



Guide patient et visiteur

Bienvenue à CHI Health.

Ce guide vise à vous aider à vivre une excellente expérience de soins. Veuillez conserver ce guide avec vous à tout moment et nous faire part de vos questions. Votre équipe soignante pourra y ajouter des informations utiles pour vous aider dans votre parcours de soins.

French

Bienvenue à CHI Health! Les informations contenues dans ce Guide sont fournies pour vous aider à avoir une excellente expérience de soins médicaux. Veuillez garder ce document avec vous à tout moment, et contactez-nous si vous avez des questions.

Table des matières

Préparation de votre visite

- Page 2** Choses à amener
Prendre votre propre médicament
- Page 3** Personne de la famille à contacter
Directives anticipatives
Votre admission
Trouver votre chemin
Fournir des services pour les handicapés physiques
Examen de votre dossier médical

Informations d'Assurance

- Page 4** Préautorisation Medicare
Medicaid
Compensation des Agents
Responsabilité de la Tierce Partie
Si vous n'avez pas d'assurance
Informations relatives à votre facture

Votre voix

- Page 5** Parlez fort
Vos droits en tant qu'un(e)
Patient(e) de CHI Health
- Page 8** Vos commentaires et vos inquiétudes

Vos visiteurs

- Page 9** Directives pour le Visiteur
Protéger les Patients de l'infection
Partager la nourriture et les boissons
Visites pour passer la nuit ou qui s'étendent
Directives des visites pour des Patients non adultes

Votre chambre

- Page 10** Votre environnement de processus de guérison
Repas des Patients
Prendre soin de vos effets personnels
Température de la chambre
En quittant l'Unité
Campus avec défense de fumer
Fleurs, balons, cadeaux et livraison de courrier postal
- Page 11** Recherches et annonces au haut-parleur
Rafraîchir le lit
Télévision
Effectuer et recevoir des appels téléphoniques pendant l'hospitalisation
Usage des appareils photographiques, de téléphones mobiles, d'ordinateurs portables et d'appareils électroniques personnels.
Garantir la sécurité personnelle
Attaquer un Professionnel de soins de santé

Services pour vous

- Page 12** Gestion des soins
Équipe de Soins pastoraux
Assistance de communication e services d'Interprètes
Service de Consultation d'Éthique
- Page 13** Service Hospitalier
Enseignement et Recherche
Dons de la Fondation CHI Health

Votre sécurité - Vos soins

- Page 13** Tours de salle à chaque heure et rapports de chevet
- Page 14** Recevoir une attention médicale immédiatement quand quelque chose ne semble pas correct
Prévention de la propagation d'infection
Cathéters (Sondes) urinaires
- Page 15** Parlez fort [Speak Up] pour prévenir l'infection
- Page 16** Emploi d'antibiotiques et vous
- Page 17** Médicaments et opérations
Prévention de la chute: Appelez, ne tombez pas [Call, Don't Fall]
Un environnement de soulèvement à l'abri de danger
- Page 18** Occupez-vous bien de la peau dans laquelle vous vous trouvez
Prévention de caillots de sang
- Page 19** Douleur - Ce que vous devez savoir sur le contrôle de votre douleur
- Page 20** Questions posées fréquemment sur la douleur
- Page 21** Les droits du Patient et emploi de restrictions et d'isolement

Votre sortie d'hôpital

- Page 22** Instructions de sortie d'hôpital
Ordonnances
Politique d'assistance financière

Répertoire

- Page 23** Numéros que vous pouvez trouver utiles
- Page 28** La discrimination est contre la Loi
- Page 29** Ressources communautaires utiles
- Page 32** Enrôlement d'Électeur

La mission de CHI Health est de nourrir le ministère de guérison de l'Église soutenue par l'enseignement et la recherche. La fidélité à l'Évangile nous recommande vivement la dignité humaine et la justice sociale comme nous créons des communautés en meilleure santé.

