

Chapitre « Parcours du patient »

Thème 1 : Accueil téléphonique du patient

Objectif : accueillir les patients au téléphone conformément à leurs attentes.			
		Observations	Actions
<p>PDP 1.1 : Il existe des consignes pour l'accueil téléphonique concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identité du répondant - l'identité de l'appelant - date et motif de l'appel <p>Les situations nécessitant une information spécifique sont identifiées (dispositions spécifiques à prendre avant ou après la consultation).</p> <p>Les informations à recueillir et les informations à transmettre sont établies en fonction de ces situations.</p> <p>PDP 1.2 : Ces consignes sont formalisées par écrit dans une procédure d'accueil.</p> <p>PDP 1.3 : Les caractéristiques des appels dont la demande n'a pas été satisfaite sont consignées par écrit.</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		

NA : Non Applicable

Thème 2 : Prise des rendez-vous

Objectif : optimiser le système de gestion des rendez-vous			
PDP 2.1 : Il existe dans le planning de rendez-vous un espace libre pour rattraper un retard éventuel ou admettre une urgence.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 3 : L'accueil du patient au cabinet

Objectif : accueillir les patients se présentant au cabinet conformément à leurs attentes.			
		Observations	Actions
PDP 3.1 : Chaque membre de l'équipe, praticien ou remplaçant y compris, est aisément identifiable.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 4 : Respect du secret professionnel

Objectif : assurer la confidentialité du patient.			
		Observations	Actions
PDP 4.1 : Le respect du secret professionnel est inscrit dans le contrat de travail de chacun des salariés du cabinet.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 4.2 : L'identité des consultants et leur intimité sont protégées contre les indiscretions lors de leur accueil, dans les salles d'attentes ou à l'occasion des prises de rendez-vous.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Références réglementaires liées au thème 4

Art 72 du code de déontologie médicale (art R4127-72 du Code de Santé Publique)

Le médecin doit veiller à ce que les personnes qui l'assistent dans son exercice soient instruites de leurs obligations en matière de secret professionnel et s'y conforment. Il doit veiller à ce qu'aucune atteinte ne soit portée par son entourage au secret qui s'attache à sa correspondance professionnelle

NA : Non Applicable

Thème 5 : Droits et dignité du patient

Objectif : assurer le confort et le respect de la pudeur du patient.			
		Observations	Actions
PDP 5.1 : Le respect des droits du patient (charte du patient, loi du 4 mars 2002) fait l'objet d'une note ou a été explicité au personnel du cabinet au cours d'une réunion de cabinet.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 5.2 : Le personnel du cabinet frappe avant d'entrer pendant une consultation.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Références réglementaires liées au thème 5

Loi du 04 mars 2002, titre II, chapitre Ier « droits de la personne », article 3

Thème 6 : Information et consentement du patient

Objectif : Informer le patient et obtenir son consentement éclairé			
		Observations	Actions
PDP 6.1 : Le cabinet a identifié les actes spécifiques ou à risque nécessitant une information particulière.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 6.2 : Pour ces actes, le cabinet remet au patient une fiche d'information.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 6.3 : La remise au patient d'une fiche d'information est notifiée dans le dossier.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 6.4 : En cas de refus de soins, le praticien le note sur le dossier du patient et informe le patient des conséquences de son choix	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable



Références réglementaires liées au thème 6

- Art 34 à 36 du code de déontologie médicale (art R 4127-34 à R 4127-36 du Code de santé publique)
- Art 42 du code de déontologie médicale (art R 4127-42 du code de la santé publique)
- Loi du 04 mars 2002, titre II, chapitre II « droits et responsabilité des usagers » - article 11

Thème 7 : La permanence des soins

Objectif : Garantir la permanence des soins en dehors des heures d'ouverture du cabinet			
		Observations	Actions
PDP 7.1 : En dehors des heures d'ouverture du cabinet ou en cas d'absence du praticien, il existe une réponse aux appels téléphoniques	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 7.2 : Cette réponse indique clairement les heures d'ouverture du cabinet ou les horaires de garde ainsi que les coordonnées à contacter en cas d'urgence.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 7.3 : S'il s'agit d'un répondeur, le praticien s'assure de la clarté du message.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 8 : La continuité des soins

