

Charte des sociétés de conciergerie médicale

1

Renoncer aux soins lorsque nous n'avons pas la chance de vivre dans un pays où ils sont accessibles et à un coût raisonnable, n'est plus une fatalité. Les ouvertures de frontières, l'accès facilité à l'information, la baisse des coûts de déplacements, le développement des assurances internationales rendent aujourd'hui possibles les voyages médicaux. Les patients internationaux peuvent désormais trouver en France les traitements et prises en charge médicales les plus performants, en termes d'efficacité, de coûts et de qualité d'accueil.

Les acteurs contribuant à l'organisation des déplacements de ces patients, sont appelés « sociétés de conciergerie médicale ». Agissant en partenariat avec les établissements de santé et les différentes parties prenantes d'un parcours de soins (hébergement, transport, soins à domicile, sociétés de traduction, administration, payeurs, assureurs, etc.), elles facilitent des séjours souvent difficiles à vivre pour les patients isolés, malades et loin de chez eux.

En réponse à des patients et des payeurs de plus en plus exigeants, à un marché international des soins de plus en plus compétitif, et devant l'obligation d'exemplarité dans les domaines de l'éthique, de la responsabilité et de la confidentialité médicale, il nous est paru nécessaire de définir ce qui rassemble les acteurs de ce secteur autour d'une charte.

Cette charte réunit les valeurs nécessaires aux bonnes pratiques des sociétés de conciergerie médicale.

Elle s'insère dans le dispositif de qualité globale de la filière d'accueil des patients étrangers en France développé par French Healthcare Association.

Les signataires de cette charte sont membres de French Healthcare Association.

Article 1 : Orientation des patients :

- Nous nous engageons sur des délais de réponses aux demandes des patients et nous les tenons.
- Nous mesurons la satisfaction des patients que nous accompagnons.
- Nous traitons avec rapidité et de façon adaptée les plaintes de patients que nous recevons.
- Nous maîtrisons la langue des patients dans la majorité des cas et sommes en mesure de proposer des services de traductions de qualité.

Article 2 : Expertise médicale :

- Nous ne nous substituons pas aux spécialistes qui traitent les patients mais nous nous assurons, en nous appuyant sur des médecins (de la société ou référents) de la complétude et la qualité des dossiers médicaux qui nous sont envoyés, avant de les communiquer aux établissements.
- Nous qualifions en amont la situation des patients et n'acceptons pas d'accompagner des cas pour lesquels aucune valeur ajoutée thérapeutique ne peut être apportée par les établissements de santé.

Charte des sociétés de conciergerie médicale

2

Article 3 : Transparence :

- Nous sommes en mesure de communiquer des prestations et des tarifs clairs sur demande des patients.
- Nous proposons des contrats clairs et des conditions générales de vente avantageuses à nos clients et partenaires.
- Nous réalisons des devis avant toute prestation et nous les faisons systématiquement approuver.
- Nous émettons des factures détaillées concernant nos prestations.

Article 4 : Confidentialité et éthique :

- Nous garantissons le secret médical et répondons aux réglementations en vigueur concernant la confidentialité des données médicales qui nous sont transmises (RGPD, CNIL).
- Nous n'allons jamais à l'encontre du choix des patients et leur proposons dès que cela est possible, plusieurs choix d'hôpitaux ou de médecins.
- Nous nous assurons en amont que les patients que nous accompagnons auront les moyens financiers et/ou les prises en charge leur permettant d'aller jusqu'au bout de leurs soins.
- Nous nous attachons à prendre toutes les précautions nécessaires pour valider la légitimité du dossier médical, et encadrer le retour des patients dans leur pays après leur prise en charge.

Article 5 : Investissement humain et qualité :

- Nous employons des collaborateurs compétents, que nous formons et rémunérons correctement pour les motiver et les fidéliser.
- Nous travaillons avec des partenaires sélectionnés, référencés sur des critères de qualité, de réactivité et de coûts, avec lesquels nous avons contractualisé et qui sont assurés en conformité avec les lois et règlements français.
- Nous sommes des sociétés solides financièrement, dûment enregistrées, et assurées pour les domaines d'activité sur lesquels nous exerçons.



Article 6 : Comité de la charte :

Un « comité de la charte » est constitué par les signataires originaux de la charte et des représentants d'établissement de santé. Il a notamment pour responsabilités :

- De recueillir certaines informations communiquées par le candidat à la signature de la charte (KBIS, assurance, présentation de la société, liste de références clients principales) et de les communiquer au conseil d'administration de French Healthcare Association ;
- De faire évoluer la charte dans le temps selon les exigences des acteurs concernés et les conditions du secteur (évolution réglementaire...) et de soumettre ces évolutions au conseil d'administration de French Healthcare Association ;

French Healthcare Association – 77 boulevard Saint-Jacques 75 014 PARIS

<https://frenchhealthcare-association.fr> – contact@frenchhealthcare-association.fr

FV JS
JFC 

AL

Charte des sociétés de conciergerie médicale

3

- En cas d'alerte sur un manquement d'un signataire à l'un des engagements de la présente charte, d'étudier le cas et de donner un avis (à la majorité) au conseil d'administration de French Healthcare Association, sur la suite à donner voire sur une exclusion de la charte.

Article 7 : Conseil d'administration de French Healthcare Association :


Il revient au conseil d'administration de French Healthcare Association, après avoir recueilli les informations et avis du comité de la charte :

- De valider la signature d'un candidat ;
- De décider des évolutions de la charte ;
- De décider de la suite à donner en cas de manquement d'un signataire à l'un des engagements de la charte.

Signataires le 11 mai 2021 :

French Healthcare Association

Jean-François Gendron, Président



C3Medical

Jérôme Soistier, Président



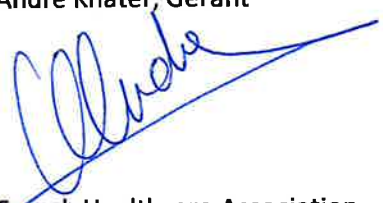
Evadeo Pro

Frédéric Vogel, Directeur général



Kare International

André Khater, Gérant



Denos

Pierre Vincent, Directeur général



France Surgery

Carine Hilaire, Présidente



French Healthcare Association – 77 boulevard Saint-Jacques 75 014 PARIS

<https://frenchhealthcare-association.fr> – contact@frenchhealthcare-association.fr

