

PRESTATION DE TRANSPORT SANITAIRE

REF-177-01



LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

LE CONVENTIONNEMENT PAR LES REGIMES D'ASSURANCE MALADIE

1-L'entreprise est conventionnée par les régimes d'assurance maladie.

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

2-Les locaux de l'entreprise sont accueillants et adaptés pour recevoir tout demandeur.

3-La population ou les médecins peuvent joindre en permanence par téléphone les entreprises de transport sanitaire directement ou par l'intermédiaire d'un centre d'appel.

4-L'entreprise transmet à tout demandeur un document récapitulatif afin de faciliter l'accès à l'information sur les conditions générales de prise en charge des transports en ambulance ou VSL par l'assurance maladie.

5-L'entreprise facilite à tout demandeur l'accès à la prise en charge en lui indiquant les démarches générales à accomplir.

6-L'entreprise propose la prestation la plus adaptée à la demande par l'analyse des besoins réels de la personne transportée dans le respect de la prescription médicale.

3 – LA PRISE EN CHARGE DE LA PERSONNE TRANSPORTEE

7-Lors de la prise en charge, l'équipage s'assure, avant la prestation, de l'adéquation de la prescription médicale avec le moyen de transport engagé et informe l'assuré des conditions générales de prise en charge.

4 - LE TRANSPORT

8-L'intégrité physique, la dignité et le confort de la personne transportée sont respectés lors de toute manipulation

9-La conduite des véhicules est adaptée à l'état de santé des personnes transportées.

10-L'entreprise participe à la garde préfectorale. Lorsque qu'elle réalise une mission urgente à la demande du SAMU- Centre 15, l'entreprise respecte les procédures d'intervention localement définies.

11-Tous les véhicules en mission sont en liaison permanente avec l'entreprise.

12-Le matériel embarqué dans les véhicules fait l'objet d'ajouts, au delà du strict respect de la réglementation, et d'un conditionnement spécifique permettant une meilleure prise en charge sur les situations d'urgence.

13-Les véhicules et leur matériel sont propres.

14-Les véhicules et leur matériel sont désinfectés suivant des protocoles pré-établis.

15-Chaque personne transportée dans une ambulance (catégories* A et C), bénéficie d'une literie propre, lavée et renouvelée selon un protocole pré-établi.

5 – LA FACTURATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT

16-L'entreprise tient à disposition de la personne transportée ou de son représentant un exemplaire de la facture.

17-Dans le cadre du tiers payant total ou partiel, l'entreprise utilise le service de télétransmission.

6 - LA DEONTOLOGIE ET LES REGLES INTERNES

18-L'entreprise rédige, met à la disposition et applique dans ses locaux un règlement intérieur ou un règlement interne.

19-Le personnel respecte les règles de déontologie définies dans le règlement intérieur ou le règlement interne.

7 - L'HYGIENE ET LA SECURITE

20-Le personnel roulant porte une tenue professionnelle complète (haut et bas), propre et homogène pour l'ensemble du personnel de l'entreprise.

21-Le personnel roulant respecte les règles d'hygiène élémentaires.

8 - LA FORMATION

22-Tout membre du personnel roulant est au minimum titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours ou équivalent (Brevet National de secourisme).

23-Le personnel est qualifié en matière de transport sanitaire grâce à une formation continue

9 – L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PERSONNES TRANSPORTEES ET LE TRAITEMENT DES LITIGES

24-Les litiges sont traités dans un délai fixé communiqué aux personnes transportées.

25-L'entreprise évalue la satisfaction des personnes transportées