Choses à amener

Nous comprenons que le fait d'être hospitalisé peut être un moment de stress. Voici quelques effets à envisager d'amener avec vous quand vous vous préparez pour votre visite:

- Une liste correcte de tous les médicaments que vous êtes en train de prendre (y compris les remèdes à base de plantes, les vitamines et les médicaments sans ordonnance).
 - La raison de leur consommation
 - L'heure/les heures et la fréquence de leur consommation
 - Le nom de la pharmacie où le médicament est livré

Gardez ces éléments de votre dossier médical avec vous à tout moment. Si vous apportez vos médicaments actuels à l'hôpital, il se pourrait que l'on vous demande d'avoir une personne de soutien pour prendre vos médicaments à la maison après que l'équipe médicale les ait examinés

- Une liste de vos allergies, y compris les informations détaillées sur vos réactions antérieures
- Votre carte (vos cartes) d'assurance actuelle (s) et votre pièce d'identité avec photo
- Une copie actuelle de vos documents de Directives Anticipatives (tels qu'une Procuration pour les Soins de Santé ou un Testament de Vie)

Si vous vous préparez pour un séjour à l'hôpital, voici quelques effets que vous pouvez vouloir amener pour rendre votre séjour plus confortable:

- Des éléments de toilette personnelle (brosse à dents/pâte dentifrice, lotion pour les mains, brillant à lèvres, papier hygiénique, brosse pour les cheveux, etc.)
- Peignoir et babouches (l'on fournira un peignoir d'hôpital)
- Des outils d'assistance tels que des appareils acoustiques ou des dentiers, des lunettes, des appareils prothétiques, des déambulateurs
Les lunettes, les lentilles, les dentiers et les appareils acoustiques doivent être conservés dans leurs boîtes dans un endroit sûr quand on ne les utilise pas. Si vous n'avez pas de boîte pour vos dentiers, veuillez demander à votre infirmière/infirmier de vous en fournir une. Des dentiers emballés dans un mouchoir en papier ou une serviette et laissés sur un plateau métallique peuvent être facilement jetés par accident

De grâce, n'amenez aucun effet personnel de valeur (tels qu'un sac à mains, des cartes de crédit, du cash, des appareils électroniques, des bijoux, ou tout objet personnel de valeur à moins que vous en ayez besoin pour votre visite. CHI Health ne peut pas endosser la responsabilité pour des effets personnels volés ou endommagés.

Consommation de vos propres médicaments

Parce que la sécurité du Patient est notre priorité au sommet, notre politique ne vous permet pas généralement de consommer vos propres médicaments personnels pendant votre séjour dans l'hôpital. Les exceptions à cette politique comprennent les cas suivants:

- 1) Des inhalateurs nasaux qui n'exigent pas d'emballage de dose individuel
- 2) Des gouttes dans les yeux qui n'exigent pas d'emballage de dose individuel
- 3) Tout médicament qui ne peut pas être fourni par la pharmacie de l'hôpital (un membre de votre équipe soignante vous signalera si cette disposition s'applique à un médicament qui se trouve sur votre liste).

Tous les médicaments prescrits par votre équipe de traitement et délivrés par la pharmacie CHI sont emballés de manière individuelle et sont marqués d'un code à barres pour votre sécurité. Votre infirmière/infirmier va scanner et vérifier chacun pour s'assurer que c'est le bon médicament pour le bon patient avant de vous l'administrer. Ceci va aider à prévenir toute interaction éventuelle de produits pharmaceutiques ou tout médicament incorrect.

Si vous avez le Medicare, il y a une couverture limitée pour les médicaments pendant une visite d'hôpital d'observation ou à consultation externe. Ceci peut comprendre des médicaments auto-administrés que vous pourriez vous donner à vous-même à domicile. Ces médicaments peuvent être des médicaments dont vous suivez présentement une cure ou de nouveaux médicaments que vous recevez durant votre hospitalisation. Par exemple, des médicaments oraux, des gouttes pour les yeux, des pommades, et certaines injections telle que l'insuline. Vous allez recevoir une facture pour les médicaments non couverts sous le Medicare, y compris toute contribution ou toute franchise non atteinte.

