La charte du curiste

ARTICLE 10-2 DE LA CONVENTION NATIONALE THERMALE (CNT) 2018-2022

Avertissement aux lecteurs :
Pour prendre connaissance de la Charte du curiste, il vous est proposé :

- Une version courte en dix points, intitulée «Les principes généraux de la charte».
- La version intégrale, constituée d'un préambule et de six chapitres, intitulée «La Charte du curiste».

1. En concertation avec son médecin prescripteur, le curiste choisit l'établissement thermal dans lequel il souhaite être pris en charge, compatible avec la prescription médicale et la nature des soins que nécessite son état de santé. Un établissement thermal ne peut faire obstacle à ce libre choix que dans la mesure où il n'a pas les moyens d'assurer une prise en charge appropriée à l'état de la personne ou s'il ne dispose pas de la place disponible pour la recevoir.

2. Il est préférable que le curiste réserve sa cure auprès de l'établissement pour permettre à ce dernier de planifier la prise en charge en tenant compte de ses capacités d'accueil et d'organisation. L'établissement indique les possibilités d'accès aux espaces de soins à toute personne qui se signale comme étant en situation de handicap ou à mobilité réduite. Les aménagements nécessaires à l'accueil de ces personnes doivent être prévus.

3. Le curiste est traité avec égards. Le curiste et le personnel de l'établissement doivent faire preuve de bienveillance, de respect et de courtoisie l'un à l'égard de l'autre. Le curiste peut faire part de ses observations sur les soins et sur l'accueil au personnel de l'établissement, en plus de la possibilité de répondre au questionnaire de satisfaction.

4. Le curiste prend connaissance des règles édictées dans le règlement intérieur, notamment les règles d'hygiène et de sécurité et celles relatives à l'utilisation des salles de soins, de détente et de repos. L'établissement thermal se conforme aux règles d'hygiène prévues par le Code de la Santé Publique. Afin de faciliter le respect des règles d'hygiène par les curistes, l'établissement met à leur disposition le matériel nécessaire, en nombre suffisant. Il leur fournit à minima le pack-linge tel que défini par l'article 12 de la Convention Nationale Thermale. L'établissement thermal est tenu d'afficher dans les locaux les éléments relatifs à l'information des curistes et du personnel en matière de contrôles sanitaires, tels que prévus par l'article R. 1322-44-16 du Code de la Santé Publique. L'établissement thermal est également tenu d'informer l'Assurance Maladie de tout évènement ayant un impact sur la facturation et la prise en charge des cures, notamment en cas de cessation totale ou partielle de l'activité thermale, ou lorsque la suspension de soins entraîne la modification d'un traitement-type.

5. Toute personne accueillie au sein d'un établissement thermal doit se conformer au port de la tenue spécifique prévue par le règlement intérieur de la structure. Le non-respect de la tenue appropriée fait obstacle à l'accès des curistes aux zones de soins.

6. Toute personne accueillie au sein d'un établissement thermal doit adopter un comportement qui ne porte atteinte ni au fonctionnement de l'établissement thermal, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène et de sécurité, ni à la tranquillité des curistes, ni à l'intégrité physique ou morale du personnel exerçant une activité professionnelle dans l'établissement, ni effectuer des dégradations volontaires dans les locaux. En cas de comportement inapproprié et après rappel du règlement resté infructueux, l'accès du curiste pourra être révoqué temporairement ou définitivement par la Direction de l'établissement, en fonction de la gravité des manquements.

7. Le curiste doit signaler à son médecin thermal et à l'établissement les contre-indications médicales dont il a connaissance et également signaler toute coupure, plaie, éruption cutanée, etc. survenant au cours de la cure.

8. L'établissement délivre les soins thermaux conformément à la prescription du médecin thermal, à la nomenclature des soins et à l'orientation thérapeutique spécifiée. Il veille à prendre en compte les contraintes liées aux pathologies chroniques afin d'éviter certains déséquilibres (à titre d'exemple, les traitements spécifiques liés au diabète).

9. Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Le personnel de l'établissement thermal est tenu au secret professionnel, et également astreint au secret médical lorsqu'il s'agit de professionnels de santé.

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur les curistes (informations relatives à l'état-civil, médicales, administratives et financières).

