

## **Droits et Responsabilités des Patients**

### **Droits et responsabilités des patients**

University of Iowa Health Care est fier de fournir des soins médicaux experts dans un environnement où vous pouvez vous attendre à :

- Service de qualité
- Respect personnel
- Considération pour votre famille et vos visiteurs

Nous espérons que votre expérience ici sera confortable et bénéfique.

Nos patients ont de nombreux droits et responsabilités. Pour obtenir un autre exemplaire de cette brochure ou pour faire part d'une préoccupation, d'une plainte ou d'un grief, veuillez communiquer avec un membre du personnel ou appeler le défenseur des droits des patients sur le campus du centre-ville au **319-339-3653**. Pour tous les autres emplacements, appelez le Bureau de l'expérience patient au **319-356-1802**.

### **En ce qui concerne vos soins dans un hôpital universitaire, vous avez le droit de :**

- Sachez que UI Health Care est un hôpital universitaire.
- Sachez que notre approche de la médecine est basée sur l'équipe et que plusieurs membres du personnel peuvent être impliqués dans vos soins, tels que des médecins résidents, des étudiants en médecine, des étudiants en soins infirmiers et d'autres fournisseurs de soins de santé supervisés en formation.
- Demandez si l'un de vos fournisseurs de soins de santé est en formation.

### **En ce qui concerne la prise de décision et les directives anticipées, vous avez le droit de :**

- Prenez des décisions éclairées concernant vos soins ou désignez un représentant pour prendre des décisions à votre place, si vous n'êtes pas en mesure de le faire.
- Renseignez-vous sur les directives préalables, telles que le testament biologique et la procuration durable pour la prise de décisions en matière de soins de santé.
- Établissez des directives préalables et faites-les suivre.

### **Regarding the use of experimental treatment, you have the right to:**

- Une explication complète de toutes les méthodes expérimentales de diagnostic et/ou de traitement qui vous sont proposées.
- Consentir ou refuser un traitement expérimental ou des activités de recherche. Si vous refusez, votre accès futur à des soins de santé de qualité ne changera pas.

## **Droits des patients**

### **En ce qui concerne vos soins médicaux, vous avez le droit de :**

- Recevoir des soins attentionnés et respectueux.
- Soyez traité avec dignité.
- Soyez informé de votre diagnostic, de votre état de santé et de votre traitement dans des termes que vous pouvez comprendre dans la mesure du possible.
- Discutez avec votre médecin et votre équipe de soins de santé de toutes les procédures et du résultat de vos soins.
- Informez-vous sur la douleur et le soulagement de la douleur.
- Faites évaluer et gérer votre douleur.
- Obtenez une réponse rapide de votre médecin ou de votre infirmière lorsque vous signalez une douleur ou un inconfort.
- Demandez un traitement.
- Refuser le traitement dans la mesure permise par la loi et être informé des résultats possibles du refus.
- Connaissez les noms et les titres professionnels de vos aidants.
- Demandez un changement de fournisseur de soins de santé.
- Demandez un deuxième avis à un autre fournisseur de soins de santé d'UI ou à un autre fournisseur en dehors de soins de santé d'UI, si vous le souhaitez.
- Recevoir des soins médicaux sans discrimination fondée sur la race, la religion, l'origine nationale, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap, l'origine ethnique, la culture, la langue, le statut socio-économique et l'identité ou l'expression de genre.

### **En ce qui concerne vos besoins personnels, vous avez le droit de :**

- Vie privée dans la mesure où cela correspond à vos besoins en matière de soins.
- Réponses rapides, raisonnables et courtoises à toute demande de services dans la capacité de l'hôpital.
- Soins dans un environnement sûr et sécurisé ; être à l'abri des sévices physiques ou mentaux, du harcèlement et des châtements corporels.
- Ne pas être entravé ou isolé, sauf lorsque votre propre sécurité ou celle des autres doit être protégée.
- Ne pas être soumis à la contrainte ou à l'isolement de toute forme utilisé comme moyen de coercition, de discipline, de commodité ou de représailles par le personnel.
- Utiliser les services d'un interprète et avoir accès à des appareils fonctionnels, au besoin. Appelez le 319-356-1967 ou notre opérateur d'hôpital pour être mis en contact avec le personnel qui peut vous aider.
- Nourriture suffisante, nutritive et appétissante en tenant compte des besoins religieux et médicaux
- Recevoir des appels téléphoniques et des communications écrites.
- Parlez ou rencontrez des membres du clergé ou d'autres conseillers spirituels de votre choix.

