



# Le partenariat de soins aux patients

Comprendre les attentes,  
les droits et les responsabilités

# Table des matières

## Ce à quoi vous pouvez vous attendre pendant votre séjour à l'hôpital :

- Des soins hospitaliers de haute qualité
- Un environnement propre et sûr
- Comment comptons-nous collaborer avec vous ?
- La participation à vos soins
- Votre droit aux visites
- Activation de l'équipe d'intervention rapide
- La protection de votre vie privée
- Une aide à votre sortie de l'hôpital
- Informations sur la facturation du garant/patient
- Une aide pour vos demandes de remboursements
- Des réponses à vos questions, inquiétudes, réclamations et doléances
- L'occasion de nous dire ce que vous pensez de notre service
- Des soins éthiques
- Droits des patients

Les médecins, le personnel responsable des soins médicaux et le personnel infirmier de notre hôpital s'engagent à travailler avec vous et votre famille pour répondre à vos besoins en matière de soins de santé. Notre personnel dévoué sert l'ensemble de la communauté, indépendamment de l'origine ethnique, de la croyance religieuse et des revenus économiques. Notre objectif est que votre famille et vous receviez les soins et l'attention que nos familles et nous souhaiterions recevoir.

Cette brochure vous explique ce à quoi vous pouvez vous attendre concernant le traitement que vous recevrez pendant votre séjour à l'hôpital. Elle aborde également la manière dont vous pourrez participer à vos soins. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à n'importe quel moment. Les questions non posées ou sans réponse peuvent augmenter le stress lié à une hospitalisation. Votre confort et votre confiance dans les soins que vous recevrez sont très importants pour nous.

# Ce à quoi vous pouvez vous attendre pendant votre séjour à l'hôpital

## Des soins hospitaliers de haute qualité

Notre priorité est de vous fournir les soins dont vous avez besoin lorsque vous en avez besoin, avec compétence, compassion et respect. Si vous avez des inquiétudes concernant vos soins ou si vous ressentez la moindre douleur, veuillez en informer le personnel responsable de vos soins. Vous avez le droit de connaître l'identité des médecins et celle des membres du personnel responsable des soins médicaux et infirmier qui participent à vos soins. Vous avez également le droit de savoir si ces personnes sont des étudiants, du personnel attitré ou recevant un autre type de formation.

## Un environnement propre et sûr

Notre hôpital met tout en œuvre pour vous protéger. Nous appliquons des politiques et des procédures spéciales pour éviter que la moindre erreur ne soit commise lors de vos soins et que vous soyez victime d'abus ou de négligence. Si quelque chose d'imprévu et d'important se produit pendant votre séjour à l'hôpital, nous vous expliquerons ce qui s'est passé et, le cas échéant, discuterons avec vous des changements à mettre en œuvre dans vos soins.

## Comment comptons-nous collaborer avec vous ?

Nous devons veiller à la sécurité des patients pendant leur séjour et à celle de leurs visiteurs. Si votre comportement est dérangeant et le personnel responsable de vos soins médicaux estime qu'il ne peut pas vous prodiguer des soins sûrs et efficaces, vous devrez peut-être quitter l'hôpital. Cette obligation est appelée « renvoi par mesure administrative ». Pendant votre séjour à l'hôpital, nous vous demandons, à vous et vos visiteurs de :

- Traiter l'ensemble du personnel avec respect.
- Traiter les autres patients et visiteurs avec respect.
- Respecter les effets personnels des autres. Ne pas toucher et ne pas déplacer les objets qui ne vous appartiennent pas.
- Assumer la responsabilité des conséquences du non-respect des instructions ou du refus de soins.
- Ne pas faire de photos, de vidéos ou d'enregistrements sans avoir reçu l'autorisation du personnel de l'hôpital.
- Porter votre bande d'identification en permanence.
- Contrôler votre comportement si vous êtes en colère. Pas de comportement dérangeant, par exemple hurler, jeter des objets, frapper, proférer des jurons ou des menaces.
- Ne pas apporter d'armes, de médicaments, de drogues, d'alcool ou d'objets de valeur, comme de l'argent en espèces ou des bijoux, à l'hôpital.

