

Droits et responsabilités des patients

Chez Corewell Health, nous cherchons à offrir une expérience exceptionnelle à chaque patient et à chaque famille. Nous voulons travailler en partenariat avec vous pour vous garantir des soins personnels de qualité supérieure.

Les patients ont droit à des soins attentifs, respectueux, personnels et de qualité

- Les prestataires de soins de santé de Corewell Health accueilleront, respecteront et traiteront toutes les personnes sans distinction d'ethnie, de couleur de peau, de genre, d'identité et d'expression de genre, d'origine nationale, de religion, de handicap ou d'âge, de statut VIH, de sexe, d'orientation sexuelle, de race, de source de paiement des services ou tout autre critère interdit par la loi fédérale, de l'État ou locale. Les patients seront traités d'une manière conforme à leur identité de genre.
- Leurs soins doivent être prodigués de manière professionnelle et respectueuse à tout moment.
- Services de langue des signes et de langue parlée gratuits si le patient a une connaissance limitée de l'anglais ou s'il est malentendant.
- Traitement, services et orientation si nécessaire. Si nous ne pouvons pas répondre aux besoins médicaux du patient, nous organiserons son transfert vers un autre établissement. Les transferts ne sont effectués qu'après que le patient a reçu des informations complètes sur les raisons du transfert et qu'il s'est vu proposer d'autres choix de traitement s'il décide de ne pas être transféré. L'établissement qui reçoit le patient doit accepter le transfert.
- Tout sera mis en œuvre pour fournir les soins pastoraux/spirituels souhaités par le pasteur, le prêtre, le rabbin, le moine ou toute autre autorité religieuse du patient, ou par les services de soins pastoraux de Corewell Health, s'ils sont disponibles.
- Savoir comment déposer une plainte et régler un différend, une dispute ou un conflit. Les ressources comprennent des services tels que les Relations avec les patients, le Comité d'éthique et d'autres organismes de réglementation, comme l'exige la loi.
- Être en mesure d'utiliser les services de protection et de défense des droits si nécessaire.
- Pouvoir faire prévenir rapidement un membre de sa famille ou un représentant de son choix et son médecin de son admission.
- Égalité d'accès aux communications et aux technologies électroniques et de l'information pour les personnes en situation de handicap.

Les patients ont le droit de recevoir des informations sur leur traitement et sur l'équipe soignante

Le patient peut s'attendre à ce que l'équipe soignante lui fournisse :

- Des explications claires sur le diagnostic et le traitement.
- Des informations sur des traitements ou des procédures spécifiques, y compris leurs avantages et leurs risques, et les options médicalement raisonnables à ces traitements.
- Le nom et le titre professionnel du médecin responsable des soins du patient et les noms et titres des autres prestataires de soins de santé.
- Les résultats des traitements, y compris les résultats inattendus, communiqués par son médecin ou la personne qu'il a désignée.
- L'accès à son dossier médical. Le patient est encouragé à examiner son dossier avec son médecin ou la personne désignée. Le patient a également le droit de demander et de recevoir une copie de son dossier médical pour un prix raisonnable.
- Le dossier du patient ou d'autres informations personnelles sur la santé à des tiers uniquement avec l'accord du patient (sauf si la loi l'exige ou l'autorise à des fins de traitement, de paiement ou de gestion des soins de santé).

Les patients ont le droit de prendre des décisions concernant leur propre soignant

Le patient ou son représentant légalement désigné peut s'attendre à :

- Participer et à prendre des décisions concernant ses propres soins de santé et la planification des soins.
- Être encouragé à participer activement à ses soins dans le cadre d'une stratégie de sécurité des patients.
- Avoir le choix d'accepter ou de refuser des soins et des traitements médicaux dans la mesure où la loi le permet et être informé des résultats médicaux de ces décisions.
- Pouvoir remplir une directive anticipée et savoir qu'elle sera respectée dans la mesure où la loi le permet. Si le patient le demande, l'hôpital et l'équipe soignante peuvent l'aider à rédiger ses directives anticipées.
- Avoir le droit à un deuxième avis auprès d'un autre médecin, à sa demande et à ses frais.
- Demander le conseil ou l'avis du Comité d'éthique.
- Prendre la décision d'inclure ou d'exclure tout ou partie des membres de la famille ou des proches dans la prise en charge de ses soins.
- Obtenir des informations sur les soins de fin de vie.
- Obtenir une explication de sa facture, de l'aide

financière et des possibilités de paiement. Les patients ont également le droit de recevoir une copie de leur facture, quel que soit le payeur.

