiques anonymes.
- Les informations administratives seront accessibles au personnel administratif pour la gestion de vos rendez-vous et de votre prise en charge par les organismes sociaux (Sécurité sociale, mutuelle, complémentaire santé).

Communication de votre dossier

- Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits de malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez demander communication de votre dossier médical.
- Un formulaire de demande devra alors être renseigné et transmis par vos soins à l'accueil de notre centre médical Stalingrad ou transmis par courrier.

Droit d'accès et recti ication

- Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique, fichiers et libertés, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du praticien ayant constitué votre dossier, dans la limite des obligations légales.

Consentement du patient

- Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.
- Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, c'est la personne de confiance, désignée par vous, en tant que patient, qui sera consultée.

Refus du patient

En cas de refus de figurer dans le traitement informatisé mis en place pour la gestion de votre dossier médical, notre centre médical Stalingrad n'accepte pas de vous prendre en charge, en tant que patient.

Sur votre demande, un autre professionnel de santé ou structure de soin peut vous être indiqué.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Si vous souhaitez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant auprès du délégué à la protection des données, envoyez un message à : **dpo.cramif@assurance-maladie.fr**

Consultez l'intégralité des traitements sur cramif.fr dans « protection des données » « registre des traitements de la Cramif ». Pour des renseignements plus ciblés, adressez-vous à l'accueil.

Conformément à l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le droit à l'information s'exerce dans les conditions prévues aux articles 12 à 14 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

cramif.fr

Déléguée à la protection des données

RÈGLES À RESPECTER OU VOS OBLIGATIONS

Annulation de votre rendez-vous

- **En cas d'impossibilité d'honorer votre rendez-vous, vous devez contacter le centre médical Stalingrad pour annuler votre rendez-vous.**
- **Si vous vous absentez plus de trois fois sans prévenir, notre centre médical Stalingrad se réserve le droit de refuser de vous donner un rendez-vous durant 6 mois. Cette décision vous sera notifiée par courrier.**

Respect de la tranquillité

- Votre téléphone portable doit être mis en silencieux. Son utilisation ne doit pas déranger les autres patients.
- La musique doit être écoutée avec des écouteurs.
- Il est interdit de courir dans les couloirs.

Agressivité

- L'accès à notre centre médical Stalingrad est interdit à toute personne qui, par son comportement (ivresse, sous emprise de drogue, incorrection, bruit, violence physique ou verbale, actes délictueux) entraîne une gêne pour le public et/ou le personnel.
    - Sous l'autorité de la direction du centre médical Stalingrad, toute personne agressive sera raccompagnée vers la sortie, et, en cas de nécessité, il sera fait appel aux forces de l'ordre.
- Toute personne ayant une conduite agressive envers le personnel médical ou administratif du CMS se verra notifier par courrier son interdiction d'accès au centre pour une durée qui lui sera précisée.

Interdiction de fumer

- Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit de fumer au sein du centre médical Stalingrad.

Accès aux locaux

- Seuls les espaces réservés à l'accueil du public sont librement accessibles.