

# Instructions spéciales pour les visites pendant la COVID-19

MISES À JOUR EN AVRIL 2021

## LES VISITEURS DOIVENT |

- S'arrêter à un lieu de dépistage de la COVID-19. 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 microbes involontairement si un membre de leur ménage est malade.
- Se laver régulièrement les mains, en particulier avant et après une visite à un patient.

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

Des tests sont disponibles pour tous les visiteurs approuvés et seront utilisés en priorité pour les individus présentant des symptômes ou qui auront été en contact rapproché avec une personne testée positive à la COVID-19. Les visiteurs approuvés présentant un quelconque symptôme infectieux ne pourront pas rendre visite aux patients hospitalisés. Toute personne testée positive à la COVID-19 devra s'isoler chez elle pendant au moins 10 jours et ne pourra rendre aucune visite durant cette période.

## Aucun visiteur de moins de 18 ans n'est autorisé (sauf s'il s'agit du parent du patient).

### Visites de patients hospitalisés :

- Deux personnes de soutien principales bénéficient d'un droit de visite 24h/24, 7j/7.
- Deux visiteurs adultes supplémentaires peuvent venir voir votre enfant durant les heures de visite (8 h 30 – 20 h 30).

### Visite de patients en ambulatoire :

- Deux personnes de soutien principales.

## INSTRUCTIONS POUR LES VISITES |

### Visites de patients hospitalisés

**Vous devrez indiquer le nom des 2 personnes de soutien principales de votre enfant (y compris les parents) et de deux adultes supplémentaires qui auront un droit de visite pendant l'hospitalisation de votre enfant.**

**Les personnes de soutien principales bénéficient d'un droit de visite 24h/24, 7j/7. Les autres visiteurs adultes peuvent venir voir votre enfant uniquement durant les heures de visite, de 8 h 30 à 20 h 30.**

Si votre situation familiale change, ou si recevoir du soutien pour votre enfant ou lui en apporter vous est difficile, contactez l'assistance sociale (Social Work). En cas de problème familial ou de garde, les travailleurs sociaux peuvent intervenir auprès des familles pour leur garantir un droit de visite équitable.

D'autres amis ou membres de la famille peuvent apporter leur soutien virtuellement de plusieurs manières. La conciergerie 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 notre conciergerie (Concierge Services) au 513-636-5009 ou à l'aide du numéro gratuit 888-894-1374.

Les aménagements de couchage pour les personnes avec un accès 24h/24, 7j/7 varient selon les services. Les chambres sont équipées d'un lit pliant pour au moins une personne. 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 afin d'organiser un hébergement à l'extérieur de l'hôpital, veuillez contacter la conciergerie.

### Visite de patients en consultation externe

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

**Maximum deux personnes de soutien principales peuvent accompagner votre enfant. Seuls les enfants reçus en consultation peuvent être amenés à l'hôpital.**

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.

Le Cincinnati Children's respecte les lois en vigueur et n'opère aucune discrimination envers les patients ni ne les traite différemment en fonction de leur race, couleur de peau, origine nationale, ascendance, religion, âge, sexe, orientation sexuelle, état matrimonial, handicap, ou de toute autre raison illégale.

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 responsabilités

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

- De demander qu'un membre de la famille ou une personne nommée par leurs soins et leur médecin soient avertis rapidement lors d'une admission à l'hôpital ;
- D'être traités avec considération et respect, indépendamment de leur race, couleur de peau, croyance, ascendance, origine nationale, citoyenneté, religion, âge, information génétique, handicap physique ou mental, statut marital ou familial, sexe, grossesse, orientation sexuelle, identité ou expression de genre, statut de militaire, d'ancien combattant ou de vétéran handicapé, ou autre statut protégé conformément aux lois et règlements fédéraux, étatiques ou locaux applicables ;
- De connaître les noms des médecins et infirmières de Cincinnati Children's et le rôle joué par chacun d'entre eux dans le cadre des soins ;
- 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 afin d'accepter ou refuser un traitement proposé ;
- D'avoir un rôle actif dans les décisions de soins médicaux, y compris le développement et la mise en œuvre du protocole thérapeutique, lequel comprend si nécessaire la gestion de la douleur ;
- 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 informés 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 la confidentialité des informations médicales en général ;
- De recevoir des soins en toute sécurité et de ne pas être victimes d'abus, de harcèlement ou de punition corporelle ;
- De ne pas être attachés ou placés 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 relatifs aux soins reçus au Cincinnati Children's ; d'accéder aux informations du dossier médical dans un délai raisonnable ;
- D'être conscients et informés des potentielles actions en justice jugées nécessaires par le 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 ;
- De demander une assistance afin d'organiser la sortie de l'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 alors 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 vous concernent vous ou votre enfant ;
- D'accepter ou de refuser de participer à tout projet de recherche ;
- De savoir quels soins seront nécessaires à vous ou à votre enfant après la sortie de l'hôpital ou une consultation ;
- De connaître le montant des services fournis, d'examiner vos factures de soins et de recevoir une explication des frais facturés.

## Il incombe aux patients et parents/membres de la famille :

- 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 intervenants responsables des soins se conforment à celles-ci, dans la mesure où la loi le 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 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 pécuniaire pour faciliter le 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 que vous avez accepté ;
- De suivre les politiques et procédures du Cincinnati Children's concernant les soins aux patients et la conduite générale ;
- De rechercher toutes les informations possibles auprès des différents prestataires de soins en posant les questions utiles à la bonne compréhension des problèmes de santé et du protocole thérapeutique élaboré par vous et votre praticien.

## Pour toute inquiétude ou tout désaccord que l'équipe de soins ne peut résoudre immédiatement, vous pouvez contacter :

Notre service des Relations familles (Family Relations Department) au 513-636-4700 ou à l'adresse [advocates@cchmc.org](mailto: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](mailto:hccomplaints@odh.ohio.gov) ;  
Le spécialiste de la protection et de la défense des clients des services de santé mentale et de toxicomanie de l'Ohio au 1-877-275-6364 ; L'organisme de protection et de défense des droits des personnes handicapées de l'Ohio, à l'adresse 200 Civic Center Drive, Suite 300, Columbus, OH 43215, au 614-466-7264 ou au 1-800-282-9181.

La commission conjointe (Joint Commission) sur le site [www.jointcommission.org](http://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 une telle demande via le département Relations familles (Family Relations) 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 sur le site [www.keproqio.com](http://www.keproqio.com).