Recommandations de bonne pratique

Le droit des usagers

Nous avons le plaisir de vous informer du lancement conjoint par le ministère des affaires sociales et de la santé et le défenseur des droits, du guide « Usagers : votre santé, vos droits ».

Ce guide pratique est destiné à la fois aux usagers et aux professionnels de santé.

Structuré autour de 5 thématiques : l'accès aux soins, le patient acteur de sa santé, l'information sur la qualité des soins, l'information sur la fin de vie, l'exercice des droits.
Il se compose de 26 fiches pratiques et pédagogiques, résumant les points-clés à retenir ainsi que les contacts à prendre.
Il sera complété progressivement afin de couvrir l'ensemble du champ du « parcours de santé » en intégrant les droits dans le secteur médico-social.

Quels sont mes recours en cas de refus de soins ?

Si vous vous estimez victime d'un refus de soins illégitime, vous avez la possibilité de saisir le directeur de l'organisme local d'assurance maladie ou le président du conseil territorialement compétent de l'ordre professionnel concerné (médecins, infirmiers, chirurgien-dentiste…) en vue de faire sanctionner le professionnel. Cette saisine vaut dépôt de plainte. Le destinataire de cette plainte informe le professionnel de santé mis en cause et peut le convoquer dans un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la plainte. Une procédure de conciliation est alors menée par une commission mixte composée de représentants du conseil territorialement compétent de l'ordre et de l'organisme local d'assurance maladie. En cas d'échec de la conciliation, le président du conseil territorialement compétent transmet la plainte à la juridiction ordinale compétente.

Le professionnel de santé doit écouter, examiner, conseiller ou soigner toutes les personnes sans discrimination, y compris pour des raisons financières. Bien qu'il ait la possibilité de refuser de dispenser des soins pour des raisons personnelles ou professionnelles, la continuité des soins doit être assurée et le médecin doit vous rediriger vers un professionnel compétent.

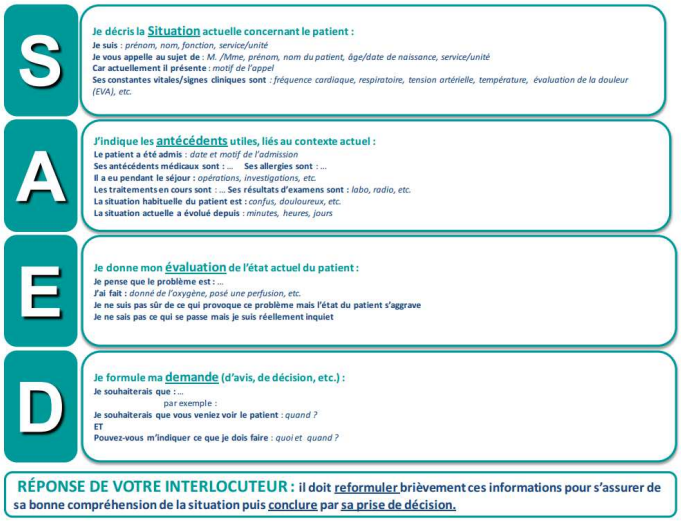
Disponible en version électronique permettant notamment une consultation fiche par fiche, le guide a vocation à être largement connu et diffusé :

http://www.sante.gouv.fr/usagers-votre-sante-vos-droits.html

Communication entre professionnels de santé

Saed : Situation, antécédents évaluation, demande

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Le défaut de communication constitue une des principales causes racines des événements indésirables en milieu de soins.

Les différences de personnalité, de culture, de comportement (facteurs humains), mais également les variations inter-métiers ou inter-spécialités constituent des barrières à la communication entre les professionnels.

Cette hétérogénéité dans la communication peut amener, dans certaines situations, à une incompréhension ou une insatisfaction des interlocuteurs. La tension qui en résulte lors de la communication peut alors altérer la qualité de l'échange d'information et impacter la qualité de vie au travail.

Les difficultés de communication peuvent aussi être majorées lorsque la communication a lieu entre un professionnel débutant et un professionnel senior.

Saed : un outil utilisé pour structurer la communication entre professionnels de santé

L'outil de communication « situation antécédents évaluation demande » (Saed) est l'adaptation française de l'outil anglo-saxon « Situation Background Assessment Recommendation » (S.B.A.R.).

C'est un outil mémo-technique qui permet aisément à un professionnel de santé de structurer sa communication orale auprès d'un autre professionnel.

L'objectif principal de cette standardisation est de prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels, mais également de faciliter la mise en œuvre d'une communication documentée claire et concise, et d'éviter les oublis.