## La participation à vos soins

Le personnel responsable de vos soins médicaux et vous prenez souvent des décisions concernant vos soins avant votre arrivée à l'hôpital. D'autres fois, en particulier en cas d'urgence, ces décisions sont prises pendant votre séjour à l'hôpital. La prise de décision doit impliquer :

**Une discussion concernant votre état de santé et des informations sur les choix de traitement appropriés du point de vue médical.** Pour pouvoir prendre des décisions éclairées avec le personnel responsable de vos soins médicaux, vous devez comprendre :

- Les bénéfices et les risques de chaque traitement.
- Si votre traitement est expérimental, autrement dit s'il fait partie d'une étude de recherche.
- Ce que vous pouvez raisonnablement attendre de votre traitement et les effets à long terme que celui-ci pourrait avoir sur votre qualité de vie.
- Ce que votre famille et vous devrez faire après votre sortie de l'hôpital.
- Les conséquences financières de l'utilisation de services non assurés ou non couverts et de prestataires en dehors du réseau.

**Si vous avez besoin de plus amples informations sur les choix de traitement, veuillez vous adresser au personnel responsable de vos soins médicaux.**

**Une discussion de votre plan de traitement.** Lorsque vous entrez à l'hôpital, vous signez un consentement général au traitement. Dans certains cas, par exemple, en cas d'intervention chirurgicale ou de traitement expérimental, vous devrez peut-être confirmer par écrit que vous comprenez ce qui est prévu et que vous y consentez. C'est ce que l'on appelle donner un « consentement éclairé ». Le consentement éclairé garantit que vous comprenez les risques et les bénéfices des médicaments recommandés, traitements ou études de recherche. Il protège votre droit à consentir ou refuser un traitement ou une participation à des études de recherche. Votre médecin vous expliquera les conséquences sur le plan médical du refus du traitement recommandé. Il protège également votre droit à décider si vous souhaitez participer à une étude de recherche ou non.

**Le recueil d'informations auprès de vous.** Le personnel responsable de vos soins médicaux aura besoin d'avoir des informations complètes et correctes sur votre couverture médicale et sur celle de votre assurance afin de pouvoir prendre de bonnes décisions concernant vos soins. Cela inclut :

- Vos précédentes maladies, interventions chirurgicales ou séjours à l'hôpital.
- Vos précédentes réactions allergiques.
- Tous les médicaments ou compléments alimentaires (comme les vitamines et les plantes) que vous prenez.
- Toute exigence relative au réseau ou à votre admission figurant dans votre régime d'assurance maladie.

*Suite*

**Comprendre vos objectifs et valeurs en matière de soins de santé.** Vous avez peut-être des objectifs et des valeurs en matière de soins de santé, ou bien des croyances spirituelles importantes pour votre bien-être. Dans la mesure du possible, ceux-ci seront pris en compte pendant toute la durée de votre séjour à l'hôpital. Vérifiez que votre équipe de soins, votre famille et le personnel soignant connaissent vos souhaits. Vous pouvez rédiger une directive préalable.

**Comprendre qui devra prendre des décisions lorsque vous ne pourrez pas le faire.** Si vous avez signé une procuration en matière de soins médicaux ou rédigé une directive préalable, donnez-en des copies au personnel responsable de vos soins médicaux et à votre famille. Une procuration en matière de soins médicaux stipule qui devra s'exprimer en votre nom si vous ne pouvez plus prendre de décisions concernant vos soins médicaux. Une directive préalable (également appelée « testament ») stipule quels sont vos souhaits concernant les soins en fin de vie. Si votre famille ou vous avez besoin d'aide pour prendre des décisions difficiles, des conseillers, des conseillers spirituels, des consultants en éthique et d'autres personnes sont là pour vous aider.

## **Votre droit aux visites**

Nous sommes conscients que tous les patients ont le droit de recevoir la visite de leurs proches et amis lorsqu'ils sont hospitalisés. Si vous souhaitez recevoir de plus amples informations sur les visites dans le cadre du service dans lequel vous vous trouvez, veuillez consulter notre personnel. Sachez que les visites pourraient être restreintes, limitées ou refusées si cela perturbe les soins médicaux nécessaires ou occasionne une gêne.



## Activation de l'équipe d'intervention rapide

Les membres de la famille sont souvent les premiers à remarquer des changements subtils de l'état d'un patient. Si vous voyez quelque chose qui vous préoccupe, comme un comportement inhabituel ou des difficultés à respirer, veuillez alerter le personnel infirmier. Savoir qu'il existe une équipe d'intervention rapide peut vous aider à comprendre qu'un système est en place pour agir rapidement lors de ces situations et fournir les meilleurs soins possibles à votre proche. Des informations sur la façon d'activer une équipe d'intervention rapide pour un patient vous seront fournies par votre hôpital.

