



# LA CHARTE ILLUSTRÉE

de la personne prise en charge  
par un prestataire de santé à domicile

Droits du patient

Obligations du prestataire

Leurs engagements réciproques



**La rédaction de la Charte a été réalisée à partir des textes réglementaires :**

- Convention Nationale des Prestataires
- Liste des Produits et Prestations
- Décret de professionnalisation issu de la Loi Borloo
- Bonnes Pratiques de Dispensation de l'Oxygène à domicile
- Code de la Santé Publique et du Code de la Sécurité Sociale

Créée en 2008 par la Fédération Française des Associations et Amicales de malades, Insuffisants ou handicapés Respiratoires, rejointe en 2010 par l'Association Française des Diabétiques, **la charte des droits de la personne appareillée par un prestataire de santé à domicile** a obtenu le label du ministère de la santé dans le cadre de « l'année 2011 des droits des patients ».

La FFAAIR, dans un respect de la qualité et du droit des usagers, préside et anime cette charte.

Aujourd'hui être porteur de la charte, patient ou prestataire, crée un engagement reconnu et plébiscité par tous les acteurs de la santé.

Nos associations régionales ainsi que nos prestataires de santé à domicile sont à votre disposition pour toute démarche ou renseignement dans le cadre de cette charte.



# LA CHARTE ILLUSTRÉE

de la personne prise en charge  
par un prestataire de santé à domicile

Cette charte a pour but d'organiser les relations entre le patient souffrant d'une maladie chronique ou bénéficiant d'appareillages à domicile, le médecin prescripteur et le prestataire de santé.

Ces bonnes relations sont régies par certains droits mais aussi des devoirs de chacune des parties ; la charte permet à la fois d'optimiser la prise en charge du patient dans le respect de sa liberté mais aussi d'encadrer les coûts obligatoires entraînés par ces soins et supportés par la collectivité.



- ① Toute personne est libre de choisir son prestataire de santé à domicile ; ce dernier respecte ses choix concernant le matériel ou le service délivré ; le consentement de la personne est libre et éclairé ; ce consentement peut être retiré à tout moment.



- ② Toute personne prise en charge par un prestataire est traitée avec égards. Le prestataire respecte sa dignité et son intimité, ainsi que celle de sa famille. Le prestataire est soumis au secret professionnel.



3 Le prestataire garantit la qualité des prestations qu'il assure par l'intermédiaire de personnels compétents et habilités à exercer leur métier.

Il assure la mise en service et la vérification du bon fonctionnement du matériel dans l'environnement où il doit être utilisé et la personne concernée veillera à maintenir son appareillage dans les règles d'hygiène et de sécurité lors de son utilisation.



4 La personne concernée et son entourage reçoivent toutes les informations et explications relatives au service et matériel fourni ; le prestataire s'assure de la bonne compréhension des consignes et des conditions d'utilisation du matériel (sécurité, entretien, désinfection...).

Il présente à la personne de façon objective les matériels avec leurs avantages, leurs inconvénients ainsi que leur coût et niveau de prise en charge par les organismes sociaux.



5

La personne est accompagnée par le prestataire tout au long du traitement mis en œuvre ; le prestataire la décharge au maximum des contraintes techniques et administratives.

Le prestataire rembourse dans le cadre prévu par la réglementation, les frais d'électricité inhérents à l'utilisation de certains matériels médicaux.



6

Pour permettre à la personne de voyager, de partir en vacances, le prestataire dûment prévenu, organise sans frais supplémentaires, le transfert des appareils médicaux lourds et encombrants sur l'ensemble du territoire français métropolitain ; en cas de voyage à l'étranger, il facilite, dans la mesure du possible, les transferts du matériel et propose le tarif le mieux adapté.



7 Le prestataire établit avec l'équipe pluridisciplinaire (équipe médicale et auxiliaires médicaux) en charge de la personne, une coopération dans l'intérêt de cette dernière.

Il se conforme à la prescription médicale et informe l'équipe sur le matériel délivré et sa bonne utilisation.

