



The Central Maine Medical Family

300 Main Street • Lewiston, Maine 04240 • Telephone 207 795-0111

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Recevoir des soins médicaux est une expérience partagée par les patients et les professionnels de la santé. Parce que nous reconnaissons, valorisons et respectons la valeur et la dignité individuelle de chaque patient servi par Central Maine Health Care, cette explication des droits des patients vous est offerte pour exprimer notre philosophie et notre dévouement à nos patients.

1. Chaque patient a le droit d'être traité quels que soient son âge, sa race, son ethnicité, sa religion, sa culture, sa langue, son handicap physique ou mental, son statut socio-économique, ses préférences sexuelles, son identité sexuelle ou l'expression de son identité.
2. Chaque patient a le droit de recevoir des soins attentifs, sûrs et respectueux administrés par un personnel qualifié et compétent,
3. Chaque patient a le droit d'exprimer ses croyances spirituelles et ses pratiques culturelles dans la mesure où celles-ci ne nuisent à personne et ne gênent pas les traitements.
4. Chaque patient a le droit de s'attendre à ce que, dans les limites du possible, ses demandes, raisonnables, de services médicalement appropriés et légalement autorisés seront accordées. Si le transfert dans un autre établissement est nécessaire, ce dernier et le prestataire de santé doivent d'abord donner leur accord pour le transfert. La nécessité du transfert ainsi qu'une alternative à celui-ci doivent être expliquées au patient.
5. Chaque patient a le droit de s'attendre à la continuité raisonnable des soins et à être informé par le personnel soignant des options de soins disponibles et réalistes pour le patient. De plus, chaque patient a le droit de recevoir des instructions et des informations utiles de la part du personnel soignant afin d'atteindre un niveau optimal de bien-être et de sécurité.
6. Chaque patient a le droit d'avertir de son admission un membre de la famille, un mandataire, une personne de soutien et son médecin personnel et chaque patient a le droit d'avoir auprès de lui une personne de soutien pour son réconfort émotionnel.
7. Chaque patient a le droit d'obtenir une communication productive ainsi que des aménagements pour accommoder des difficultés de langage, de vue, d'expression, d'ouïe ou des difficultés cognitives. Chaque patient a droit à des services d'interprétation et de traduction.
8. Chaque patient a le droit d'obtenir des informations complètes et récentes en ce qui concerne le diagnostic, les traitements et le pronostic sauf dans les cas d'urgences lorsque le patient n'a pas la capacité de les recevoir et a besoin d'un traitement immédiat.
9. Chaque patient a le droit de connaître le nom du docteur responsable de ses soins ainsi que celui des autres professionnels de santé qui lui apporteront traitements et prestations.
10. Chaque patient a le droit de prendre part aux décisions concernant ses soins, son traitement et ses prestations.
11. Chaque patient a le droit d'accepter ou de refuser tous soins médicaux ou chirurgicaux après que les risques et avantages de ces derniers aient été expliqués et selon la loi et les réglementations. Si le patient est un mineur, les tuteurs légaux sont inclus dans la prise de décisions.
12. Chaque patient a le droit d'inclure ou d'exclure de la prise de décisions des soins tout membre de la famille.
13. Chaque patient a le droit de s'attendre à ce que les discussions médicales, les consultations, les examens et les traitements soient discrets et privés.
14. Chaque patient a le droit d'avoir ses données et ses dossiers médicaux traités de manière confidentielle par ceux directement impliqués dans ses soins, ainsi que par les personnes autorisées à vérifier, selon la loi et les réglementations, les informations contenues dans les dossiers.
15. Chaque patient a le droit d'avoir un personnel soignant qui fait son possible pour gérer et contrôler la douleur de tous les patients.
16. Chaque patient a le droit de prendre une décision éclairée pour participer ou pas à des recherches, des enquêtes ou des essais cliniques. Le comité d'examen institutionnel (*Institutional Review Board*), le comité de déontologie (*Ethics Committee*) et le département pour la recherche clinique (*Clinical Research Department*) peuvent vous aider si besoin est.
17. Chaque patient a le droit d'obtenir des informations sur les directives médicales anticipées (testament de son vivant, traitements pour le maintien de la vie ordonnés par un docteur, [*Provider Orders for Life-Sustaining Treatment – POLST*], mandataire médical [*Medical Power of Attorney*]) ainsi que d'être informé de la façon dont les décisions concernant ses soins seront prises s'il est dans l'incapacité de les prendre lui-même.