**Concernant votre médecin, votre famille, vos amis ou votre partenaire personnel, vous avez le droit de :**

- Avoir des contacts avec des membres de votre famille, des amis et un partenaire (y compris un partenaire de même sexe).
- Demandez à votre famille ou à un représentant de votre choix d'être informé de votre admission à l'hôpital.
- Demandez à votre médecin d'être informé de votre admission à l'hôpital.
- Recevoir les visiteurs sans discrimination fondée sur l'âge, la race, l'origine ethnique, l'origine nationale, la religion, la culture, la langue, le handicap physique ou mental, le statut socio-économique, le sexe, l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

**En ce qui concerne vos dossiers et votre facture, vous avez le droit de :**

- Confidentialité de vos dossiers cliniques et personnels.
- Examinez vos dossiers médicaux dans les limites prévues dans l'avis de pratique de confidentialité de l'UI Health Care.
- Une explication de tous les éléments de votre facture.

**En ce qui concerne la planification de votre congé, vous avez le droit de :**

- Faites partie de votre planification de sortie dès votre admission.
- Soyez informé de vos besoins en matière de soins de santé et de la planification des soins après votre sortie de l'hôpital.
- Travaillez avec le personnel de la division de coordination des soins ou du service de gestion des cas si vous êtes sur notre campus du centre-ville. Vous pouvez demander à votre fournisseur de soins de communiquer avec lui ou avec d'autres fournisseurs de soins au besoin. Ils vous aideront à transférer vers un autre organisme de soins de santé lorsque vous quitterez UI Health Care.

**En ce qui concerne la résolution de problèmes, vous avez le droit de :**

- Exprimez vos préoccupations, vos plaintes ou vos griefs concernant vos soins ou votre expérience de service au personnel de l'hôpital.
- Une réponse écrite à un grief.

**Responsabilités des patients****En ce qui concerne vos soins médicaux, vous êtes responsable de :**

- Donner à votre équipe de soins de santé des renseignements exacts et complets sur toutes les questions liées à votre santé, comme les médicaments et les problèmes médicaux passés ou présents.
- Informer votre équipe de soins de santé de l'évolution de votre état ou de vos symptômes, y compris la douleur.
- Demandez à votre médecin ou à votre infirmière à quoi s'attendre lors d'une évaluation de la douleur et des options de traitement de la douleur.

- Informez votre médecin ou votre infirmière lorsque vous ressentez de la douleur et demandez des mesures de soulagement de la douleur lorsque votre douleur ou votre inconfort commence ou ne s'améliore pas après un traitement.
- Suivre les instructions et les conseils de votre équipe de soins de santé. Si vous refusez un traitement ou ne suivez pas les instructions ou les conseils, vous devez accepter les conséquences de vos décisions.
- Identifier et signaler tout problème de sécurité pouvant affecter vos soins.
- Informer un membre de votre équipe de soins de santé si vous ne comprenez pas l'information sur vos soins ou votre traitement.
- Informer votre médecin, votre infirmière ou un autre fournisseur de soins de santé si vous n'êtes pas satisfait d'une partie de vos soins.
- Participer à la planification de vos soins, ainsi qu'à la planification du congé.
- Fournir des informations en temps opportun sur votre assurance maladie.
- Payer vos factures ou prendre des dispositions avec UI Health Care pour respecter vos obligations financières en temps opportun.
- Respecter vos rendez-vous prévus ou annuler vos rendez-vous à l'avance, lorsque cela est possible.

**En ce qui concerne votre comportement personnel, vous êtes responsable de :**

- Être prévenant et coopératif.
- Être respectueux de votre équipe de soins.
- Être attentif aux droits des autres patients et de notre personnel.
- Accepter que le langage ou le comportement grossier ne soit pas toléré.
- Suivre les politiques et procédures d'UI Health Care.

**Vos biens**

UI Health Care n'est pas responsable de vos objets de valeur ou de vos effets personnels. Vous êtes responsable de la protection de vos biens. UI Health Care n'est pas responsable de l'entretien, du stockage ou du remplacement des objets de valeur ou des effets personnels s'ils sont lâchés, perdus ou égarés dans la literie, sur un plateau alimentaire, enveloppés dans un mouchoir, placés dans une tasse ou autrement mal rangés. Veuillez laisser les objets de valeur à la maison ou les envoyer à la maison avec un adulte responsable pour qu'il les garde en lieu sûr.

