

## **VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PATIENT**

Bienvenue à TriHealth et merci de nous avoir choisis pour être votre professionnel de santé. En discutant avec vos soignants et en participant à l'organisation de vos soins, vous vous assurerez que les soins que vous recevez sont en accord avec vos souhaits et valeurs. Ces droits et responsabilités s'appliquent aux patients nourrissons, enfants, adolescents et adultes ainsi qu'à leurs parents, représentants légaux ou tuteurs.

### **EN TANT QUE PATIENT, VOUS AVEZ LE DROIT DE :**

1. Être informé de vos droits et responsabilités avant de recevoir un traitement et des soins.
2. Demander au Représentant des patients qu'il vous aide à comprendre vos droits et responsabilités.
3. Être traité avec respect et dignité.
4. Ne subir aucune discrimination en termes de race, d'appartenance ethnique, de culture, de langue, de statut socio-économique, de religion, d'identité ou d'expression sexuelle, d'âge, de nationalité, d'orientation sexuelle, de handicap ou de méthode de paiement.
5. Demander qu'un membre de votre famille ou votre représentant et/ou votre médecin traitant soit informé Dans les meilleurs délais de votre admission dans l'entité de TriHealth.
6. Recevoir les visiteurs que vous nommez, y compris votre épouse/mari, votre concubin (ou concubin de même sexe), un membre de votre famille ou un ami. Vous pouvez accepter de recevoir ou limiter les visites à tout moment.
7. La présence d'une personne aidante de votre choix, sauf si la présence de cette personne ne respecte pas les droits ou la sécurité d'autrui ou perturbe les soins médicaux.
8. Connaître le nom et le rôle de vos soignants y compris les médecins et les étudiants.
9. Bénéficier de toutes les bonnes pratiques en matière d'intimité et de protection de la dignité pendant la prestation des soins, des traitements et des services.
10. Bénéficier d'une protection de votre vie privée et de vos données en ce qui concerne les communications écrites et orales, les visites, les réunions avec la famille et les groupes, et les soins personnels.<sup>2</sup>
11. Recevoir des informations rédigées en des termes que vous comprenez. Cela inclut l'aide (gratuite) d'un interprète en langues ou en langue des signes.
12. Vous attendre à ce que toutes les informations et communications concernant vos soins demeurent confidentielles.
13. Définir avec les médecins et le personnel infirmier un objectif en termes de gestion de votre douleur.
14. Recevoir de la part de votre médecin des informations concernant votre maladie, votre traitement, les perspectives et alternatives possibles au traitement proposé.
15. Recevoir des informations concernant la chirurgie ou la procédure que votre médecin planifie avant que vous ne donniez votre accord, y compris être informé de ce qu'il se passera si vous refusez.
16. Accepter ou refuser un traitement qui implique des recherches ou des traitements expérimentaux. Votre refus ou l'arrêt de ces traitements n'affectera pas votre accès à d'autres soins.
17. Demander et payer pour un deuxième avis auprès d'un autre médecin.
18. Prendre des décisions avec votre médecin concernant l'usage de machines vous maintenant en vie.
19. Donner des Directives anticipées concernant le traitement (un testament biologique ou une procuration de santé) et de désigner une personne qui prendra des décisions en votre nom dans l'éventualité où vous ne seriez pas en mesure de le faire.
20. Demander des informations sur le don d'organes ou de tissus si vous souhaitez en faire don.
21. Solliciter l'aide du Comité d'éthique au sujet des décisions difficiles en matière de traitement.

---

<sup>2</sup> Cela n'oblige pas TriHealth à fournir une chambre privée à chaque patient. Les communications d'informations de nature médicale seront effectuées conformément aux politiques de TriHealth en matière de confidentialité et au HIPAA



22. Recevoir des visites, des e-mails et des appels téléphoniques, sauf si votre traitement impose de les limiter. L'équipe vous inclura dans la décision et vous l'expliquera, afin que vous puissiez la comprendre.
23. Obtenir une aide au sujet de vos besoins culturels et religieux lorsque l'entité de TriHealth peut vous l'apporter.
24. Être déplacé dans une autre entité de TriHealth ou un lieu de soins lorsque cela est médicalement nécessaire.
25. Recevoir des soins basés sur des données probantes, la recherche et les normes médicales.
26. Recevoir des soins continus et d'obtenir de l'aide quant à la planification des soins après hospitalisation au sein de l'entité de TriHealth.
27. Demander la consultation et la modification de vos informations de santé.
28. Accepter ou refuser d'apparaître dans des films, des enregistrements ou des photos qui ne sont pas indispensables pour vos soins.
29. Bénéficier d'une sécurité raisonnable lorsque vous vous trouvez dans les hôpitaux et locaux de TriHealth.
30. Ne pas faire l'objet de toute restriction ou tout confinement qui ne serait pas nécessaire d'un point de vue médical.
31. Bénéficier de services de protection, tels que des services de tutelle, ou des services de protection des enfants ou des adultes.
32. Être informé des modalités concernant une réclamation au sujet de vos soins ou des services à l'encontre des membres de l'équipe médicale et/ou du service chargé des relations avec les patients.
33. Savoir que l'entité de TriHealth décide de la façon dont elle obtient et documente l'autorisation de pratiquer une autopsie.
34. Savoir comment déposer une plainte auprès du Département de la Santé de l'Ohio, de la Commission mixte, du CMS ou du HFAP (MHMH uniquement).
35. Recevoir des informations concernant les relations entre TriHealth et les services vers lesquels vous êtes redirigé.
36. Recevoir une explication de votre facture et des informations concernant les aides financières.
37. Être informé de vos droits à des prestations Medicare si vous avez une assurance maladie.
38. Être en mesure d'obtenir une copie de vos informations de santé ou de demander leur modification dans un délai raisonnable.
39. Parler au personnel du service chargé des relations avec les patients de tout abus, négligence, mauvais traitement ou disparition de biens personnels survenus pendant votre séjour au sein de l'entité TriHealth.