## La protection de votre vie privée

Nous accordons une grande importance à votre vie privée. Les lois, nationales et fédérales, et les politiques de l'hôpital protègent la confidentialité de vos informations médicales. La Politique relative aux pratiques en matière de confidentialité vous sera remise. Elle vous explique de quelles façons nous utilisons, partageons et protégeons les informations à votre sujet. Elle vous explique également comment vous pouvez déposer une plainte pour un problème de confidentialité et obtenir une copie de vos dossiers médicaux.

### **Partage des informations concernant votre état de santé avec d'autres personnes**

Si vous souhaitez que nous partagions les informations concernant votre état de santé avec d'autres personnes, vous pouvez désigner une personne à contacter, également appelée « défenseur ». Votre défenseur pourra poser des questions en votre nom lorsque vous ne serez pas en mesure de le faire.

*Suite*

Il pourra vous aider à prendre des décisions et à obtenir des informations relatives à vos problèmes de santé et à leur évolution. Normalement, votre tuteur légal ou le titulaire d'une procuration en matière de soins médicaux sont les seules personnes en mesure de prendre des décisions en votre nom.

## **Vous préparer, votre famille et vous, à votre sortie de l'hôpital**

Votre famille et vous jouez un rôle important dans vos soins. La réussite de votre traitement dépendra de vos efforts pour adhérer à celui-ci, à votre régime alimentaire et aux plans thérapeutiques qui auront été établis dans votre cas. Le personnel responsable de vos soins médicaux vous donnera des informations et vous expliquera comment prendre soin de vous lorsque vous rentrerez chez vous. Vous pourriez avoir besoin de l'aide de votre famille ou d'autres aidants.

Le personnel responsable de vos soins médicaux pourra collaborer avec d'autres professionnels de votre communauté pour garantir que vous recevrez les soins dont vous aurez besoin lorsque vous quitterez l'hôpital. Si vous nous autorisez à partager des informations concernant vos soins, nous pourrons vous aider à organiser vos soins de suivi et vous orienter vers d'autres professionnels. Vous pouvez compter sur nous pour vous informer de tout intérêt financier que notre hôpital pourrait avoir lorsque nous vous orientons vers un autre professionnel.

## **Facturation du garant/patient**

Un garant est la personne ou le groupe responsable du paiement de la facture du patient. Le garant est toujours le patient ou son parent ou tuteur légal.

- Si le patient est un adulte âgé de 18 ans ou plus, il est le garant, sauf s'il est un adulte dépendant. Dans ce cas, son tuteur légal est le garant.
- Si le patient est un enfant de moins de 18 ans, le garant est le parent ou le tuteur légal avec lui au moment de la visite initiale. Si le patient est un mineur émancipé (légalement indépendant), il est le garant. Une personne peut être un garant pour plusieurs membres de la famille. Cela permet de réduire les factures.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [mainehealth.org/billing](https://mainehealth.org/billing).

## **Aide avec la présentation de factures et de demandes de règlement auprès des assurances**

Nous présenterons pour vous les demandes de règlement (factures) aux compagnies d'assurance médicale, dont Medicare et Medicaid. Si vous n'avez pas de couverture médicale, nous essaierons de vous aider, votre famille et vous, à trouver une aide financière ou à prendre d'autres dispositions. Nous aurons besoin de votre collaboration pour pouvoir recueillir les informations nécessaires et remplir d'autres exigences et obtenir une couverture ou une assistance.

Les factures de l'hôpital et la couverture offerte par une assurance manquent souvent de clarté. Si vous avez des questions concernant votre facture, contactez notre service administratif.

Si quelque chose se passe mal pendant le traitement, vous aurez le droit de recevoir une explication honnête.

*Suite*

Nos établissements de soins de santé ne peuvent pas vous facturer de tels services lorsque ceux-ci sont requis en raison de certaines erreurs ou certains événements indésirables évitables définis par la loi de l'État, ou destinés à les corriger, et ils ne peuvent pas, non plus, les facturer à votre assurance ou employeur.