Il assure le suivi régulier de l'observance (durée et modalité) et signale tout élément risquant de compromettre l'efficacité de l'appareillage.



8 Pour chaque personne, un dossier confidentiel est établi par le prestataire. Ce dossier est accessible à la personne sur demande de sa part.

Conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (RGPD) et qui complète la loi Informatique et Libertés de 1978, la personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations la concernant.





9 La personne ne peut être soumise à des recherches médicales, scientifiques ou techniques sans une complète information et un libre consentement de sa part et sans l'obtention par le prestataire des autorisations adéquates.



Le recueil et l'enregistrement des données concernant le patient ne peuvent être faits qu'avec l'accord explicite de celui-ci, par la signature de son consentement libre, éclairé et documenté. Celui-ci autorise le traitement de ses données en conformité avec les exigences de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), ceci concerne également l'utilisation de ses données, de façon anonyme et agrégées, dans un but d'études, en conformité avec la CNIL.

Pour bénéficier du télésuivi de ses données, le patient peut donner son consentement sur le même document.

Ce consentement doit être recueilli exclusivement par les prestataires (mentionnés à l'article L. 5232-3 du Code de la santé publique et en application de l'article 3 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978), ceux-ci sont responsables des données à caractère personnel qu'ils mettent en œuvre (article L.165-1-3 du Code de la sécurité sociale).

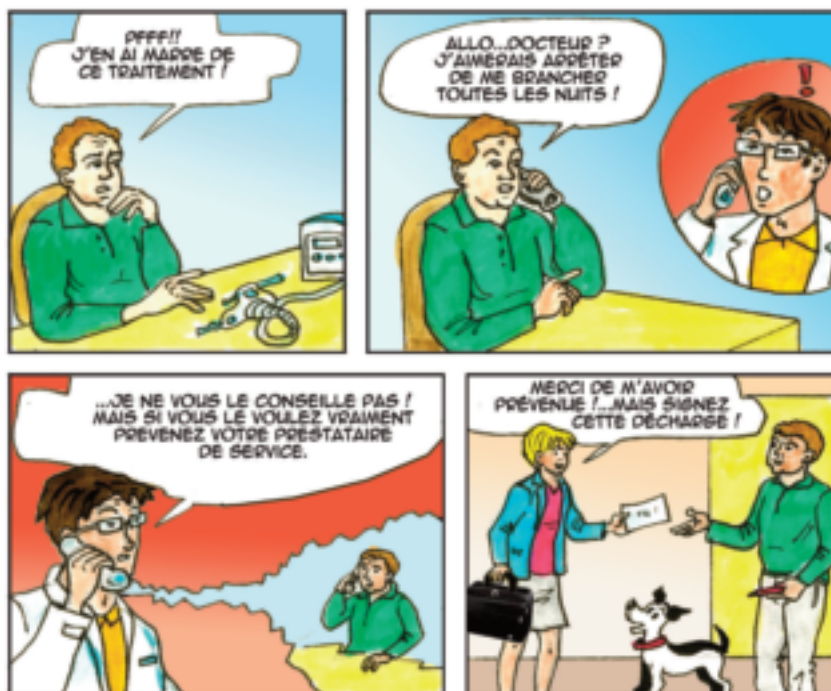


10 En cas de litige avec un prestataire, la personne peut saisir le « comité de suivi et de conciliation de la charte de la personne prise en charge par un prestataire à domicile » qui a pour vocation principale le règlement amiable des points de discorde.



11 La personne prise en charge par un prestataire veillera à se conformer aux éléments de la prescription médicale (modalités et durée d'observance).

Si elle souhaite, de sa propre initiative, interrompre prématurément son traitement, elle doit le signaler à son médecin afin de connaître les conséquences sur son état de santé.



Si elle persiste dans sa décision elle doit contacter son prestataire pour la reprise du matériel, contre décharge de responsabilité signée par le patient ; ceci pour ne pas entraîner des dépenses infondées vis-à-vis de l'Assurance Maladie.