Les patients ont le droit d'être à l'aise et en sécurité

Loi de l'État du Michigan pour les patients des régimes de santé réglementés par l'État

Les patients peuvent s'attendre à :

- Des soins dispensés dans un environnement sûr, sécurisé et efficace, exempt d'abus et de harcèlement. Les contentions chimiques ou physiques ne seront utilisées qu'en cas d'urgence pour protéger le patient et/ou d'autres personnes.
- Faire l'objet d'une évaluation continue de leur douleur et participer aux plans de prise en charge de la douleur.

Le patient peut s'attendre à :

- Obtenir des informations sur la douleur et les possibilités de soulagement de la douleur.
- Un personnel attentif à la prévention de la douleur.
- Des professionnels de la santé qui réagissent rapidement aux signalements de douleur.
- Recevoir des soins dans un environnement qui maintient la dignité du patient par un espace personnel et des vêtements adaptés à son état.
- Être informé du caractère expérimental des procédures ou traitements proposés et avoir le droit de refuser ces traitements sans que cela n'affecte les soins qui leur sont prodigués.
- Une validation de leur nom et de leur date de naissance par une inspection visuelle (bande d'identification ou autres documents) et une reconnaissance verbale avant que tout traitement ou intervention médicale ne soit fourni au patient.
- Recevoir des informations sur la manière de signaler des problèmes, y compris des problèmes de sécurité, et être encouragé à le faire sans représailles.

Les patients ont droit à leur vie privée et à la confidentialité

Ils peuvent s'attendre :

- Au respect de leur vie privée, y compris la confidentialité des informations médicales personnelles.
- Au droit de refuser de parler ou de voir toute personne qui n'est pas officiellement liée à l'hôpital. Cela inclut les visiteurs ou les personnes qui ne sont pas directement impliquées dans la fourniture des soins.
- À disposer d'un téléphone pour des conversations privées.
- À être interrogé et examiné dans un cadre offrant une intimité raisonnable sur le plan visuel et sonore.
- À la présence d'une personne du même sexe pendant les examens ou les procédures, si elle est demandée.

- À ne rester déshabillé que le temps nécessaire à des fins médicales.
- À se voir demander un consentement écrit pour que tout film ou enregistrement soit utilisé à des fins autres que l'identification, le diagnostic et le traitement.

Responsabilités du patient

Il est de la responsabilité du patient de :

- Fournir des informations complètes, précises et honnêtes sur les antécédents médicaux, notamment :
 - Nature de votre maladie.
 - Maladies et hospitalisations antérieures.
 - Problèmes, symptômes, douleurs ou préoccupations spécifiques.
 - Historique des médicaments (sur ordonnance, en vente libre et à base de plantes) (y compris la dose et la fréquence), réactions aux médicaments (aliments et latex) et soucis éventuels.
 - Modifications de votre état de santé, au fur et à mesure de leur apparition.
- S'exprimer et de poser des questions si vous ne comprenez pas le plan de traitement et votre rôle dans ce plan.
- Prendre des décisions éclairées concernant vos soins.
- Suivre les recommandations, les conseils et les traitements convenus entre vous et votre équipe soignante.
- Respecter les règles de Corewell Health en matière de soins et de conduite des patients afin de favoriser des soins de qualité et un environnement sûr, comme le fait de :
 - Respecter les droits des autres patients, du personnel et des biens de Corewell Health.
 - Respecter notre politique d'environnement sans tabac.
 - Connaître le nom du médecin responsable de vos soins.
- Fournir des informations complètes, précises et opportunes sur les sources de paiement des soins fournis et remplir vos obligations financières en temps voulu. Les soins d'urgence ne seront pas retardés pendant que nous recueillons ces informations.
- Accepter et reconnaître votre responsabilité concernant les résultats médicaux si vous refusez le traitement ou ne suivez pas les instructions du prestataire de soins de santé.

Préoccupations et plaintes

Si vous avez une préoccupation ou une plainte à formuler, nous apprécions que vous nous en fassiez part et nous vous encourageons à contacter le service des relations avec les patients. Nous travaillerons avec vous et votre famille pour répondre à vos préoccupations et les résoudre. Si vous préférez, vous avez également le droit de déposer une plainte à

tout moment auprès de l'État du Michigan ou de la Commission mixte.

Relations avec les patients de Corewell Health
844.403.0429

Pour contacter l'agence d'octroi de licences de l'État :

Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems
Health Facilities Division
P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

Ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes de l'État du Michigan : **1.800.882.6006**

Contactez l'organisme qui accrédite l'hôpital :
La Commission mixte

jointcommission.org

(Utilisez le lien « report a Patient Safety Event » dans la rubrique « Action Center » sur la page d'accueil)

Par courrier :

Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax : **630.792.5636**

Pour contacter le bureau des droits civils :

Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Avenue NE
Grand Rapids, MI 49503
1.800.482.3604