

Trouver ton chemin dans les établissements de soins l'University of Iowa Health Care

Bienvenue à l'UI Health Care. Celle-ci peut vous aider à trouver les bons soins médicaux au bon moment. Certains des soins ressembleront à ce que vous avez vu ailleurs. D'autres seront différents. Cela peut être le cas si vous avez vécu dans un autre pays.

Nous espérons que ce guide vous aidera à vous sentir en confiance. Nous espérons que cela vous aidera à obtenir les soins dont vous avez besoin. Nous voulons vous garder, vous et votre famille, en bonne santé, en sécurité, forts et vigoureux.

Ici, vous aller trouver des informations, des modalités et des instructions. Ils vous aideront à vous préparer à quoi vous attendre lorsque vous visiterez l'UI Health Care.

L'UI Health Care dispose d'interprètes et de services de traduction pour les patients qui ne parlent pas couramment l'anglais. Vous pouvez utiliser ces services pour des visites à la clinique ou des séjours à l'hôpital. Ils peuvent vous aider à parler au personnel. Pour plus d'informations, visitez <https://uihc.org/interpretation-and-translation-services> ou appeler le **1-319-356-1967**.

Contenu

Trouvez votre centre médical.....	1
Que faire en cas d'urgence médicale ou si une clinique est fermée	2
Où s'adresser pour obtenir de l'aide en cas de maladie ou de blessure	3
Ce que les professionnels de soins de santé s'attendent de vous	5
Informations pour la santé mentale.....	5
Des informations éducatives pour mieux comprendre la santé.....	6
Informations.....	6
Services d'interprétation et de traduction.....	7

Trouvez votre centre médical

Chez UI Health Care, nos services de soins primaires seront votre centre médical de référence. Les soins primaires comprennent la médecine familiale, la médecine interne, l'obstétrique et la gynécologie et la pédiatrie. Ces prestataires médicaux seront vos contacts principaux. Ils organiseront vos soins avec d'autres services.

Les prestataires de nos cliniques de soins primaires prendront soin de vous. Ils prendront également soin des membres de votre famille de tous âges. Ces cliniques sont l'endroit où vous devriez vous rendre pour des examens de routine. Surtout quand vous n'êtes pas malade ni blessé.

Les prestataires de ces cliniques sont appelés professionnels de soins primaires (PCP en anglais). Ils vous aideront à en savoir plus sur votre santé. Ils vous aideront à développer des habitudes qui préviendront les maladies et les blessures à l'avenir.

Si vous avez besoin d'un spécialiste, votre PCP vous enverra vers les bons spécialistes. Pour en savoir plus sur ces services, rendez-vous sur **uihc.org/primary-care**.

Comment prendre rendez-vous avec votre professionnel de soins primaires

Pour planifier une visite, appelez le numéro de téléphone de la clinique. Vous pouvez choisir une heure qui vous convient.

Vous aurez un heure fixe pour votre visite. Merci d'arriver au moins 15 minutes à l'avance.

Prendre rendez-vous :

- Aller au site web **uihc.org/appointment**
- Appelez le **1-800-777-8442**

Quoi apporter à votre visite

Vous trouverez ci-dessous une liste d'articles à apporter lors de votre visite.

- Carte d'identité
- Dossier de santé (si disponible)
- Carte d'assurance maladie (si vous en avez une)
- Liste des allergies
- Liste des médicaments
- Liste de questions pour votre fournisseur

Qui amener à votre visite

Amenez un ami ou un membre de votre famille avec vous à chaque visite. Surtout si vous vous sentez malade ou très faible. Cela peut vous aider à la communication. Ils peuvent aider à poser des questions aux professionnels pour clarifier ce qui se passe. Ils peuvent également demander ce qu'ils suggèrent pour le traitement.

Types de professionnels de soins que vous pourriez voir

Chez UI Health Care, vous pouvez avoir plusieurs types de prestataires. Chaque professionnel aura un objectif différent.