- 12 La personne préviendra sans délai son prestataire pour tout élément dans son traitement qui serait de nature à modifier l'organisation ou le contenu de sa prestation (changement de prescription, suspension temporaire ou définitive, hospitalisation).



- 13 La personne veillera à être présente à son domicile lors des visites des intervenants du prestataire, aux horaires programmés et convenus d'un commun accord.



14 Le prestataire respecte dans sa pratique les cadres réglementaires liés à ses activités (Convention Nationale des Prestataires, Liste des Produits et Prestations, Loi Borloo ou exigences réglementaires liées à la distribution d'oxygène médical, Code de la Santé Publique, Code de la Sécurité Sociale).

Il veille à l'application des Bonnes Pratiques de Dispensation de l'Oxygène à Domicile.

Il dispose de locaux réservés et aménagés pour son activité, respectant l'accueil personnalisé et confidentiel de la personne...



Il dispose d'un circuit de nettoyage et de décontamination, séparé de l'activité et assure la maintenance des dispositifs médicaux.

Selon la nature des prestations, il met à la disposition des patients un service d'astreinte téléphonique leur permettant d'être en contact 24h/24h avec leur prestataire.





- 15 Le prestataire met à jour ses connaissances professionnelles et se tient informé de l'évolution des bonnes pratiques, de la législation et des recommandations qui sont liées à sa profession.



16 Le prestataire s'interdit toute pratique qui risquerait de compromettre l'indépendance de l'équipe médicale en charge de la personne, vis-à-vis de sa liberté de prescription.

Il s'interdit toute prestation qui sort du champ de son cadre réglementaire ; il apporte son soutien technique aux personnels de santé et leur dispense des conseils adéquats concernant les matériels utilisés et favorise leurs efforts de formation.



- 17 Le prestataire s'engage avec le patient pour adopter vis-à-vis de l'Assurance Maladie et des organismes complémentaires, une attitude responsable qui ne doit pas être génératrice de dépenses inadéquates.



- 18 Le prestataire adopte une attitude citoyenne respectueuse de l'environnement : il met en place des procédures spécifiques de gestion des déchets de santé et des déchets industriels.

Il n'adopte aucune conduite nuisible à la qualité de l'air ou de l'eau.









## ② Pour les patients sous traitement de pression positive continue :

*(Le 25 mai 2018, le règlement européen de protection des données est entré en application (Cf : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels>)*

Dans le cadre du télésuivi le technicien est dans l'obligation de demander son accord au patient. Il lui expliquera en quoi consiste le télésuivi et lui fera signer obligatoirement un consentement.

À tout moment, le patient peut revenir sur cette décision.

### Rappel de la loi :

« ... Ces données sont avec l'accord du patient, télétransmises au médecin prescripteur, au prestataire et au service du contrôle médical... »

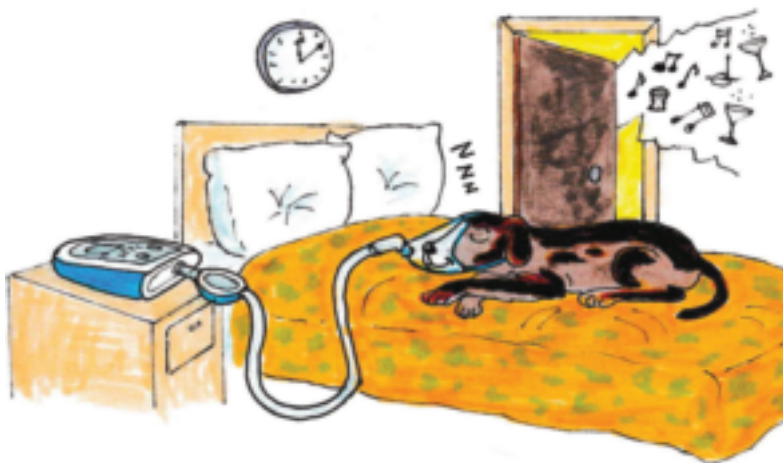


## **Que se passe-t-il si vous acceptez de signer la mise en place du télé-suivi**

Le technicien va activer un boîtier dans ou sur votre appareil. Celui-ci enverra à un moment de la journée l'enregistrement de votre nuit de sommeil à une plateforme totalement sécurisée.