300 Main Street • Lewiston, Maine 04240 • Telephone 207 795-0111

18. Chaque patient a le droit d'avoir accès à des services de protection et de représentation.
19. Chaque patient a le droit d'être informé des coûts hospitaliers, du processus de facturation et des plans de paiement disponibles.
20. Chaque patient a le droit d'être informé des procédures administratives de l'hôpital pour résoudre des disputes, des plaintes et des conflits. Central Maine Healthcare offre un programme de relations avec les patients (*Patients Relation Program*) pour vous aider si besoin est.



300 Main Street • Lewiston, Maine 04240 • Telephone 207 795-0111

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Responsabilités des patients

1. C'est la responsabilité des patients de fournir des informations concernant toutes les questions relatives à leur santé, qui sont à leur connaissance, exactes et complètes.
2. C'est la responsabilité des patients d'informer leur docteur et/ou autre personnel soignant de tout changement dans leur état de santé.
3. C'est la responsabilité des patients de suivre les programmes et instructions de soins convenus entre le patient et le personnel soignant.
4. C'est la responsabilité des patients de coopérer avec les personnes qui s'occupent d'eux et de poser des questions lorsqu'ils ne comprennent pas les instructions.
5. C'est la responsabilité des patients de participer aux opportunités éducatives offertes et de participer au développement d'un programme de soins à suivre après leur séjour à l'hôpital.
6. C'est la responsabilité des patients d'informer leurs prestataires de santé de toutes directives médicales anticipées qu'ils pourraient avoir et de les tenir au courant de tout changement apportés à ces documents.
7. C'est la responsabilité des patients de suivre les règles et réglementations de l'hôpital y compris de respecter les biens des autres patients, des bureaux et de l'hôpital.
8. C'est la responsabilité des patients de poser, dans des délais raisonnables, des questions sur des disparités dans les factures et de fournir les informations et les formulaires nécessaires afin de faciliter le paiement rapide de leurs factures.
9. C'est la responsabilité des patients de tenir compte et d'être respectueux des autres patients, particulièrement en ce qui concerne le bruit, la TV et les visiteurs.
10. C'est la responsabilité des patients de contacter leur docteur, leur infirmière, les autres membres de l'équipe soignante ou d'appeler le spécialiste des relations avec les patients (*Patient Relations Specialist*) afin d'obtenir des réponses à leurs questions concernant les soins qu'ils reçoivent à l'hôpital.
11. C'est la responsabilité des patients de nous aider à améliorer nos procédures et prestations en nous informant de leurs préoccupations. Pour l'hôpital de Bridgton, veuillez contacter le bureau de l'administration au 647-6099. Pour CMMC, veuillez contacter le bureau des relations avec les patients (*Patient Relations Office*) au 795-2398. Pour l'hôpital de Rumford, veuillez contacter le bureau de l'administration au 369-1488.

Nous voulons vous informer également que vous avez le droit de déposer une plainte auprès des agences suivantes :

(Département de la santé et des services sociaux, division des permis et certificats)
DHHS Division of Licensing & Certification
State House Station, Augusta, Maine
Tel: 1-800-383-2441

(Commission mixte – Contrôle de la qualité)
Joint Commission - Quality Monitoring
Tel: 1-800-994-6610
Email: complaint@jointcommission.org

KEPRO
5700 Lombardo Center Dr., Suite 100
Seven Hills, OH 44131