- **Médecins traitants**
Les médecins traitants sont également connus sous le nom de médecin du personnel. Ils dirigent l'équipe de soins de santé et sont responsables de vos soins.
- **Médecin confrère/boursier**
Les boursiers sont des médecins agréés qui ont suivi un programme de résidence en médecine. Ils suivent maintenant une formation médicale plus avancée.
- **Médecin résident**
Les résidents sont des médecins agréés qui suivent une formation médicale spécialisée supplémentaire. Dans leur programme de résidence, ils prodiguent des soins sous la supervision du médecin traitant.
- **Adjoint au médecin (PA en anglais)**
Les adjoints au médecin peuvent exercer la médecine sous la supervision d'un médecin. Ils prennent des décisions médicales. Ils dispensent également des soins diagnostiques et thérapeutiques.
- **Infirmier/e praticienne autorisée avancée (ARNP en anglais)**
Les ARNP sont des praticiens indépendants agréés. Ils travaillent avec des médecins et des infirmières.
- **Infirmier/e (RN en anglais)**
Les infirmiers/es des professionnels ayant suivi une formation en soins infirmiers. Ils ont passé les exigences de licence d'État.
- **Étudiant en médecine**
Les étudiants en médecine ont un diplôme universitaire et sont à l'école de médecine. Ils acquièrent de l'expérience en observant les médecins. Ils apprennent des interactions avec les patients.

Que faire en cas d'urgence médicale ou si une clinique est fermée

Chaque clinique a des heures d'ouverture régulières. En dehors de ces heures, appelez l'un des numéros de téléphone ci-dessous pour obtenir de l'aide. Vous devrez peut-être demander des soins d'urgence.

Les centres de l'UI Urgent Care (cliniques de soins d'urgence) sont ouverts en dehors des horaires de routine. Ils sont ouverts les soirs, les week-ends et la plupart des jours fériés. Le service des urgences (Emergency Department) est toujours ouvert et prêt pour les soins d'urgence.

Les numéros de téléphone :

- **Ambulance/Urgences : 911**
- **Centre antipoison : 1-800-222-1222**
- **Soins infirmiers : 1-319-384-7179**

Pour en savoir plus sur les services de soins d'urgence de l'assurance-chômage, rendez-vous sur le site uihc.org/ui-urgent-care.

Où aller pour obtenir de l'aide en cas de maladie ou de blessure

Professionnel de soins primaires (PCP)

Votre PCP est souvent votre premier contact pour les soins non urgents. Votre PCP connaît au mieux vos antécédents médicaux. Ils peuvent prendre en charge la plupart de vos problèmes de santé. Votre PCP vous aidera également à trouver un spécialiste lorsque vous en aurez besoin.

Quand consulter votre PCP :

- Examen de santé annuel/de routine
- Affections chroniques
- Douleur qui ne part pas
- Changements physiques ou mentaux
- Blessure qui ne guérit pas
- Vaccins
- Examens physiques pour le sport

Si vous avez une maladie ou une blessure, prenez rendez-vous avec votre PCP.

Prendre rendez-vous :

- **Visitez uihc.org/appointment**
- **Composez le 1-800-777-8442**

En savoir plus sur les services de soins primaires à uihc.org/primary-care.

QuickCare de l'interface utilisateur

Lorsque votre PCP n'est pas disponible, l'UI QuickCare traite les patients atteints de maladies et de blessures mineures. Vous pouvez également voir un fournisseur dans le confort de votre foyer. Pour ce faire, planifiez une visite de télésanté.

Ces cliniques sans rendez-vous ont plusieurs emplacements. Aucun rendez-vous n'est nécessaire, mais vous devrez peut-être attendre. L'UI QuickCare offre des services limités. Souvent, ils ne traitent pas les enfants de moins de 6 mois.

Vous pouvez aller à UI QuickCare pour les suivants :

- Maux d'oreilles
- Infections oculaires
- Infections de la vessie
- Diarrhée
- Nausée
- Vomissement
- Éruption
- Les piqûres d'insectes
- Brûlures mineures
- Allergies saisonnières

Pour en savoir plus sur les services et les emplacements UI QuickCare allez sur le site uihc.org/ui-quickcare.

Soins urgents de l'interface utilisateur

L'UI Urgent Care peut traiter plus d'affections que l'UI QuickCare. Ils peuvent s'agir de blessures mineures qui nécessitent des radiographies, des points de suture et des fluides IV.