Quelles informations seront transmises :

- le nombre d'heures d'utilisation de la machine ;



- les fuites éventuelles ;
- les apnées résiduelles qui pourraient survenir ;
- un certain nombre d'alertes si votre utilisation est inférieure aux 4 heures recommandées.

Si ces données relevaient un problème quelconque dans votre traitement le médecin en sera informé et fera intervenir le technicien pour qu'il fasse un autre réglage sur votre matériel médical. Ce dernier vous informera et pourra répondre à toutes vos questions.

### **Pourquoi est-il utile d'accepter le télésuivi ?**

**Avantages pour le patient :** meilleur suivi du traitement par le médecin et le prestataire.

**Avantages pour le médecin :** plus de facilités à suivre un patient au début du traitement si ce dernier a du mal à accepter le traitement, en cas de fuites, d'apnées qui subsistent. Le médecin pourra suivre régulièrement son patient sans pour cela le faire venir en rendez-vous.



**Avantages pour le prestataire :** la Sécurité Sociale demande au prestataire de rendre des comptes. En effet, le télésuivi et la bonne observance du traitement engagent la Sécurité Sociale à rembourser la prestation et la mise à disposition du matériel médical au patient.

Quand un patient est bien observant et télésuivi la Sécurité Sociale rembourse le prestataire au maximum. Cette somme est dégressive en fonction de l'observance (plus l'observance est faible, plus le remboursement est faible), et du fait d'être télésuivi ou non (le non télésuivi est moins bien remboursé que le télésuivi).

Cela peut vous paraître incompréhensible, mais un prestataire a des obligations : il est une entreprise ou une association avec des charges salariales, une obligation d'acheter du matériel performant dont vous bénéficierez, des charges inhérentes à une entreprise (véhicules, loyers...).

### **Et vous le patient que payez-vous dans tout cela ?**

Vous avez à charge, le ticket modérateur c'est-à-dire la quote-part que la Sécurité Sociale laisse à la charge de l'assuré.

Votre prestataire vous adressera une facture que vous devrez régler et que vous enverrez à votre mutuelle ou complémentaire si vous en avez une.

Il arrive que les mutuelles ou complémentaires signent un accord avec le prestataire, alors vous n'aurez aucun frais à avancer.

## Quelques conseils pour une alimentation équilibrée

Une alimentation saine est indispensable à une bonne santé mais si l'on est atteint d'une maladie chronique, il devient évident qu'il faut encore plus prendre en considération cet élément important de la vie quotidienne.

Sauf dans des cas spécifiques où la maladie nécessite l'éviction de tel ou tel aliment (indiqués par l'équipe médicale) ou la réduction significative d'un composant précis, des conseils de bon sens aident à la composition des repas, valables pour tous.

Il est bon de manger régulièrement et sans excès, de ne pas sauter de repas, de ne pas grignoter en dehors des repas.  
Il faut éviter de manger trop gras, trop sucré ou trop salé.



L'équilibre entre les différents composants alimentaires est utile à connaître :

- les protéines (ou protides) : viandes, œufs, poissons



- les lipides : corps gras indispensables à l'énergie mais qui doivent être consommés avec modération, en privilégiant ceux qui contiennent le « bon » cholestérol : huiles végétales (notamment l'huile d'olive), poissons « bleus » (saumons, maquereau....)

- les glucides sont de deux catégories : les glucides lentement absorbés (pâtes, pain, pommes de terre, riz...). Ils sont indispensables et doivent être consommés à chaque repas ;





et les glucides rapidement absorbés (toutes les sucreries, boissons sucrées...), ils ne doivent figurer qu'exceptionnellement au menu.

- les fruits et légumes qui contiennent des fibres (nécessaires au transit intestinal), de l'eau et des vitamines : il est bon d'en manger au moins 5 par jour.



