

CHARTE DU PATIENT



VOTRE ACCUEIL

▶ A votre arrivée

- Vous devez vous présenter **20 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.**
- Les consultations sont **accessibles au patient ayant un rendez-vous.**
- 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 est **disponible** pour vous prendre en consultation **sans rendez-vous.**
- Si vous obtenez un rendez-vous en supplément, vous devrez attendre en salle d'attente d'être appelé par le médecin. **En cas d'impossibilité, un rendez-vous vous sera proposé sur la date la plus proche.**

▶ 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 défaillance 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 accompagnés de l'un de leur parents.



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 sont délivrés, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion interne de votre dossier et 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 déposé à l'accueil de notre Centre Médical Stalingrad ou transmis par courrier.

▶ Droit d'accès et rectification

- 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.



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 un mois. Cette décision vous sera notifiée par courrier.

▶ Silence

- 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.

▶ 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, cette dernière sera raccompagnée vers la sortie, et, en cas de nécessité, expulsée par les forces de l'ordre.
- Un courrier pourra alors lui notifier son interdiction d'accès au Centre Médical Stalingrad pour une durée déterminée.

▶ Interdiction de courir

- Il est interdit de courir dans les couloirs et les salles d'attente.

▶ 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 seront librement accessibles.