

# CHARTRE D'ETHIQUE PROFESSIONNELLE POUR LES FACILITATEURS

Préambule.....	1
Destinataires et obligation d'y souscrire .....	1
Les valeurs fondamentales de la chambre .....	2
Les Engagements et obligations.....	2

## Préambule

Cette Charte d'éthique professionnelle définit les principes et valeurs fondamentales auxquels les membres de la chambre des entreprises de soutien aux services de soins, adhèrent et s'engagent à les appliquer dans leur conduite quotidienne de leurs métiers.

SMEDI a participé à été initiatrice du projet et a participé à sa rédaction.

Elle l'a adopté à titre unilatéral et s'y engage unilatéralement dans sa présente version et s'engage à la mettre à jour en fonction des msie à jour décidées par la profession représentée par sa chambre CNE-SSS.

## Destinataires et obligation d'y souscrire

Cette charte contient des engagements auxquels doivent souscrire toutes les entreprises adhérentes à la chambre nationale des

entreprises de facilitation médicale et de soutiens aux services de santé, relevant de la Fédération bde la santé de l'UTICA ( Union Tunisienne pour l'Industrie le Commerce et l'Artisanat).

Le respect de cette charte est une condition pour adhérer à la chambre et le rester.

Elle est susceptible d'être modifiée afin de s'adapter aux évolutions notamment réglementaires.

## Les valeurs fondamentales de la chambre

Les valeurs fondamentales des entreprises membres de la chambre dans la conduite de leurs affaires et activités sont les suivants:

Légalité, transparence et intégrité morale, Ethique, le respect des personnes et de leur Intégrité physique, la transparence, la lutte contre la concurrence déloyale, le respect des engagements pris, la démarche qualité, la responsabilité sociétale et la contribution au développement durable.

Tous les dirigeants de entreprises membres de la chambre doivent prendre toute disposition pour faire connaître cette charte à leurs collaborateurs et s'assurer de son application par leurs équipes.

## Les Engagements et obligations

### 1. **ENGAGEMENTS ENVERS LES PATIENTS**

- 1.1. Présenter au patient une offre détaillée avec des prestations de qualité et s'engager à la respecter
- 1.2. Respecter le libre choix du patient de son médecin traitant
- 1.3. Respecter et garantir la confidentialité des données du patient
- 1.4. S'engager à ce que le patient soit au centre de nos préoccupations et défendre ses intérêts auprès des différents intervenants

### 2. **ENGAGEMENTS ENVERS LES STRUCTURES DE SOINS**

- 2.1. Respecter les conventions signées et le règlement intérieur des structures de soins ainsi que le code de déontologie médicale
- 2.2. Etablir des relations de partenariat reposant sur une vision d'intérêts mutuels

### **3. ENGAGEMENTS ENVERS LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ**

- 3.1. Ne pas interférer dans les décisions médicales
- 3.2. Respecter les consignes du médecin traitant
- 3.3. Avoir l'accord du médecin pour toute publication le concernant
- 3.4. Honorer les accords financiers convenus
- 3.5. Se conformer aux normes tarifaires établies par les différentes professions de santé

“ne pas dire du mal des médecins” à inclure dans le chapitre professionnel de santé

point label: Avoir un référent médical au sein de l'agence

### **4. ENGAGEMENT QUALITÉ :**

- 4.1 S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et de respect des normes de qualité

### **5. ENGAGEMENTS ENVERS LE PERSONNEL**

- 5.1. Avoir une politique RH qui garantit le développement des compétences et qui respecte les obligations légales envers les salariés
- 5.2. Développer le sens de l'éthique et de la déontologie du personnel pour la gestion des patients en amont, pendant et après leur séjour médical en Tunisie

point label: Mettre en place des procédures standardisées et conformes à la charte des valeurs.

### **6. ENGAGEMENTS ENVERS LES CONFRÈRES**

- 6.1. Instaurer de bonnes pratiques commerciales basées sur une concurrence loyale et le respect envers ses confrères

- 6.2. Se différencier par la qualité de ses prestations et non pas uniquement par les tarifs afin d'éviter une concurrence nocive
- 6.3. S'interdire toute pratique déloyale : discréditation des confrères, détournement des patients ...

## **7. ENGAGEMENTS VIS À VIS DE LA TUNISIE DESTINATION SANTÉ**

- 7.1. Adopter des pratiques et des règles de conduite permettant de véhiculer la meilleure image de la destination Tunisie
- 7.2. Promouvoir la Tunisie en tant que destination de santé de premier ordre par la qualité de ses infrastructures et ses hautes compétences médicales