**Photographies, enregistrements audio et vidéo**

Votre équipe de soins peut avoir besoin d'utiliser des photographies, des enregistrements vidéo ou audio pour documenter votre état clinique ou à des fins d'opérations de soins de santé internes. Si UI Health Care a l'intention d'utiliser des images à des fins autres que cliniques ou opérationnelles, nous obtiendrons votre autorisation écrite.

## Répondre à vos besoins

### Confidentialité

Tous les renseignements médicaux sur les patients, qu'ils soient stockés électroniquement, dans le dossier médical ou obtenus par tout autre moyen, sont traités comme privés et confidentiels. Tout le personnel d'UI Health Care prend des précautions pour assurer la vie privée et la confidentialité des patients.

### Accès à votre dossier médical

Veillez communiquer avec votre équipe de soins de santé si vous souhaitez avoir accès à votre dossier médical. Le dossier médical est la propriété d'UI Health Care. Vous avez le droit de consulter une copie de votre dossier médical lorsque vous en faites la demande. Vous pouvez également obtenir une copie de votre dossier médical. Il y aura des frais de copie.

Veillez en faire la demande par écrit, ou demander et remplir le formulaire #1989 « ADMIN-Consentement à la divulgation d'informations et droit d'accès » et l'envoyer par la poste à :

Soins de santé de l'Université de l'Iowa  
Bureau de la divulgation de l'information  
200, promenade Hawkins, HSSB STE 100  
Iowa City, IA 52242-1085

Veillez appeler le **319-356-1719** si vous avez des questions. Vous pouvez demander un compte rendu des divulgations en appelant le Joint Office for Compliance au **319-384-8282**. Voici une liste des fois où nous avons partagé vos renseignements personnels sur la santé (RPS), avec qui nous les avons partagés et pourquoi.

### Plaintes et griefs

UI Health Care est chargé d'écouter les préoccupations des patients, des familles et des visiteurs. Le personnel procédera à un examen et vous donnera une réponse sur la façon dont les préoccupations ont été examinées et les mesures prises pour les résoudre. Les préoccupations, les plaintes ou les griefs peuvent être soumis verbalement ou par écrit.

Les personnes qui expriment une préoccupation, une plainte ou un grief ne verront pas leur accès futur aux soins compromis de quelque manière que ce soit.

Pour partager une préoccupation, une plainte ou un grief, veuillez contacter un membre du personnel ou nous envoyer un courriel à [patient-experience@uiowa.edu](mailto:patient-experience@uiowa.edu). Vous pouvez également nous contacter par téléphone ou par courrier aux coordonnées suivantes :

**Défenseur des droits des patients au campus du centre-ville, s'il est lié à cet emplacement à :**

- **Téléphone :** 319-339-3653
- **Courrier :** UI Health Care, 500 E. Market St., Iowa City, IA 52245

**Pour tous les autres emplacements, contactez le Bureau de l'expérience patient à l'adresse suivante :**

- **Téléphone :** 319-356-1802
- **Courrier :** UI Health Care, 200 Hawkins Drive, CC102 GH, Iowa City, IA 52242

**Si vous estimez que vos préoccupations concernant la sécurité ou la qualité des soins prodigués à l'hôpital n'ont pas été prises en compte, vous pouvez communiquer avec d'autres groupes externes :**

<b>Agence d'État :</b> Département des inspections, des appels et des licences Division de la santé et de la sécurité, Soins aigus et continus	<b>Address :</b> 6200 Park Ave Des Moines, IA 50321  <b>Téléphone :</b> 877-686-0027
<b>Accreditation Agency:</b> La Commission mixte	<b>Address :</b> 1 Renaissance Blvd. Oak Brook Terrace, IL 60181  <b>Téléphone :</b> 800-994-6670  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org">patientsafetyreport@jointcommission.org</a>
<b>Plaintes relatives à la qualité des soins de Medicare</b> pour les décisions de couverture ou pour faire appel d'un congé prématuré :  Livanta - Organisation pour les soins centrés sur la famille des bénéficiaires  (BFCC-MFQ) Quality of Care Complaints	<b>Address :</b> 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701  <b>Téléphone :</b> 888-755-5580
Pour répondre aux préoccupations en matière de discrimination, vous pouvez déposer une plainte en matière de droits civils auprès <b>du ministère américain de la Santé et des Services sociaux :</b>	<b>Address :</b> Bureau des droits civils 200 Indépendance Ave., SW Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:OCRComplaint@hhs.gov">OCRComplaint@hhs.gov</a>