**EN TANT QUE PATIENT, IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE :**

1. Être respectueux des droits des autres patients et du personnel de TriHealth ; suivre les politiques applicables de TriHealth concernant les visiteurs, l'utilisation du téléphone, l'interdiction de fumer et respecter les biens de l'entité de TriHealth et des autres personnes.
2. Fournir, autant que faire se peut, des informations précises et complètes concernant vos symptômes, de vos maladies antérieures, vos hospitalisations, vos médicaments et autres éléments relatifs votre santé et vos soins. Cela inclut la communication toute modification inattendue de votre état de santé.
3. Demander à votre médecin ou au personnel infirmier ce que vous pouvez attendre en termes de gestion de la douleur et d'aider votre médecin et le personnel infirmier pour la gestion de votre douleur.
4. Coopérer avec vos médecins, le personnel infirmier et les autres soignants pour votre diagnostic et votre traitement.
5. Poser des questions lorsque vous ne comprenez pas les explications fournies au sujet de vos soins ou services.
6. Assumer la responsabilité de vos décisions si vous refusez un traitement ou ne suivez pas les instructions de votre médecin.
7. Informer votre médecin ou le personnel infirmier si vous pensez que vous ne serez pas en mesure de suivre les instructions de votre médecin.
8. Remettre à l'entité de TriHealth une copie de vos Directives anticipées (testament biologique, procuration relative aux soins de santé) ou des informations relatives à l'arrêt des soins de confort NPR ou NPR si vous en bénéficiez.
9. Fournir à l'entité de TriHealth les informations dont elle a besoin concernant votre assurance et/ou le règlement de votre facture.

Vous pouvez écouter ces droits et responsabilités en appelant le 513-862. Une copie de la politique d'entreprise complète ou une copie de ce document est disponible en braille et en espagnol auprès des services chargés des relations avec les patients de l'hôpital Bethesda North et de l'hôpital Good Samaritan.

Merci d'informer votre soignant de vos suggestions, questions ou remarques au sujet des soins ou de la sécurité du patient. Cela nous aidera à vous fournir un service d'excellence. Vous êtes membre de l'équipe de santé et nous nous engageons à répondre à vos besoins spécifiques. Le Service chargé des relations avec les patients travaille avec la direction afin de répondre à vos remarques ou questions concernant les soins et la sécurité des patients au sein de l'entité et des locaux de TriHealth.

Si vous souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez contacter le Service chargé des relations avec les patients aux numéros ci-dessous :

<b>Région Bethesda North 513.865.1115</b>	<b>Région Good Samaritan 513.862.2582</b>
Hôpital Bethesda North Hôpital Bethesda Butler Centre médical de Bethesda à Arrow Springs Tous les autres sites de l'hôpital Bethesda North sur le campus ou hors du campus Hôpital McCullough-Hyde Memorial (MHMH)	Hôpital Good Samaritan Hôpital Good Samaritan - Centre de chirurgie Evendale TriHealth - Centre de chirurgie Anderson Cincinnati Hand Centre médical Good Samaritan - Western Ridge Tous les autres sites de l'hôpital Good Samaritan sur le campus ou hors du campus

Vous pouvez également contacter le Département de la Santé de l'Ohio, la Commission mixte ou le Center for Medicare and Medicaid Services (CMS) ou le Healthcare Facility Accreditation Program (HFAP- ACHC) à l'aide des informations ci-dessous :

<b>Organisation/agence</b>	<b>Numéro de téléphone</b>	<b>Adresse</b>	<b>Site Internet</b>
Département de la santé de l'Ohio	1-800-342-0553, TDD 1-614-752-6490	246 North High St. Columbus, Ohio 43215	<a href="https://odh.ohio.gov">https://odh.ohio.gov</a>
The Joint Commission	1-800-994-6610	NA	<a href="http://www.jointcommission.org">www.jointcommission.org</a>
The Center for Medicare and Medicaid Services (CMS)	1-800-633-4227 TTY 1-877-486-2014	NA	<a href="http://www.medicare.gov">www.medicare.gov</a>
Healthcare Facility Accreditation Program (HFAP) <b>Uniquement pour MHMH</b>	1.855.937.2242	NA	<a href="http://www.achc.org/complaint-policy-process.html">www.achc.org/complaint-policy-process.html</a>

Pour les bénéficiaires de Medicare, le site Internet de l'Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman (bureau du médiateur des bénéficiaires de Medicare) : <https://medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>