10. Toutes les informations à caractère médical sont intégrées dans le dossier médical du curiste. Ces informations sont accessibles au curiste. Toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant. Les principes généraux font l'objet d'un affichage dans les locaux de l'établissement thermal. Le texte intégral de la charte est accessible en téléchargement. Il est également disponible sur demande. Des exemplaires papier sont tenus à disposition des curistes à l'accueil de l'établissement thermal.

Préambule

L'objectif de la présente charte est de faire connaître aux curistes accueillis dans les établissements thermaux leurs droits essentiels, tels qu'ils sont affirmés par le Code de la Santé Publique, le Code de la Sécurité Sociale et la Convention Nationale Thermale, ainsi que d'assurer et de préserver le dialogue entre les curistes et les établissements. L'application de la charte s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement, auxquelles sont soumis le personnel et le curiste. Le cas échéant, ces obligations sont précisées dans le règlement intérieur de l'établissement thermal affiché au sein de l'établissement. Le curiste doit pouvoir en prendre aisément connaissance.

Les curistes bénéficient de soins regroupés sous l'appellation «Cures thermales», qui doivent être prescrits par un médecin et qui ne peuvent être délivrés que par un établissement thermal. Ces soins sont qualifiés de «thermaux» car l'établissement exploite, à des fins thérapeutiques, une source d'eau minérale naturelle dont les propriétés sont reconnues par l'Académie Nationale de Médecine. Son exploitation est soumise à des normes que l'établissement est tenu de respecter, sous la surveillance de l'Agence Régionale de Santé qui effectue des contrôles réguliers de la qualité de l'eau thermale. Les établissements thermaux sont à distinguer des centres de thalassothérapie et des centres de remise en forme ou de bien-être. La prise en charge des soins thermaux est soumise à l'accord préalable de l'Assurance Maladie. Le curiste doit en faire la demande auprès de l'organisme d'assurance maladie auquel il est affilié, compétent pour lui délivrer un formulaire d'accord de prise en charge administrative.

Les principes généraux de la charte sont affichés au sein de l'établissement. Le texte intégral de la charte est disponible en téléchargement, et quelques exemplaires papier sont également tenus à disposition des curistes à l'accueil de l'établissement. Le texte intégral de la charte prévaut sur ses principes généraux. Dans un délai d'un mois suivant l'issue de leur séjour, lorsqu'ils ont été présents aux périodes sélectionnées l'enquête, les curistes ayant renseigné une adresse mail sont invités par l'établissement à remplir un questionnaire de satisfaction, accessible via une plateforme en ligne. Les curistes qui en font la demande pourront recevoir un exemplaire papier du questionnaire.

Ce questionnaire permet au curiste, le cas échéant, de faire part de ses observations sur l'accueil qui lui a été réservé et sur son séjour. L'établissement prend en compte les réponses apportées à ce questionnaire afin d'améliorer la qualité de son service.

CHAPITRE 1 - LE LIBRE CHOIX DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL ET L'ACCÈS AUX SOINS

En concertation avec son médecin prescripteur, le curiste choisit l'établissement thermal dans lequel il souhaite être pris en charge, compatible avec la prescription médicale et la nature des soins que nécessite son état de santé.

Un établissement ne peut faire obstacle à ce libre choix que dans la mesure où il n'a pas les moyens d'assurer une prise en charge appropriée à l'état de la personne concernée ou s'il ne dispose pas de la place disponible pour la recevoir.

Le curiste peut choisir son médecin thermal, que celui-ci soit libéral ou salarié, sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas.

En revanche, conformément aux principes d'égal accès aux soins et de prohibition des discriminations illicites, les curistes ne peuvent exiger d'être pris en charge par une personne déterminée parmi le personnel de l'établissement.

Dans tous les cas, le choix du curiste d'un établissement thermal et/ou d'un praticien doit être compatible avec certaines recommandations spécifiques liées à l'organisation du service et la délivrance des soins, ainsi qu'avec les contraintes liées aux pathologies chroniques susceptibles d'être déséquilibrées en cas de non-respect de leur traitement spécifique.

Le curiste a la possibilité de réserver sa cure auprès de l'établissement, afin de permettre à ce dernier de planifier la prise en charge en tenant compte de ses capacités d'accueil et d'organisation. L'établissement indique les possibilités d'accès aux espaces de soins aux curistes qui se signalent comme étant en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Les aménagements nécessaires à l'accueil de ces personnes doivent être prévus.

