

Droit de visite : Instructions spéciales pour les visites pendant le COVID-19

LES VISITEURS DOIVENT :

- S'arrêter à un point de contrôle COVID-19 en arrivant, pour une vérification de leur température et de la présence éventuelle de symptômes. Les visiteurs recevront un masque à porter durant toute leur visite.
- Se présenter à l'accueil (Welcome Desk) pour recevoir un badge nominatif avec photo. Présentation obligatoire d'une pièce d'identité avec photo.
- Être en bonne santé, sans fièvre, toux, rhume ni symptômes de virus intestinal et s'assurer que les personnes vivant sous le même toit le sont aussi. Les visiteurs peuvent propager des germes involontairement si un membre de leur ménage est malade.
- Se laver les mains régulièrement, surtout avant et après la visite à un patient.

Remarque sur les tests de dépistage en laboratoire pour le COVID-19

Le dépistage est effectué en priorité chez les personnes qui présentent des symptômes. Dans certaines situations, sur recommandation du département de la Santé de l'Ohio (Ohio Department of Health) ou sur prescription de leur médecin, un dépistage peut être réalisé chez des personnes asymptomatiques, par exemple en cas d'intervention chirurgicale, de chimiothérapie ou d'exposition à une personne diagnostiquée positive au COVID-19. La nécessité du dépistage varie en fonction du type d'exposition ou d'intervention.

Mesures en vigueur à compter du 16 mars 2020 et jusqu'à nouvel ordre.

Mieux se protéger, avec l'aide de ses proches

Notre priorité absolue est de protéger votre enfant et tous nos patients. Dès à présent, **seules 2 personnes de soutien d'au moins 18 ans (à l'exception de parents mineurs) seront autorisées à rendre visite à votre enfant**, lors d'une hospitalisation classique ou en contexte ambulatoire.

Nous sommes conscients que, dans des circonstances particulières, la présence des frères ou sœurs d'un patient peut être requise dans le cadre d'une consultation ambulatoire ou aux urgences (Emergency Department). Si possible, veuillez en informer notre équipe au préalable, afin de nous permettre de planifier leur présence.

INSTRUCTIONS DE VISITE :

Visites de patients hospitalisés

Vous devrez indiquer le nom de 2 personnes de soutien (y compris les parents) qui auront un droit de visite pendant l'hospitalisation de votre enfant.

Ces personnes de soutien peuvent bénéficier d'un accès à sa chambre à toute heure du jour ou de la nuit.

Si votre situation familiale change, ou si recevoir du soutien pour votre enfant ou lui en apporter vous est difficile, contactez l'assistance sociale. Lorsqu'il y a des problèmes familiaux ou de garde, les travailleurs sociaux peuvent intervenir auprès des familles pour leur garantir un droit de visite équitable.

Des membres de la famille ou des proches supplémentaires peuvent vous apporter leur soutien virtuellement de plusieurs manières. La conciergerie (Concierge Services) vous dirigera vers les services de soutien disponibles tout au long de votre visite, y compris la possibilité d'effectuer un appel vidéo. Veuillez contacter nos services de conciergerie au 513-636-5009 ou à l'aide du numéro d'appel gratuit 888-894-1374.

Les aménagements de couchage pour les personnes avec un accès 24h/24 varient d'une unité à l'autre. Les chambres ont un lit pliant pour au moins une personne. Veuillez noter que personne ne peut dormir à même le sol ; ceci serait dangereux pour vous, pour votre enfant et pour notre personnel. Pour obtenir de l'aide sur les possibilités d'hébergement à l'extérieur de l'hôpital, veuillez contacter nos services de conciergerie. Ils vous donneront des informations sur les possibilités d'hébergement à des tarifs préférentiels.

Visite de patients en consultation externe

(Urgences, soins aux urgences (Urgent Care), consultation (Clinic), chirurgie de jour (Day Surgery), examens médicaux)

Seules 2 personnes de soutien (d'au moins 18 ans, à l'exception des parents mineurs) peuvent accompagner un patient en salle d'examen. Seuls les enfants ayant besoin d'une évaluation doivent se rendre en consultation.

Le Cincinnati Children's respecte les lois en vigueur et ne fait aucune discrimination envers les patients ni ne les traite différemment en fonction de leur race, leur couleur de peau, leur origine nationale, leur ascendance, leur religion, leur âge, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur état matrimonial, leur handicap, ou autres raisons illégales.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística (interpretación y traducción). Llame al 1-513-517-4652.

