PLATEFORME RÉGIONALE DE TRANSPORTS DE NOUVELLE-AQUITAINE

CHARTE DE BONNES PRATIQUES

entre transporteurs sanitaires et établissements de santé utilisateurs

Novembre 2025

Sommaire

Article 1 : Objet de la charte 3
Article 2 : Domaine d'application 3
Article 3 : Engagements des parties 3
3.1. Principes généraux 3
a) Réaliser toutes les prescriptions et commandes de transport sanitaire dans la plateforme 3
b) Respecter le libre choix du patient pour les transports remboursés par l'Assurance maladie 4
c) Faire du tour de rôle la règle et de la sous-traitance l'exception 4
3.2. Engagements relatifs à la prescription et à la commande du transport 5
a) Prescription médicale 5
b) Commande et génération de la prescription médicale de transport (PMT) dans la plateforme 6
c) Modifications 7
3.3. Engagements relatifs aux aspects organisationnels et opérationnels du transport 8
a) Pour tous types de trajets 8
b) À l'entrée du patient 9
c) À la sortie du patient 9
Article 4 : Évènements indésirables 10
Article 5 : Comités de suivi 11
Article 6 : Durée de la Charte 11

Article 1 : Objet de la charte

Une plateforme régionale de commande dématérialisée de transports sanitaires entre établissements de santé et transporteurs a été mise en place en Nouvelle-Aquitaine afin d'optimiser la gestion des transports sanitaires et de concourir ainsi à l'amélioration de la prise en charge des patients.

Pour améliorer la prise en charge du patient, il est nécessaire que les établissements de santé et transporteurs tiennent compte de leurs contraintes respectives et s'engagent mutuellement.

La présente charte détermine les règles et conduites communes et partagées que les transporteurs et établissements s'engagent à respecter pour assurer un usage optimal de la plateforme, dans un intérêt commun. Elle contribue à une démarche qualité globale des transports sanitaires, de leur prescription médicale à leur réalisation.

L'engagement dans le dispositif de la plateforme régionale implique pour les utilisateurs de respecter cette charte et d'assumer les conséquences de leurs manquements.

Article 2 : Domaine d'application

Les transports concernés sont ceux prescrits et commandés par les établissements de santé (entrées, sorties, consultations, séances…) via la plateforme, qu'ils soient à la charge des établissements ou de l'Assurance maladie, hors transports régulés par le SAMU-Centre 15.

Article 3 : Engagements des parties

3.1. Principes généraux

a) Réaliser toutes les prescriptions et commandes de transport sanitaire dans la plateforme

La direction de l'établissement définit le périmètre de recours à la plateforme. Pour permettre un pilotage global, il est recommandé de ne pas limiter l'utilisation de la plateforme aux

transports remboursés par l'Assurance maladie mais d'inclure aussi les transports à la charge de l'établissement.

Les services de soins recourent à la plateforme selon le périmètre défini par la direction pour toutes les demandes de transport prescrites par un praticien de l'établissement (médecins, infirmiers en pratique avancée (IPA)[1],…).

b) Respecter le libre choix du patient pour les transports remboursés par l'Assurance maladie

Le patient dispose du libre choix du transporteur qui le prendra en charge, dans le respect de la prescription médicale réalisée et notamment du mode de transport prescrit.

L'établissement :

1. recueille le choix du transporteur agréé ou conventionné, formulé par le patient ;
2. informe le patient des règles de transports partagés par défaut et de l'avance des frais en cas de refus[2];
3. informe le patient de la commande et lui demande de n'effectuer aucune démarche personnelle ;
4. saisit la commande de transport dans la plateforme, en tenant compte de l'expression du libre choix du patient et de la prescription médicale.

Dans le cadre du libre choix des patients, les transporteurs qui ne sont pas abonnés à la plateforme (qui ne participent donc pas au tour de rôle) sont contactés par robot téléphonique. Ils sont référencés dans la plateforme via le Référentiel National des Transporteurs (RNT).

c) Faire du tour de rôle la règle et de la sous-traitance l'exception

Un transport initialement accepté, par une entreprise ou un groupe d'entreprises déclaré sur la plateforme, ne peut être rétrocédé directement à une autre société.

[1] Arrêté du 25 avril 2025 modifiant l'arrêté du 18 juillet 2018 fixant les listes permettant l'exercice infirmier en pratique avancée en application de l'article R. 4301-3 du code de la santé publique - Légifrance

[2] Décret n° 2025-202 du 28 février 2025 relatif aux conditions de mise en œuvre des transports partagés de patients - Légifrance

Dans le cas d'une rétrocession à une entreprise appartenant à un groupement d'entreprises identifié, le groupement déclare l'entreprise effectuant la mission dans la plateforme.

