

ACCUEIL DES PATIENTS ÉTRANGERS À L'HÔPITAL

Dans le cadre de la stratégie nationale élaborée pour organiser l'accueil de patients étrangers sur le territoire français, la Commission des Relations Internationales de la Conférence des Directeurs généraux de CHU souhaite **proposer une Charte pour les CHU, qui engage chaque signataire dans le respect de valeurs communes et de bonnes pratiques, dans le but de définir un haut niveau de qualité d'accueil et de prise en charge des patients étrangers**, dans le respect des principes du service public hospitalier qui les engagent. Cette charte expose les conditions selon lesquelles les patients seront admis et pris en charge dans les services des CHU, dans le respect des exigences de qualité et de sécurité des soins.

L'adhésion à cette Charte par les CHU repose sur le principe du volontariat.

Cette charte concerne les patients étrangers, venant dans un établissement public pour des **soins programmés non urgents**. Les patients bénéficiant de l'Aide Médicale de l'État (AME), ceux relevant des soins urgents, les patients accueillis dans le cadre d'une intervention humanitaire et ceux relevant d'une législation de Sécurité Sociale coordonnée avec la législation française ne sont pas spécifiquement concernés par les dispositions de cette Charte, mais restent évidemment pris en charge dans les établissements français dans le même respect des exigences de qualité et de sécurité des soins.

La Charte portera sur deux axes : les moyens mis en place par l'établissement en tant que structure d'une part, et les moyens développés pour garantir un circuit adapté pour les patients d'autre part.

1. La structure d'accueil

Afin d'offrir un accueil de qualité à la patientèle étrangère, l'établissement met en place un service adapté dont le socle de base est le suivant :

- L'établissement propose une **offre de soins hospitalo-universitaire de très haut niveau**. Il compte, parmi ses praticiens, des référents de leur discipline reconnus au niveau national (au sein de sociétés savantes par exemple) et, le cas échéant, au niveau international. Ces professionnels de santé sont au fait des derniers développements de leur spécialité, sur les plans diagnostiques et thérapeutiques, forment de futurs professionnels (y compris étrangers) et participent à des projets de recherche et d'innovation. Les nombreuses spécialités chirurgicales et médicales, les techniques et traitements de pointe ainsi que le profil et l'expertise des professionnels, sont présentés sur le site internet de l'établissement, traduit à cet égard en plusieurs langues ;
- L'établissement dispose de la **certification** de la Haute Autorité de Santé et les soins sont pratiqués dans le respect de la qualité et de la sécurité des soins. Ce contrôle externe garantit un haut niveau de prestation et de soins délivrés aux patients ;
- Le parcours du patient étranger est organisé par un **dispositif d'accueil international clairement identifié**, constitué d'une équipe anglophone dans la mesure du possible et en capacité de mobiliser un service d'interprétariat si nécessaire. Cet accueil est en charge de la coordination administrative de l'accueil des patients étrangers. Il fait le lien entre le patient et les équipes médicales en amont de sa venue, puis à l'issue de son séjour ; il a en charge toutes les formalités administratives au sein de l'hôpital (devis, facturation, admission dédiée...) et orientera les patients vers les structures en charge de l'obtention du visa, si nécessaire. Il informe le patient, par ailleurs, de l'ensemble des prestations à sa disposition au cours de sa prise en charge, indépendamment de l'offre médicale (hébergement pour les accompagnants, transports etc.) ;

2. Les engagements dans l'organisation du circuit des patients étrangers

L'établissement garantit aux patients étrangers les mêmes conditions d'accueil et de prise en charge que les assurés sociaux.

Avant le séjour

- La préparation de l'hospitalisation du patient étranger dans l'établissement est assurée en amont par **l'équipe médicale de l'établissement** qui le prendra en charge. Les éléments du dossier sont communiqués à l'équipe

médicale par le patient. Suite à l'étude du dossier, l'équipe médicale propose des options thérapeutiques et une hospitalisation si nécessaire ;

- La **programmation des soins** est réalisée dans un délai raisonnable au regard de la complexité de la prise en charge ;
- L'équipe médicale communique au patient une charte de prise en charge spécifiant des précautions particulières à observer (pas de vol après l'opération, parcours de rééducation minimal etc...);
- L'établissement fournit au patient un **devis estimatif** dans un délai raisonnable, et n'excédant pas cinq jours ouvrés dans la mesure du possible. Ce devis est réalisé sur la base des informations transmises par le patient et est susceptible d'évoluer au gré des suites de la prise en charge. Le devis présente le détail des actes médicaux ainsi que les options envisageables dans l'établissement : interprétariat, hébergement, restauration etc. Ce devis peut également, le cas échéant, présenter les offres des prestataires de services pour l'hébergement et le transport afin que le choix du patient se fasse de la manière la plus informée possible.
- L'établissement garantit la sécurité des échanges et la confidentialité des données.

Pendant le séjour

- A l'arrivée du patient dans l'établissement, le dispositif d'accueil international clairement identifié présente au patient les **formalités administratives** liées à sa prise en charge. Il **oriente** ensuite le patient vers le service de soins pertinent ;
- L'équipe médicale s'engage à donner au patient une **information claire et compréhensible** sur les modalités de son hospitalisation et ce, tout au long de son séjour. Elle s'assure que le patient consent aux soins de manière éclairée, avec la mobilisation éventuelle d'un interprète si nécessaire ;
- L'établissement s'engage à fournir au patient, dans la mesure du possible et sauf survenance d'un cas de force majeure, une chambre individuelle offrant la possibilité d'accueillir un accompagnant. Cette chambre dispose de sanitaires et de douches, du téléphone, d'un accès au Wifi et d'une offre de télévision permettant d'accéder à des chaînes internationales ;
- Un service de conciergerie et de confort (esthétique, bien-être, restauration adaptée aux préférences alimentaires personnelles ou culturelles) peut être proposé au patient et à ses accompagnants, s'il existe dans l'établissement d'accueil ;
- La sortie du patient est organisée de manière coordonnée entre l'équipe médicale, pour le suivi post-séjour, et le dispositif d'accueil international, pour le volet administratif (factures, attestations d'assurance etc.).

Après le séjour

- L'équipe médicale transmet au patient étranger un **compte rendu médical de son séjour** ainsi qu'une facture¹, dans un délai n'excédant pas huit jours et en anglais si nécessaire.

¹ Décret n° 2015-1042 du 20 août 2015 fixant les dispositions applicables pour la détermination des tarifs de soins et d'hébergement mentionnés à l'article L. 174-20 du code de la sécurité sociale : le devis et la facture comprennent, de manière dissociée, les tarifs des prestations de soins et des prestations hôtelières associées à la prise en charge