Quand aller aux soins d'urgence UI :

- Os cassés
- Foulures et entorses
- Coupures et éraflures
- Déshydratation

L'UI Urgent Care peut traiter n'importe quelle condition qui pourrait être vue à UI QuickCare. L'UI Urgent Care a des heures supplémentaires. C'est une façon d'obtenir des soins les nuits et les fins de semaine. L'UI Urgent Care est également ouvert la plupart des jours fériés.

Pour en savoir plus sur les services et les emplacements des soins à l'UI Urgent Care allez sur le site uihc.org/ui-urgent-care.

URGENCES

UI Health Care dispose d'une salle d'urgence. C'est à l'arrière de l'hôpital principal. Allez-y pour les urgences vitales ou si vous avez besoin de soins urgents.

La salle d'urgence est ouverte 24 heures sur 24. Les soins médicaux aux urgences se concentrent sur le problème principal.

Ce n'est pas l'endroit où aller pour des problèmes de routine ou des bilans de santé.

Quand se rendre aux urgences :

- Blessure à la tête
- Accident vasculaire cérébral
- Saignement sévère
- Douleur thoracique
- Douleur abdominale
- Difficulté à respirer
- Douleur sévère
- Fièvre du nouveau-né
- Traumatisme majeur
- Pensées suicidaires

Pour en savoir plus sur les urgences (Emergency Department), allez sur le site web uihc.org/primary-and-specialty-care/emergency

Appeler le 911

Si vous vous trouvez dans une situation dangereuse, appelez le 911 sur votre téléphone. Vous devez leur dire votre nom, l'adresse de votre emplacement et votre problème.

L'équipe d'urgence enverra une ambulance. Il fera venir des spécialistes paramédicaux qui évalueront votre problème. Ils vous emmèneront aux urgences si besoin.

Aux urgences et aux cliniques sans rendez-vous, attendez-vous à attendre plus longtemps. Vous pouvez attendre plus longtemps que les personnes qui viennent après vous. Ils peuvent avoir une maladie ou une blessure plus grave que vous. Vous pouvez être vu peu de temps après votre arrivée si vous avez une blessure très grave. Même avant d'autres qui attendaient.

Ce que les professionnels de soins de santé s'attendent de vous

Chez UI Health Care, nos professionnels espèrent que vous direz la vérité. C'est ainsi qu'ils sont en mesure de vous aider.

Nous respectons votre vie privée. Tous nos professionnels respectent la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act). Cela protégera votre vie privée et vos informations de santé.

Vous pouvez avoir l'impression que certaines des questions sont embarrassantes ou ne respectent pas votre vie privée. Si c'est le cas, s'il te plaît dis-le nous. Nous ne voulons pas que vous vous sentiez mal à l'aise avec nos questions ou votre examen pendant la consultation.

Veillez nous faire part de toute préoccupation culturelle que vous pourriez avoir. Ceux-ci peuvent nous aider à mieux vous soigner. Nous voulons que tous nos patients se sentent respectés et bien compris.

Informations pour la santé mentale

Vous ou un membre de votre famille pouvez prendre rendez-vous pour avoir une consultation. Cela peut être avec votre PCP. Vous pouvez également venir aux urgences si c'est urgent.

Informations pour une aide urgente :

- **Crise NAMI du comté de Johnson et Aide en ligne** : namijc.org/crise-info
- **Ligne d'assistance téléphonique nationale pour la prévention du suicide** : 1-800-273-8255
- **Centre de crise du comté de Johnson -Ligne de crise 24 heures sur 24** : 1-319-351-0140
- **Ligne d'assistance de l'Iowa 24h/24 et 7j/7** : 1-855-800-1239

Des informations éducatives pour mieux comprendre la santé

- **MedLinePlus**

Visitez MedLinePlus pour obtenir des informations sur des sujets de santé de la National Library of Medicine.

- Plus d'information : medlineplus.gov
- Recherche par langue : medlineplus.gov/languages
- Rechercher par thème de santé : medlineplus.gov/all_healthtopics

- **Bibliothèques de patients**

UI Health Care dispose de deux bibliothèques de patients. Ils offrent de nombreuses ressources pour en savoir plus sur votre santé. Vous pouvez visualiser trois chaînes d'éducation pour les patients. Ils ont des vidéos en ligne à regarder en anglais et en espagnol.