Le curiste doit être en mesure de suivre sa cure ou être assisté par une tierce personne en cas de handicap.

Les mineurs suivant une cure thermale doivent être accompagnés par un adulte ayant autorité.

CHAPITRE 2 - L'ACCUEIL DU CURISTE ET LES TARIFS DE LA CURE

Le curiste est traité avec égards.

Le curiste et le personnel de l'établissement doivent faire preuve de bienveillance, de respect et de courtoisie l'un à l'égard de l'autre.

Le curiste peut exprimer ses observations sur l'accueil et sur les soins dispensés au personnel de l'établissement, en plus de la possibilité qui lui est donnée de répondre au questionnaire de satisfaction.

Lors de son accueil dans la structure, le curiste reçoit de l'établissement le planning journalier des différents soins qui lui seront dispensés.

Il remet à l'établissement le formulaire de prise en charge administrative de la cure qui lui a été délivré par son organisme d'affiliation et qui lui permet de bénéficier de la dispense d'avance des frais pris en charge par l'Assurance Maladie au titre de la cure conventionnée. L'établissement indique au curiste les prestations remboursées par l'Assurance Maladie. Les frais qui ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie au titre de la cure conventionnée sont réglés en totalité par le curiste.

Les tarifs des cures thermales sont déterminés par voie réglementaire et publiés au Journal Officiel de la République Française. Ces tarifs, ainsi que ceux des soins et prestations délivrés hors prise en charge, sont affichés à l'entrée de l'établissement et mentionnés sur ses supports d'information papier ainsi que sur son site internet.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au premier jour de la cure.

L'établissement thermal ne facture aux assurés aucune participation au titre des frais administratifs ni à titre obligatoire ni à titre facultatif. Aucun versement d'acompte ou d'arrhes ne pourra être demandé aux assurés par l'établissement thermal sur la part du forfait thermal prise en charge par les organismes d'Assurance Maladie.

Cette disposition ne fait pas obstacle à la perception d'acompte ou d'arrhes sur la part du forfait thermal non prise en charge par l'Assurance Maladie, sur le montant des soins complémentaires et prestations dites «de confort».

CHAPITRE 3 - LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Le curiste prend connaissance des règles édictées dans le règlement intérieur, notamment les règles d'hygiène et de sécurité, ainsi que celles relatives à l'utilisation des salles de soins, de détente ou de repos, et de la buvette. Les principales règles sus-citées sont affichées à l'entrée de chaque service.

L'établissement thermal est en droit de reporter ou d'annuler la cure thermale de toute personne atteinte d'une pathologie infectieuse ou contagieuse, porteuse de plaies ou d'infections de l'épiderme, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité sus-citées.

L'établissement thermal se conforme aux règles d'hygiène prévues par le Code de la Santé Publique.

Afin de faciliter le respect des règles d'hygiène par les curistes, l'établissement met à leur disposition le matériel nécessaire, en nombre suffisant. Il leur fournit a minima le pack-linge tel que défini par l'article 12 de la Convention Nationale Thermale.

Le curiste utilise uniquement ce pack-linge qui est changé tous les jours.

Le personnel de l'établissement peut, à la demande du curiste, renouveler tout ou partie du pack-linge en cas de nécessité justifiée.

Le curiste restitue chaque jour l'intégralité du pack-linge à l'établissement.

L'établissement thermal est tenu d'afficher dans les locaux les éléments relatifs à l'information des curistes et du personnel en matière de contrôles sanitaires, tels que prévus par l'article R. 1322-44-16 du Code de la Santé Publique. L'établissement thermal est également tenu d'informer l'Assurance Maladie de tout évènement ayant un impact sur la facturation et la prise en charge des cures, notamment en cas de cessation totale ou partielle de l'activité thermale, ou lorsque la suspension de soins entraîne la modification d'un traitement-type.

Toute personne accueillie au sein d'un établissement thermal doit se conformer au port de la tenue spécifique prévue par le règlement intérieur de la structure, permettant de respecter les règles d'hygiène et la dignité de la personne.

Le non-respect de la tenue prévue par le règlement intérieur de l'établissement fait obstacle à l'accès des curistes aux zones de soins.

