

LIVRET D'ACCUEIL ET DE LIAISON



**Location Vente de matériel
Maintenance à domicile - Orthopédie
Usagers - Patients - Aidants**

BIENVENUE CHEZ J'M SANTÉ

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez pour votre prise en charge à domicile.


Spécialiste du matériel médical et de l'orthopédie, JM Santé intervient dans les domaines du maintien à domicile, du handicap et de l'aide à la mobilité.


Nos équipes mettent leur expertise à votre service afin de vous proposer des solutions adaptées à vos besoins et conformes à votre prescription médicale.


Conseillers de vente et techniciens restent à votre écoute pour vous informer, assurer l'installation de votre matériel et veiller au bon déroulement de votre prestation.

Vos contacts

 04 67 01 35 78

 jmsante34@gmail.com

 253 Bd Robert Koch - 34500 Béziers

 Lundi au vendredi
09h00 - 12h00 | 14h00 - 18h00

CHARTRE ÉTIQUE

La présente charte a pour objectif de définir les principes qui encadrent les relations entre l'utilisateur, le médecin prescripteur et JM Santé, prestataire de santé à domicile. Elle précise les droits et les engagements de chacun afin de garantir une prise en charge de qualité, respectueuse de la liberté de choix, de la dignité et des besoins de l'utilisateur.

Ces principes contribuent également à assurer une utilisation adaptée des ressources mobilisées pour les soins et les équipements pris en charge par la collectivité.

Libre choix et consentement

Vous êtes libre de choisir votre prestataire de santé à domicile ainsi que les professionnels de santé qui interviennent auprès de vous. Votre consentement est libre, éclairé et peut être retiré à tout moment.

Respect de la personne

JM Santé s'engage à respecter votre dignité, votre intimité, vos convictions et votre vie privée. L'ensemble des informations vous concernant est traité dans le respect du secret professionnel.

Information et accompagnement

Vous et votre entourage recevez toutes les informations utiles concernant votre matériel, son utilisation, son entretien, ses conditions de prise en charge et les modalités de votre prestation. Nos équipes veillent à répondre à vos questions et à s'assurer de votre bonne compréhension.

Qualité et sécurité des prestations

Le matériel est installé, contrôlé et maintenu par des professionnels qualifiés. JM Santé veille à son bon fonctionnement et vous accompagne dans son utilisation en toute sécurité.

Coordination des soins

JM Santé travaille en collaboration avec les professionnels de santé participant à votre prise en charge et applique les prescriptions médicales dans l'intérêt de votre santé et de votre sécurité.

Continuité de votre prise en charge

En cas de déplacement, de séjour temporaire ou de vacances, JM Santé peut vous orienter vers un prestataire partenaire afin d'assurer, lorsque cela est possible, la continuité de votre prestation.

Confidentialité et accès à vos données

Un dossier confidentiel est constitué pour assurer le suivi de votre prise en charge. Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, dans les conditions prévues par la loi, de suppression de vos données personnelles.

Vos engagements

Vous vous engagez à respecter les modalités de votre prescription médicale et à informer JM Santé de tout changement pouvant modifier votre prise en charge : hospitalisation, modification de traitement, suspension ou arrêt de la prestation.

Réclamations et médiation

En cas de difficulté ou de désaccord, vous pouvez solliciter les dispositifs de conciliation prévus par la Charte de la personne prise en charge afin de rechercher une solution amiable.

Engagement qualité et réglementation

JM Santé exerce son activité dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables aux prestataires de santé à domicile et s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité des prestations délivrées.

ORGANISATION DE VOTRE PRESTATION



Mise en place de la prestation

Avant toute installation, nos équipes recueillent les informations nécessaires à votre prise en charge :

- ✓ Prescription médicale
- ✓ Carte Vitale et couverture complémentaire
- ✓ Conditions de vie et environnement du domicile
- ✓ Besoins spécifiques de l'utilisateur



Installation du matériel

Lors de la livraison, notre technicien :

- ✓ Installe le matériel prescrit
- ✓ Vérifie son bon fonctionnement
- ✓ Explique son utilisation
- ✓ Remet les notices et documents utiles
- ✓ Répond à vos questions

⚠ Pour votre sécurité, toute intervention sur le dispositif médical doit être réalisée par JM Santé.



Suivi de votre prestation

Pendant toute la durée de votre prise en charge :

- ✓ Accompagnement administratif
- ✓ Suivi du matériel
- ✓ Renouvellement des prescriptions lorsque nécessaire
- ✓ Continuité de service lors de certains déplacements ou séjours temporaires



Modification ou fin de prestation

Prévenez JM Santé en cas :

- ✓ d'hospitalisation
- ✓ de changement de prescription
- ✓ d'évolution de votre situation
- ✓ d'arrêt du traitement

En fin de prestation, JM Santé organise :

- ✓ la reprise du matériel
- ✓ les formalités administratives associées
- ✓ la clôture de la prise en charge



RAPPEL DES BONNES PRATIQUES



Propreté des dispositifs délivrés

Tous les dispositifs médicaux délivrés par JM Santé sont contrôlés, nettoyés et désinfectés avant leur mise à disposition.

Nous vous demandons de restituer le matériel dans un état de propreté conforme aux consignes d'entretien qui vous ont été remises lors de l'installation.

En cas de doute, nos équipes restent à votre disposition pour vous conseiller.



Pannes et dégradations

En cas de panne

Les pannes liées au fonctionnement normal du matériel sont prises en charge par JM Santé, sans frais pour l'utilisateur, conformément aux conditions prévues par la Liste des Produits et Prestations (LPP).

En cas de dégradation

Toute dégradation volontaire ou résultant d'une utilisation non conforme pourra faire l'objet d'une facturation après expertise de nos services.

Nous vous invitons à prendre le plus grand soin du matériel mis à votre disposition.



Maintenance préventive annuelle

Certains dispositifs médicaux nécessitent une maintenance préventive obligatoire conformément aux recommandations du fabricant.

Dans ce cadre, JM Santé pourra être amené à intervenir périodiquement afin de contrôler le bon fonctionnement et la sécurité du matériel.

Protection de vos données

Les informations administratives et médicales nécessaires à votre prise en charge sont traitées par JM Santé dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

Les modalités détaillées de traitement et l'exercice de vos droits figurent dans la notice RGPD remise lors de la constitution de votre dossier.

Pour toute question, contactez-nous au 04 67 01 35 78 ou par mail à jmsante34@gmail.com.

Votre avis nous intéresse

Dans le cadre de notre démarche qualité, une **enquête de satisfaction pourra vous être adressée par e-mail** à l'issue de votre prise en charge. Si vous ne disposez pas d'adresse électronique ou préférez un support papier, vous pouvez demander un formulaire auprès de nos équipes ou nous adresser vos observations à : J'M Santé – 253 bd Robert Koch – 34500 Béziers.

Nous vous remercions de votre contribution à l'amélioration de nos services.

Les versions complètes des documents d'information de JM Santé (Charte éthique, Politique de bientraitance, Droits et devoirs de l'utilisateur, Protection des données personnelles...) sont disponibles sur simple demande auprès de nos équipes ou consultables sur notre site internet.