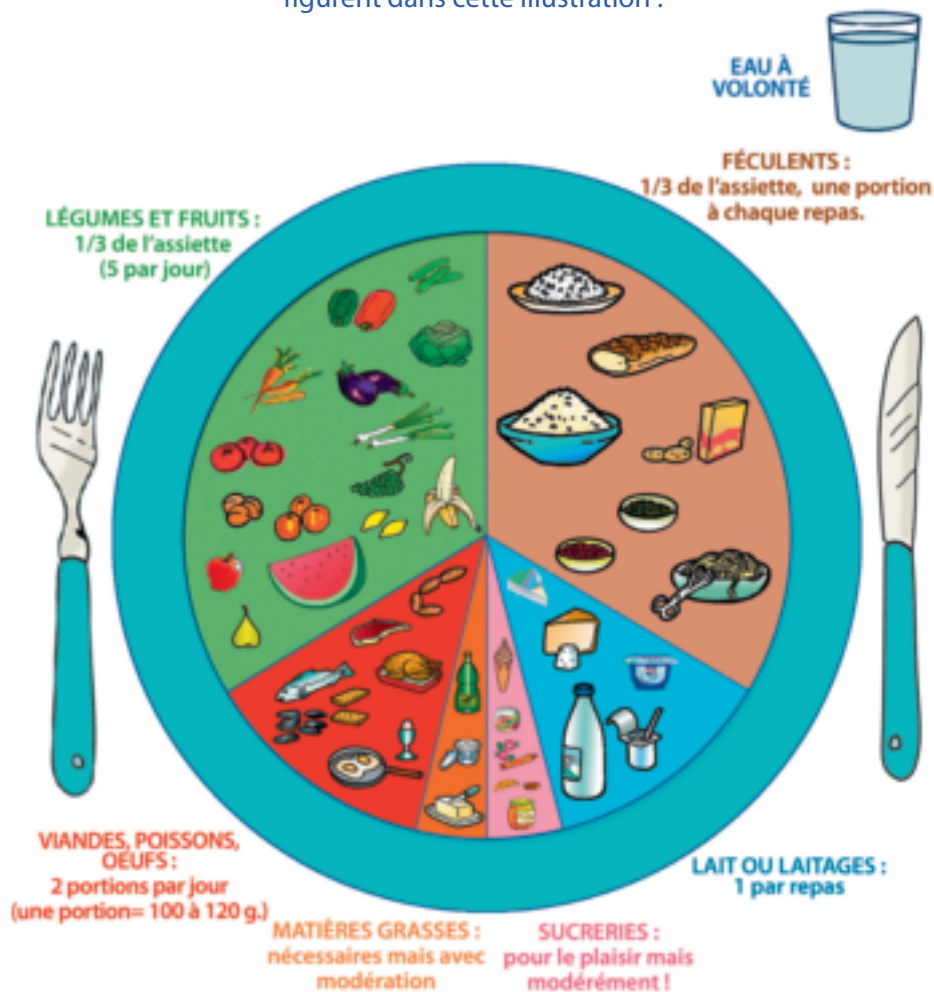
- les laitages (yaourts, fromages, lait...) : ils sont composés à la fois de protéines et de lipides ; ils sont utiles car ils contiennent du calcium et du phosphore, éléments indispensables pour les os.



- L'eau : le corps humain est constitué d'environ 70 % d'eau ; il est nécessaire de boire au moins 1,5 l. par jour : eau, thé, tisanes pour compenser les pertes obligatoires.



Les proportions de ces différents aliments répartis au cours des 3 repas (petit-déjeuner, déjeuner, dîner), figurent dans cette illustration :





## L'activité physique

Quelque soit l'état de santé, l'activité physique quotidienne est nécessaire au maintien d'un bon équilibre physique et psychique.

Selon chaque cas particulier et les possibilités de chacun, elle peut se résumer à quelques mouvements dans la vie de tous les jours (*exemples : aller faire les courses à pied, monter quelques marches...*) mais dès que possible on doit privilégier :

- La marche régulière, si possible au bon air ; c'est l'activité physique la plus naturelle et la plus complète car elle met en mouvement tous les muscles du corps, favorise la respiration et permet également de se détendre psychiquement car elle ne nécessite pas de concentration particulière.