## **Réponses à vos questions, inquiétudes, réclamations et doléances**

**Si vous avez des questions, des inquiétudes ou des plaintes concernant vos soins ou votre sécurité, ou si vous vivez des situations qui soulèvent des questions d'ordre éthique,** veuillez en discuter avec le responsable du personnel infirmier, le médecin qui s'occupe de vous ou un autre membre du personnel responsable de vos soins médicaux. Si ces démarches ne se traduisent pas en un résultat satisfaisant pour vous ou si vous préférez ne pas discuter de vos inquiétudes avec ces personnes, vous pourrez demander de l'aide supplémentaire en contactant l'établissement où vous aurez reçu les soins, dont les coordonnées vous sont fournies dans la liste des pages 16 à 19.

**Si votre doléance est liée à un problème de discrimination du fait de votre âge, votre origine ethnique, votre religion, votre culture, votre langue, votre handicap, physique ou mental, votre situation socio-économique, votre sexe, votre orientation sexuelle ou votre identité sexuelle,** nous vous encourageons à déposer une plainte écrite. Veuillez consulter la liste des pages 16 à 19 pour contacter l'établissement où vous aurez reçu les soins.

Dans votre plainte, vous devez mentionner votre nom et votre adresse, et expliquer brièvement les faits discriminatoires. Notre personnel enquêtera sur la base de votre plainte, coordonnera la résolution de celle-ci et prendra une décision écrite sur sa validité en mentionnant, notamment, les mesures prises, le cas échéant, le plus souvent dans les 7 jours ouvrables qui suivront la réception de celle-ci.

**Vous aurez également le droit de contacter le Maine State Department of Health and Human Services, Division of Licensing and Certification au 800 383 2441** ou au **207 287 9300 (service vocal)** ou au numéro **ATS Maine Relay 711**. Vous pouvez les contacter par courrier à l'adresse :

Dept. of Health & Human Services  
Division of Licensing & Regulatory Services  
41 Anthony Avenue  
11 State House Station, Augusta, ME 04333-0011

**E-MAIL :** [dlrs.complaint@maine.gov](mailto:dlrs.complaint@maine.gov)

**Au New Hampshire, veuillez contacter :**

NH Department of Health & Human Services  
Health Facility Licensing Unit  
129 Pleasant Street, Concord, NH 03301

**TÉLÉPHONE :** 603-271-9039

**COURRIER ÉLECTRONIQUE :** [HFA-Licensing@dhhs.nh.gov](mailto:HFA-Licensing@dhhs.nh.gov)

*Suite*

**Si votre réclamation ou doléance est liée à un problème de discrimination du fait de votre âge, votre origine ethnique, votre religion, votre culture, votre langue, votre handicap, physique ou mental, votre situation socio-économique, votre sexe, votre orientation sexuelle ou votre identité sexuelle,** vous pourrez également déposer une plainte auprès de :

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201

Vous devrez déposer votre plainte dans les 180 jours qui suivront la connaissance de l'incident de discrimination présumée. Vous pourrez déposer votre réclamation en personne, par courrier postal ou électronique, ou par téléphone.

Téléphone **800 368 1019** ou **800 537 7697 ATS**. Les formulaires de réclamation sont disponibles à l'adresse **[hhs.gov/ocr/office/file/index.html](https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)**.

Vous pourrez également soulever une réclamation concernant vos droits civils par voie électronique auprès de l'U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (Bureau des droits civils du Département de la santé et des services sociaux des États-Unis) à l'adresse **[ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf)**.

## **L'occasion de nous dire ce que vous pensez de notre service**

Après votre sortie de l'hôpital, vous pourriez recevoir un formulaire d'enquête par courrier postal ou électronique, téléphone ou SMS. L'enquête auprès des patients est l'instrument

qui nous permet de savoir ce que nous faisons bien et ce que nous devons améliorer. C'est le moyen dont vous disposez pour nous dire comment nous avons pris soin de vous. Nous accordons une grande importance à votre réponse. Si vous recevez une enquête à l'attention des patients, nous vous encourageons à la remplir honnêtement et à nous la renvoyer dans l'enveloppe fournie, et espérons que vous prendrez le temps d'y répondre.