- Bibliothèque des patients (ascenseur F, niveau 8)
- Bibliothèque pour enfants Janice et Bruce Ellig (UI Stead Family Children's Hospital, niveau 1)

Pour plus d'informations, visitez le site uihc.org/bibliotheque-patients ou appelez le **1-319-356-2468**.

Informations

Options de soins

Vous pouvez utiliser ce guide pour :

- Trouver un nouveau professionnel des soins
- Obtenez des soins le jour même
- En savoir plus sur tous nos choix de soins

Pour plus d'informations, visitez le site uihc.org/welcome-neighborhood.

Services d'interprétation et de traduction

L'UI Health Care dispose d'interprètes et de services de traduction pour les patients qui ne parlent pas couramment l'anglais. Vous pouvez utiliser ces services pour des visites à la clinique ou des séjours à l'hôpital. Ils peuvent vous aider à parler avec le personnel.

Pour plus d'informations, visitez le site uihc.org/interpretation-and-translation-services ou appelez le **1-319-356-1967**.

- **Espagnol** :1-844-703-6179
- **Français** :1-844-201-8938
- **Appareil de télécommunication pour sourds (TTY)** :1-319-356-4999

Assistance pour le paiement des factures

Si vous avez besoin d'aide pour payer vos soins de santé, appelez notre service à la clientèle. Composez le 1-319-356-2211. Vous pouvez bénéficier d'un soutien financier. Cela peut être dû à vos revenus et aux services médicaux nécessaires.

Pour plus d'informations, visitez uihc.org/assistance-financiere ou appelez les services financiers aux patients au **1-866-393-4605**.

Bureau de l'expérience patient

Vous pouvez avoir l'impression que les gens ne vous écoutent pas. Vous pouvez avoir l'impression qu'ils ne comprennent pas vos besoins.

Veillez appeler le Bureau de l'expérience du patient. Appel le **1-319-356-1802** ou le **1-800-777-8442**. Vous pouvez également envoyer un email à patient-experience@uiowa.edu

Pour plus d'informations, visitez le site uihc.org/office-patient-experience.

quand faut-il aller ui soins rapides ou soins urgents ?

Si votre fournisseur de soins primaires n'est pas disponible, UI QuickCare traite les patients avec des maladies et des blessures mineures.

Interface utilisateur commune QuickCare/
Problèmes de soins urgents :

-  Toux, rhume, mal de gorge
-  Fièvre/grippe
-  Maux d'oreilles
-  Infections oculaires
-  Infections de la vessie
-  Diarrhée/nausées/vomissements
-  Éruption
-  Les piqûres d'insectes
-  Brûlures mineures
-  Allergies saisonnières

Les soins d'urgence traitent plus de conditions que UI QuickCare, y compris les blessures mineures nécessitant des rayons X, et peut placer des points de suture et administrer des fluides IV.

De plus, les soins urgents
peut traiter :

-  OS cassés
-  Entorses/foulures
-  Coupures et éraflures
-  Déshydratation













Heures prolongées

Les soins d'urgence ont des heures d'ouverture prolongées, offrant un moyen pratique de recevoir des soins le soir et le week-end. Les soins d'urgence seront également ouverts tous les jours fériés sauf Noël et Thanksgiving, avec des horaires réduits.

quand faut-il aller au URGENCES?

Rendez-vous aux urgences si vous avez une maladie grave ou condition potentiellement mortelle.

Problèmes courants aux urgences :

-  Trauma crânien
-  Difficulté à respirer
-  AVC
-  Douleur sévère
-  Saignement grave
-  Fièvre du nouveau-né
-  Douleur thoracique
-  Traumatisme majeur
-  Douleur abdominale
-  Pensées suicidaires



Appeler le 911

Si une personne peut mourir ou être invalide de façon permanente, il s'agit d'une urgence. Composez le 911 pour que l'équipe d'urgence vienne à vous immédiatement si vous ne pouvez pas attendre.