Toute personne accueillie au sein d'un établissement thermal doit adopter un comportement qui ne porte atteinte ni au fonctionnement de l'établissement thermal, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène et de sécurité, ni à la tranquillité des curistes, ni à l'intégrité physique ou morale du personnel exerçant une activité professionnelle dans l'établissement, ni effectuer des dégradations volontaires dans les locaux.

En cas de comportement inapproprié et après rappel du règlement resté infructueux, l'accès du curiste pourra être révoqué temporairement ou définitivement par la Direction de l'établissement, en fonction de la gravité des manquements.

Le cas échéant, la cure thermale sera liquidée au prorata du nombre de jours de soins effectués.

CHAPITRE 4 - LE DÉROULEMENT DE LA CURE THERMALE

La surveillance des soins du curiste est assurée par le médecin thermal de son choix, pendant toute la durée de la cure, à raison d'au moins trois consultations de suivi.

La première consultation est réalisée avant le début des soins. Le curiste remet au médecin thermal une lettre du médecin prescripteur de la cure.

Le curiste doit signaler à son médecin thermal et à l'établissement les éventuelles contre-indications médicales dont il a connaissance, et notamment signaler toute coupure, plaie ou éruption cutanée, etc. survenant au cours de la cure.

Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que le curiste ait donné son consentement, après avoir été spécifiquement informé sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles.

Le curiste dispose du libre choix de participer ou non à ce programme de recherche biomédicale, sans conséquences sur le déroulement de sa cure.

L'établissement délivre les soins thermaux conformément à la prescription du médecin thermal, à la nomenclature des soins et à l'orientation thérapeutique spécifiée. Il veille à prendre en compte les contraintes liées aux pathologies chroniques susceptibles d'être déséquilibrées en cas de non-respect de leur traitement spécifique.

Le curiste identifie le personnel de l'établissement et le personnel soignant au moyen d'un badge mentionnant leur prénom et leur qualité, conformément aux dispositions prévues par le règlement intérieur.

Pour le bon déroulé des soins et le respect des règles d'hygiène et de sécurité, le curiste se conforme au planning des soins qui lui a été attribué.

À l'issue de sa cure thermale, et au cours de la troisième consultation, le médecin thermal rédige un compte rendu retraçant l'évolution de la cure à l'attention du médecin traitant du patient.

Conformément aux dispositions prévues par la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (article 2 du chapitre IV du Titre XV), ce compte rendu est tenu à la disposition du curiste.

CHAPITRE 5 - LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DES CURISTES

Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

Le personnel de l'établissement thermal est tenu au secret professionnel, et également astreint au secret médical lorsqu'il s'agit de professionnels de santé.

Il veille à respecter la pudeur et l'intimité de chaque personne en toutes circonstances, y compris au cours des soins thermaux et des pratiques médicales complémentaires, et à prendre toute mesure strictement appropriée et adéquate afin de respecter ou de faire respecter ce droit à l'intimité.

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur les curistes (informations relatives à l'état-civil, médicales, administratives et financières).

Toutefois, les informations à caractère médical, dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et qu'elles déterminent la meilleure prise en charge possible dans l'intérêt du patient, sont réputées avoir été confiées par le curiste à l'ensemble de l'équipe de soins qui le prend en charge.

Ces mêmes informations pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui prend en charge le curiste, dans la mesure où celui-ci en aura été averti et ne s'y sera pas formellement opposé.

CHAPITRE 6 - LE DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES DU CURISTE

Toutes les informations à caractère médical formalisées sont intégrées dans le dossier médical du curiste. Ces informations sont accessibles au curiste (et dans certaines conditions à ses représentants légaux ou, en cas de décès, à ses ayants droit), à l'exclusion toutefois de celles qui concernent des tiers ou mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers.

L'accès de la personne à ces informations peut s'effectuer directement, si elle le souhaite, ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne à cet effet. Cet accès s'effectue soit directement auprès du médecin thermal, soit auprès de l'établissement thermal lorsque le médecin thermal est salarié de l'établissement.

En suivant une cure auprès de l'établissement thermal, tout curiste a nécessairement agréé expressément à l'utilisation et l'enregistrement des données le concernant à des fins d'information et/ou de prospection commerciale par l'établissement thermal.

Depuis la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant.

Toute personne dispose également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de ses données.

Thermes Adour

Thermalistes depuis 1966