Mais on peut aussi, pratiquer par exemple :

- Le jardinage,
- la gymnastique,
- le jogging si l'état de santé le permet,
- le vélo,
- la natation, souvent recommandée car les efforts peuvent y être plus doux et contrôlés,
- des sports divers quand cela est compatible avec l'état de santé.



Il ne faut jamais aller au-delà de ses forces et il vaut mieux des efforts modérés et réguliers qu'une longue séance épuisante. Ne pas oublier de s'hydrater correctement en buvant de l'eau pendant l'activité physique afin d'éviter les crampes, coups de chaleur et malaises, premiers signes de la déshydratation.

Pour le sport et les activités physiques, il est conseillé de contacter les réseaux associatifs qui les organisent et les encadrent de façon conviviale et professionnelle.

## Cas de prise en charge du patient à domicile :

Allergies	Gériatrie
Apnée du sommeil	Handicap
Asthme	Maladies cardio-vasculaires
BPCO	Maladies neurologiques
Cancer	Maladies respiratoires
Dépendance	Maladies rhumatismales
Diabète	Obésité

## Avec l'accompagnement de votre prestataire, vous pouvez bénéficier des services suivants :

1. Rejoindre une association de patients proche de chez vous
2. Participer à des séances d'activité physique adaptée en visioconférence, encadrées par un éducateur spécialisé
3. Prendre part à un séjour dédié aux Activités Physiques Adaptées, aux côtés d'autres personnes vivant avec une insuffisance respiratoire
4. Profiter d'un dispositif d'aide aux vacances

**Pour en savoir plus, consultez le site de la FFAAIR : <https://ffaair.org>**





## Bulletin à compléter, afin de mieux vous connaître, vous renseigner et vous aider :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél. : .....

e-mail : .....

En cochant cette case, vous acceptez que la FFAAIR transmette vos coordonnées à l'Association locale :

☐ OUI

☐ NON

Commentaire (si vous le souhaitez) : .....

Afin de vous inviter à nos journées d'information, pouvez-vous nous indiquer votre maladie : ☐ Apnée du Sommeil ☐ Asthme ☐ BPCO

☐ Maladies respiratoires ☐ Autre : .....

Découper et retourner à :

**FFAAIR**

**Comité des experts de la Charte**

68 Boulevard Saint-Michel

75006 PARIS

*Les données collectées seront transmises aux personnes habilitées dans nos associations locales pour entrer en contact et seront conservées pour une période de 5 ans.*

*Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement.*

*Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.*

*Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez envoyer un email à : [ffaair-asso@ffaair.org](mailto:ffaair-asso@ffaair.org)*



## Composition du comité de suivi et de conciliation de la charte :

- Syndicats de prestataires experts de la charte :
  - SNADOM
  - SYNALAM
  - SYNAPSAD
  - UNPDM
  - UPSADI
- Fédérations expertes des usagers :
  - Fédération Française des Diabétiques
  - Fédération Française des Associations et Amicales de malades, Insuffisants ou handicapés Respiratoires

### **FFAAIR**

Comité des experts de la Charte  
68 Boulevard Saint-Michel - 75006 PARIS  
Tél. : 01 55 42 50 40  
Fax : 01 55 42 50 44  
ffair-asso@ffair.org

Les articles de cette charte, susceptibles d'amendements dans le temps,  
sont garantis à la date de sa parution.



[www.chepe.fr](http://www.chepe.fr)

Tél. : (33) 9 54 17 81 33

e-mail : [chepe@chepe.fr](mailto:chepe@chepe.fr)



© 2006 - CHEPE / Carole production - Paris - France

édition : 2<sup>me</sup> trimestre 2025

ISBN : 978-2-36733-005-1 / dépôt légal : octobre 2013

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation strictement réservés pour tous pays à la FFAAIR.



Ce livret vous est remis par votre prestataire, signataire de cette charte.





Signataire  
de la Charte  
patients prestataires