En cas d'impossibilité d'accomplir un transport préalablement accepté, l'entreprise doit refuser le transport sur la plateforme.

Par exception :

- lorsque le transport concerne une série de transports (transports itératifs pour séances de chimiothérapie, radiothérapie ou dialyse…), bien que le transporteur s'engage sur cette série, les heures et jours des séances n'étant pas connus à l'avance par le transporteur, celui-ci peut, à titre exceptionnel, rétrocéder le trajet concerné à un autre transporteur dès lors qu'il serait dans l'incapacité d'assurer ce transport et à condition que ce transport puisse être réalisé dans le respect de l'horaire demandé ;
- lorsque l'impossibilité se manifeste tardivement (panne, personnel absent…), le transporteur peut rétrocéder la mission à un autre transporteur.

Dans ces deux cas, le transporteur déclare l'entreprise effectuant la mission dans la plateforme.

3.2. Engagements relatifs à la prescription et à la commande du transport

a) Prescription médicale

Établissement	Transporteur
1. Adapter le mode de transport prescrit à l'état de santé du patient dans le respect des conditions d'accès au lieu de départ et d'arrivée (voir notamment la fiche mémo de l'Assurance maladie)	1. Respecter la prescription médicale selon le principe d'intangibilité[3]
2. Une prescription distincte doit être établie pour l'aller et le retour lorsqu'un mode de transport différent est utilisé (ex : séances de dialyse)	
3. Une prescription doit être établie pour chaque patient qui bénéficie d'un transport remboursable même s'ils sont	

[3] Article 8 de la convention nationale des transporteurs sanitaires privés et article 2.3 de la convention-cadre nationale relative à l'établissement d'une convention-type entre les entreprises de taxi et les organismes locaux d'assurance maladie

de la même famille lors de transports partagés	
4. Réévaluer régulièrement les prescriptions médicales afin de les adapter à l'évolution de l'état de santé des patients, notamment pour les patients suivant des séances de soins	

b) Commande et génération de la prescription médicale de transport (PMT) dans la plateforme

Établissement	Transporteur
1. Réaliser la commande dans la plateforme dès que l'heure d'entrée ou de sortie est connue	1. Consulter régulièrement la plateforme pour accepter ou refuser les missions proposées et ne pas les laisser en attente (pour permettre le bon déroulement du tour de rôle)
2. Veiller aux messages d'alertes dans la plateforme pour éviter de poster des commandes en doublon	2. Respecter les éléments précisés dans la commande et avoir un véhicule adapté au besoin
3. Réaliser la commande en conformité avec la prescription médicale, notamment concernant le mode de transport : véhicule personnel, transport assis professionnalisé, TPMR[4] ou ambulance	
4. Renseigner dans la plateforme le type de trajet (établissement vers domicile, domicile vers établissement, transfert inter-établissement) et la raison de transport (sortie, consultation, radiographie...)	
5. Poster les transports itératifs pour séances ou HDJ en série de manière à ce que le transporteur sollicité dans le cadre du tour de rôle s'engage sur l'ensemble des transports de la prescription	
6. Dans la commande, donner aux transporteurs sanitaires toutes les indications leur permettant de répondre de manière conforme : lieu de prise en charge (veiller à faire correspondre les dénominations des lieux de soins dans la plateforme et dans l'établissement),	

[4] TPMR : transports de personnes à mobilité réduite réalisés par des véhicules spécialement équipés et aménagés pour accueillir des personnes en fauteuil roulant, manuel ou électrique, leur permettant de voyager en toute sécurité tout en restant dans leur fauteuil.

documents à récupérer, matériel, caractéristiques du logement…	
7. Renseigner la durée prévisible des soins dans la plateforme lors de consultations ou séances dès que cela est possible	
8. Mettre à disposition du transporteur la PMT signée avant la réalisation du transport dans la plateforme ou en format papier (voir précisions ci-dessous)	

L'établissement a l'obligation de mettre la prescription médicale de transport (PMT) signée par le prescripteur à disposition du transporteur, avant la réalisation du transport (les forces de l'ordre sont habilitées à vérifier la conformité de l'agrément délivré pour l'accomplissement de transports sanitaires des malades, blessés ou parturientes effectués au titre de l'aide médicale urgente ou sur prescription médicale[5]), sauf en cas d'urgence médicale (appel du centre 15). Dans ce cas, la prescription peut être remplie a posteriori par un médecin de la structure de soins dans laquelle le patient a été admis.