## Des soins éthiques

L'Office of Clinical Ethics (Bureau d'éthique clinique) est une ressource pour les patients, les membres de la famille et les prestataires de soins de santé qui se posent des questions concernant des problèmes éthiques dans le domaine des soins de santé. Si vous avez la moindre question concernant les aspects éthiques des soins que vous recevez, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes à votre disposition pour vous aider à discuter avec votre médecin, le personnel infirmier et vos autres soignants de vos objectifs et valeurs en matière de soins de santé. Nous pouvons également vous aider à préparer une directive préalable. Vous pouvez demander une consultation en matière d'éthique : il s'agit d'un service qui vous est fourni par l'hôpital à titre gratuit et confidentiel. Lors de la consultation, les membres de l'équipe de consultation en matière d'éthique rencontrent les patients, les membres de leur famille et le personnel responsable des soins médicaux pour répondre aux questions portant sur les conflits de valeur ou les préoccupations en matière d'éthique. Les avis de l'équipe de consultation en matière d'éthique ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Pour demander à parler à un membre de l'Office of Clinical Ethics, vous pourrez appeler le **207 662 3131** ou demander au personnel responsable de vos soins médicaux de nous contacter en votre nom.

## **Droits des patients : vous avez les droits suivants :**

- Être traité(e) avec respect
- Être informé(e) sur vos soins
- Confidentialité
- Recevoir des informations concernant vos soins dans la langue de votre choix
- Prendre des décisions concernant vos soins, y compris accepter ou refuser des soins
- Soins sûrs, exempts d'abus
- Prise en charge des douleurs
- Connaissance des progrès et des détails concernant vos soins
- Poser des questions
- Accès aux dossiers médicaux, le cas échéant
- Recevoir des soins à n'importe quel moment de la journée, si nécessaire
- Être informé(e) de vos droits
- Recevoir des soins et des services. Si notre personnel responsable des soins médicaux ou nos prestataires estiment que des services ou des traitements supplémentaires sont nécessaires pour vos soins, vous avez le droit de changer d'hôpital pour vos soins.



# Coordonnées pour les patients souhaitant soulever une réclamation ou une doléance.

Veillez contacter l'établissement où vous aurez reçu les soins.

## **MaineHealth CHANS Home Health and Hospice**

Quality & Safety Department  
60 Baribeau Dr.  
Brunswick, ME 04011

**207-729-6782**

## **MaineHealth Franklin Hospital**

Quality & Safety Department  
111 Franklin Health Commons  
Farmington, ME 04938

**207-779-2227**

## **MaineHealth Lincoln Hospital**

Quality & Safety Department  
35 Miles Street  
Damariscotta, ME 04543

**207-633-1923**

*Suite*

## **MaineHealth Memorial Hospital**

Quality, Safety, Advocacy & Risk  
3073 White Mountain Highway  
North Conway, NH 03860

**603-356-0642**

## **MaineHealth Behavioral Health**

Quality & Safety Department  
123 Andover Road  
Westbrook, ME 04092

**207-661-6330**

## **MaineHealth Behavioral Health at Spring Harbor**

Quality & Safety Department  
123 Andover Road  
Westbrook, ME 04092

**207-661-6330**

## **MaineHealth Home Health and Hospice**

Quality & Safety Department  
15 Industrial Park Rd.  
Saco, Maine 04072

**800-660-4867**

## **MaineHealth Maine Medical Center Biddeford**

Patient Relations Department  
1 Medical Center Drive  
Biddeford, ME 04005

**207-662-2983**

## **MaineHealth Maine Medical Center Sanford**

Patient Relations Department  
1 Medical Center Drive  
Biddeford, ME 04005

**207-662-2983**

## **MaineHealth Maine Medical Center Portland**

Patient Relations Department  
22 Bramhall Street  
Portland, ME 04102

**207-662-2983**

## **MaineHealth Mid Coast Hospital**

Quality & Safety Department  
123 Medical Center Drive  
Brunswick, ME 04011

**207-373-6377**

*Suite*

## **NorDx Laboratory**

Compliance Department  
301A US Route 1  
Scarborough, Maine 04107

**207-396-7830**

## **MaineHealth Pen Bay Hospital**

Quality & Safety Department  
6 Glen Cove Drive  
Rockport, ME 04856

**207-301-8491**

## **MaineHealth Stephens Hospital**

Quality & Safety Department  
181 Main Street  
Norway, ME 04268

**207-744-6124**

## **MaineHealth Waldo Hospital**

Quality & Safety Department  
6 Glen Cove Drive  
Rockport, ME 04856

**207-301-8491**

## Notes et questions



## Notes et questions



Pendant votre séjour ici, vous recevrez des informations plus détaillées sur certains de vos droits en tant que patient(e) de l'hôpital et sur la façon dont vous pourrez les exercer. Nous améliorer est un intérêt constant.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des inquiétudes, veuillez consulter les pages 16 à 19 de cette brochure pour trouver les coordonnées auxquelles vous pourrez nous en faire part.