Objectif : Assurer la continuité des soins.			
		Observations	Actions
PDP 8.1 : La continuité des soins est organisée au sein du cabinet (accès mutuel au dossier si plusieurs praticiens).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 8.2 : Un résumé pré-établi du dossier est rédigé pour la transmission à un confrère.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Références réglementaires liées au thème 8

Art 45 du code de déontologie médicale (art R 4127-45 du code de la santé publique)
 (...) Tout médecin doit, à la demande du patient ou avec son consentement, transmettre aux médecins qui participent à sa prise en charge ou à ceux qu'il entend consulter, les informations et documents utiles à la continuité des soins.(..)

NA : Non Applicable

Thème 9 : La coordination des soins

Objectif : Participer à la coordination des soins.			
		Observations	Actions
PDP 9.1 : Les coordonnées du médecin traitant du patient lui sont demandées et sont notées dans le dossier	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 9.2 : Un répertoire des confrères, paramédicaux, laboratoires, centre de radiologie du secteur, réseaux, services sociaux et services à domicile est disponible.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 9.3 : Le cabinet participe ou est membre d'un ou plusieurs réseaux de soins ou associations.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 9.4 : Le praticien participe à des staffs ou des réunions de coordination.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 10 : Le dossier patient

Objectif 1 : conserver et protéger les dossiers médicaux.			
		Observations	Actions
PDP 10.1 : Les dossiers patients sont rangés dans des locaux fermés à clés, dans des meubles fermés à clé et ne sont accessibles qu'au praticien lui-même et au personnel autorisé travaillant sous sa responsabilité.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 10.2 : Pour les dossiers enregistrés et conservés sur support informatique, les précautions suivantes sont prises : - 10.2.1 : Gestion des accès différenciée selon les membres de l'équipe - 10.2.2 : Attribution à chaque utilisateur d'un mot de passe changé régulièrement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

Objectif 2 : optimiser la tenue du dossier du patient			
		Observations	Actions
PDP 10.3 : Le dossier du patient est actualisé à chaque consultation.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 10.4 : Il existe un système de repérage (fiche prévention, alerte logiciel*) permettant de rappeler au praticien la prescription d'actes de prévention et/ou de dépistage en fonction de l'âge, du sexe et des facteurs de risques du patient.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 10.5 : Dans le cadre d'une démarche de prévention, les pathologies les plus fréquentes sont recensées. Si oui, quelles sont-elles ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 10.6 : Des fiches d'informations sur ces pathologies sont disponibles.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
PDP 10.7 : Toute consultation ou examen fait l'objet d'un compte-rendu dans le dossier du patient décrivant : <ul style="list-style-type: none"> - la date et le nom du praticien (remplaçant, associé, successeur) - le motif de consultation - les données significatives de l'examen clinique - les résultats / conclusions - les décisions (conseils, prescription, demande d'examens ou d'avis complémentaires). 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

<p>PDP 10.8 : Le praticien a structuré les dossiers patient afin de pouvoir répondre aux obligations d'accès aux informations personnelles de santé (séparation des données objectives de type compte-rendu des données subjectives de type commentaires)</p> <p>Remarque : cf annexe dossier du patient (extrait des commentaires de l'article L1111-7)</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		
---	--	--	--



Références réglementaires liées au thème 12

Concernant le devenir des fichiers médicaux

- Extraits des commentaires de l'article 73 du code de déontologie médicale (art R4127-73 du Code de la Santé Publique)
- Extrait des commentaires de l'article 45 du code de déontologie médicale (article R4127 -45 du code de la santé publique)

Concernant l'accès des dossiers médicaux

- Loi du 04 mars 2002, titre II, chapitre II « droits et responsabilités des usagers »– article 11
- Décret n°2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L1111-7 et L1112-1 du code de la santé publique.