Toute commande de transports dans la plateforme génère une PMT qui peut être vérifiée et signée par le prescripteur de façon dématérialisée. Dans ce cas-là, le transporteur a accès à la PMT dans son interface de la plateforme. Si l'établissement n'a pas intégré la dématérialisation ou si le prescripteur n'est pas identifié pour pouvoir signer la PMT en ligne ou encore si le prescripteur n'a pas pu la signer en ligne avant l'arrivée du transporteur, alors la PMT générée par la plateforme doit être imprimée pour signature par le prescripteur avant remise en format papier au patient ou au transporteur.

Dans le cas d'un transport soumis à entente préalable, la prescription devra systématiquement être imprimée par le service de soins et ne fera pas l'objet d'un circuit dématérialisé. Pour la majorité des caisses d'assurance maladie de la région Nouvelle-Aquitaine, le prescripteur a la possibilité de transmettre la demande d'accord préalable (DAP) via « dépotdoc ». Si ce n'est pas possible, l'établissement doit la remettre au patient, lui expliquer le fonctionnement et conserver le volet 4, en attente de la réponse du service médical.

c) Modifications

[5] Article R6312-11 - Code de la santé publique - Légifrance

Établissement	Transporteur
1. Prévenir le transporteur de tout changement d'horaire ou annulation dans la plateforme et par téléphone si le changement ou l'annulation est proche de l'heure de prise en charge	1. Prévenir l'établissement de toute annulation dans la plateforme et par téléphone si l'annulation est proche de l'heure de prise en charge
2. En cas de modification de date ou d'horaire, modifier la mission dans la plateforme plutôt que de l'annuler et de la régénérer	2. Prévenir par téléphone le service de soins ou le régulateur transport de l'établissement de tout retard
3. Pour les consultations ou séances dont la durée n'est pas connue et n'a donc pas pu être renseignée au moment de la commande, contacter le transporteur dès que possible par téléphone pour lui indiquer l'heure de fin (le transporteur n'étant pas tenu d'attendre sur place)	3. En cas de co-traitance au sein d'un groupement identifié ou dans les cas exceptionnels de sous-traitance (voir 3.1), indiquer dans la plateforme l'entreprise réalisant le transport

3.3. Engagements relatifs aux aspects organisationnels et opérationnels du transport

a) Pour tous types de trajets

Établissement	Transporteur
1. Assurer une meilleure planification des entrées et sorties et les lisser sur la journée	1. Respecter les horaires
2. Mettre en place des emplacements réservés et une meilleure signalétique au sein de l'établissement pour simplifier l'accès aux services hospitaliers des transporteurs	2. Agir avec discrétion, respecter la dignité des patients et le travail du personnel soignant
3. La mise en place de salons d'entrée et de sortie est vivement encouragée afin de simplifier et accélérer la prise en charge du patient et de libérer des lits plus rapidement pour les services de soins	3. Respecter les règles de circulation en vigueur au sein de l'établissement
4. Suivre l'état d'avancement des commandes dans la plateforme pour pouvoir intervenir si besoin	4. Identifier chaque personnel de l'entreprise de transport en lui fournissant une tenue adaptée et un badge (ou équivalent) précisant sa fonction et le nom de l'entreprise
	5. Respecter les règles d'hygiène personnelle, de désinfection des véhicules et le protocole literie de l'ambulance

	6. En ambulance, l'ambulancier diplômé d'état veille à la bonne surveillance du patient, à la bonne exécution des gestes appropriés à l'état de santé du patient

b) À l'entrée du patient

Établissement	Transporteur
1. Assurer la prise en charge du patient dans un délai raisonnable	1. Prendre en charge le patient à son adresse et vérifier d'être en possession de tous les documents utiles au transport, à l'admission et aux soins (pièce d'identité, carte vitale, convocation et PMT…)
2. Libérer le matériel du transporteur en mettant à disposition en nombre suffisant des lits, brancards, fauteuils ou points d'oxygène	2. Accompagner le patient jusqu'au service concerné
3. Réaliser les formalités administratives qui ne relèvent pas des missions du transporteur	3. S'assurer que le patient est pris en charge par l'équipe soignante ou s'assurer au niveau des entrées que le patient va être pris en charge, selon l'organisation centralisée ou non de l'établissement
	4. Transmettre les documents utiles à l'admission et aux soins récupérés sur le lieu de vie du patient
5. Assurer les échanges interservices ou intersites, les manipulations et les brancardages liés aux soins et examens	