注意：如果您使用中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-513-517-0662。

Vos droits et devoirs

Les patients et parents/membres de la famille ont le droit :

- De demander qu'un membre de la famille ou une personne nommée par vos soins et votre médecin soient avertis rapidement lors d'une admission à l'hôpital ;
- D'être traités avec respect et considération quels que soient leur race, leur religion, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur expression/identité de genre, leur origine culturelle, leur statut économique, leur éducation ou leur état de santé ;
- De connaître les noms des médecins et infirmières et le rôle joué par chacun d'entre eux ;
- De recevoir de la part du médecin des explications sur la maladie, les traitements possibles et les chances de guérison, dans des termes que vous pouvez comprendre ;
- De recevoir autant d'informations que vous souhaitez pour accepter ou refuser un traitement proposé ;
- D'avoir un rôle actif dans les décisions concernant les soins médicaux, y compris le développement du protocole thérapeutique, lequel comprend la gestion de la douleur au besoin ;
- De prendre une décision éclairée sur les soins à prodiguer, y compris, dans le respect des lois en vigueur, sur le refus de tout traitement ;
- À la confidentialité des soins et traitements ; ceci inclut le droit d'être informé sur la raison pour laquelle des personnes qui ne sont pas directement impliquées dans les soins sont présentes lors des traitements ou des discussions, et sur la confidentialité des informations médicales en général ;
- De recevoir des soins en toute sécurité et de ne pas être victime d'abus, de harcèlement ou de punition corporelle ;
- De ne pas être placé en contention ou en isolement à des fins de punition, de mesures disciplinaires, par vengeance ou pour faciliter la vie du personnel médical ; que les mesures de contention ou de mise en isolement pour raisons médicales soient mises en œuvre par du personnel qualifié à ces fins ;
- Au traitement en toute confidentialité des communications et dossiers concernant les soins reçus au Cincinnati Children's ; d'accéder aux informations du dossier médical dans un délai raisonnable ;
- D'être conscient et informé des potentielles actions en justice jugées nécessaires par Cincinnati Children's pour pouvoir fournir un traitement ;
- De recevoir une explication claire sur le résultat obtenu à l'issue de traitements ou procédures lorsque ces résultats diffèrent significativement des résultats escomptés ;
- De s'attendre à une réponse à toute demande raisonnable d'aide pour satisfaire à des besoins spécifiques liés par exemple à un handicap ;
- De demander une assistance lors de la planification de la sortie d'hôpital ;
- De quitter l'hôpital ou d'en faire sortir votre enfant, même lorsque les médecins estiment qu'il est préférable de ne pas le faire, dans le respect des lois applicables ; vous devrez signer un formulaire qui dégage le Cincinnati Children's de toute responsabilité envers vous ou votre enfant ;
- De connaître les relations entretenues entre le Cincinnati Children's et d'autres institutions dans la mesure où elles peuvent vous concerner vous ou votre enfant ;

- D'accepter ou de refuser de participer à tout projet de recherche ;
- De savoir de quels soins vous ou votre enfant aurez besoin après la sortie de l'hôpital ou les consultations externes ;
- De connaître le montant des services fournis, d'examiner votre facture de soins et de recevoir une explication des frais facturés.

Les patients et parents/membres de la famille ont le devoir :

- De fournir des informations exactes et complètes sur toutes les questions de santé ;
- De formuler des directives préalables et de s'attendre à ce que le personnel hospitalier et les praticiens responsables des soins se conforment à celles-ci, dans la mesure de ce que la loi préconise ;
- De respecter les autres patients et le personnel et d'encourager vos visiteurs à être respectueux également ;
- De régler le montant des soins externes ou hospitaliers prodigués, de fournir les informations nécessaires pour faire les demandes de remboursements aux assurances et/ou de planifier le règlement des frais médicaux dès que possible ;
- De rencontrer un conseiller financier pour envisager la possibilité d'une aide financière pour aider au paiement des soins externes ou hospitaliers prodigués en cas de difficultés financières (composer le 513-636-0201 pour joindre le conseiller financier) ;
- De suivre le protocole de traitement recommandé par le praticien et sur lequel vous vous êtes mis d'accord ;
- De suivre les politiques et procédures du Cincinnati Children's concernant les soins et conduits applicables aux soins du patient ;
- De rechercher toutes les informations possibles auprès des différents prestataires de soins en posant les questions nécessaires à la bonne compréhension des problèmes de santé et du protocole thérapeutique développé par vous et votre praticien.

Pour toute inquiétude ou tout désaccord ne pouvant pas être immédiatement résolu par votre équipe de soins, vous pouvez contacter :

Notre service des Relations familles (Family Relations) au 513-636-4700 ou à l'adresse advocates@cchmc.org ;

Le département de la Santé de l'État de l'Ohio au 1-800-342-0553 ou à l'adresse hccomplaints@odh.ohio.gov ;
Le département de la Santé de l'État de l'Indiana (Indiana State Department of Health) au 317-233-5359 ou à l'adresse complaints@isdh.in.gov ; ou le bureau de l'inspecteur général du Kentucky (Kentucky's Office of the Inspector General) au 859-246-2307 (en fonction de l'endroit où les soins ont été prodigués) ;

La commission conjointe (Joint Commission) sur le site www.jointcommission.org (seulement disponible en anglais).

Les assurés Medicare ont le droit de demander un examen de leurs doléances. Les patients Medicare peuvent adresser ce type de demande par le biais du service des Relations familles, ou en appelant la ligne de soutien aux assurés Medicare au 1-855-408-8557 (Ohio ou Indiana), au 1-844-430-9504 (Kentucky), ou encore sur le site www.keproqio.com.