c) À la sortie du patient

Établissement	Transporteur
1. S'assurer que le patient part avec le transporteur qui a accepté la mission dans la plateforme (voir ci-dessous) (principe d'identito-vigilance)	1. S'assurer de l'identité du patient
2. Lorsque la PMT n'est pas dématérialisée (voir point 3.1), remettre au transporteur la PMT signée papier	2. Signaler la prise en charge du patient au personnel soignant
3. Préparer et remettre tous les documents concernant le patient (autorisation parentale si enfant mineur y compris les prochaines convocations	3. Prendre en charge le patient et s'assurer d'être en possession de tous les documents liés au transport

et prescriptions médicales dont celles des transports afférents)	
4. Si besoin, préparer et remettre les médicaments hospitaliers du patient	4. Remettre en place le matériel mis à disposition par l'établissement
	5. Transporter le patient jusqu'à l'endroit prescrit et transmettre les documents au patient ou à la personne chargée de son accueil

Si le transporteur s'est déplacé sans avoir eu de patients à prendre en charge avec une course non annulée sur la plateforme (patients déjà partis avec un autre transporteur ou par ses propres moyens, absence d'information de changements d'horaire de sortie), l'établissement qui l'a fait déplacer et lui a fait perdre une mission est redevable financièrement, que ce transport soit à sa charge ou à la charge de l'Assurance maladie. L'établissement de soins verse au transporteur :

- pour une sortie, la valeur d'une prise charge et des kilomètres parcourus entre l'établissement de soins et l'établissement le plus proche de l'entreprise commandée;
- pour une entrée, la valeur d'une prise charge et des kilomètres parcourus entre le domicile du patient et l'établissement de soins.

Une tolérance à ce principe doit être retenue pendant les trois premiers mois d'utilisation par l'établissement concerné.

Article 4 : Évènements indésirables

L'établissement de santé a la possibilité de saisir, dans la plateforme, toute anomalie liée à la qualité de la prestation effectuée par l'entreprise affectée au transport demandé et l'entreprise de transports peut signaler toute anomalie affectant le transport à réaliser.

L'utilisateur peut choisir un type d'évènement indésirable dans une liste préétablie ou en déclarer un autre (saisie libre). La liste préétablie comporte par exemple les évènements indésirables suivants :

- horaire de prise en charge non respecté ;
- matériel ou véhicule non adapté ;
- refus de prise en charge du patient ;
- mission non annulée ;
- patient déjà parti ;
- patient pas prêt ;
- PMT inadaptée ;
- documents non préparés ;
- problème technique ; …

Cette liste peut évoluer dans le cadre des arbitrages pris en comité de suivi régional (voir article 5).

Article 5 : Comités de suivi

Afin de veiller au bon usage de la plateforme par tous les acteurs concernés, un pilotage est mis en place sous forme de comités de suivi régional et départementaux composés :

- de représentants des établissements utilisateurs de la plateforme ;
- de représentants des transporteurs utilisateurs de la plateforme ;
- de l'ARS ;
- de l'Assurance maladie.

Les comités de suivi départementaux sont chargés d'analyser les statistiques d'utilisation de la plateforme (anticipation des commandes, horaires demandés, recours au libre choix…), les événements indésirables déclarés et les autres remontées éventuelles des utilisateurs. Sur la base de cette analyse, ils font remonter au comité de suivi régional :

- les évènements indésirables graves ou récurrents ;
- les demandes argumentées d'évolution fonctionnelle ou de paramétrage de la plateforme ;
- les cas de désaccord sur la sectorisation proposée par les transporteurs entraînant une suspension de leur inscription.

Le comité de suivi régional est chargé :

- d'analyser les statistiques régionales d'utilisation ;
- de décider d'éventuelles évolutions de la plateforme demandées au niveau départemental ou directement en comité régional ;
- d'arbitrer les demandes de sanction à l'encontre de certains transporteurs relatives à leur sectorisation.

Pour pouvoir traiter de sujets plus spécifiques à leurs pratiques, les établissements et les transporteurs sont incités à organiser également des réunions d'échanges à leur niveau.

Article 6 : Durée de la Charte

La charte prend effet dès sa publication et est valable jusqu'à la fin de l'exécution du marché subséquent passé sur le fondement de l'accord-cadre n°2020-128 (marché d'une durée d'un an tacitement reconductible trois fois par nouvelle période d'un an à partir de la date de sa notification le 29/04/2024).