Personne de contact familial

Nous nous rendons compte que le fait d'être dans l'hôpital ou de suivre une visite de soins de santé peut être fort stressant pour vous et votre famille. Pour aider à faciliter la communication entre votre équipe de soins de santé et les représentants du patient ou d'autres membres de la famille, nous recommandons d'utiliser une personne en tant qu'un point de contact. Ceci permet à l'équipe de soins de santé de communiquer de manière rapide et efficace les résultats de laboratoire, les résultats d'opérations et d'interventions chirurgicales ainsi que d'autres informations importantes. Ceci permet également de réduire la confusion quand il y a une personne qui reçoit et qui communique les informations.

Directives Anticipatives

Nous sommes engagés à livrer vos soins conformément à vos préférences et vos valeurs. Nous savons qu'il y a des moments où nos patients ne sont pas capables de communiquer avec leur équipe de soins de santé parce qu'ils sont confus ou autrement incapables de prendre leurs propres décisions. Quand cela arrive, les documents de Directives Anticipatives peuvent être des instruments utiles.

Les documents de Directives Anticipatives comprennent des informations concernant la personne que vous aimeriez qu'elle serve comme votre représentant(e) si vous ne pouvez pas prendre vos propres décisions (cette personne peut également être appelée votre Mandataire-de-Fait ou dotée de votre Procuration pour les Soins de Santé). Les documents de Directives Anticipatives peuvent aussi comprendre des informations concernant vos préférences et vos options de traitement pour vos soins de santé généraux, vos soins de santé mentale, ou vos soins à la fin de la vie.

Apportez avec vous des copies de vos documents de Directives Anticipatives; ainsi votre copie la plus actuelle peut être mise dans votre dossier médical. Si vous n'avez pas rempli de documents de Directives Anticipatives et que vous aimeriez avoir plus d'informations, contactez votre équipe de soins de santé pour une assistance. Vous pouvez également trouver des informations sur la manière de préparer les documents de Directives Anticipatives sur www.CHIhealth.com sous Patient & Visitor Information [Informations sur le Patient et le Visiteur].

Votre admission

Lorsque vous arrivez à CHI Health, rendez-vous à la zone d'Admissions à moins d'instructions autres, et ayez avec vous les éléments suivants:

- votre carte (vos cartes) de Medicare, de Medicaid, ou une autre (d'autres) carte (s) d'assurance ; ou le nom, l'adresse postale, le numéro de police et de groupe et le nom d'enrôlé de votre fournisseur d'assurance.
- votre permis de conduire ou toute autre pièce d'identité avec photo.
- Les coordonnées de votre personne d'urgence et le nom de la personne que vous aimeriez qu'elle vous serve de représentant(e).

Il se pourrait que l'on demande des contributions au moment de votre service.

Trouver votre chemin

Si vous avez besoin d'assistance pour trouver votre chemin à travers nos installations, des volontaires et un personnel à nos guichets d'informations et à travers le bâtiment peuvent vous aider. Des cartes de l'installation sont également disponibles dans beaucoup d'emplacements.

Fait de fournir des services pour les Handicapés

L'on offre des services gratuits pour l'accès aux chaises roulantes et autres handicaps ainsi que l'assistance pour ceux qui ont besoin d'assistance avec la vue, l'ouïe ou le parler. Votre équipe de soins de santé peut vous aider pour obtenir des appareils et peut vous fournir un complément d'informations concernant les services de nature à satisfaire à vos soins spécifiques.

Examiner vos dossiers médicaux

Si vous aimeriez examiner votre dossier médical, contactez votre prestataire de soins de santé, qui veillera à ce que vous trouviez les informations dont vous avez besoin. L'on peut également trouver des informations complémentaires portant sur le moyen d'accéder à vos dossiers médicaux sur ligne à www.CHIhealth.com/medical-records.

Préautorisation

Beaucoup de plans d'assurance ont des exigences de préautorisation. Pour éviter le non-paiement ou la réduction des paiements pour lesquels vous allez endosser la responsabilité, veuillez passer en revue votre livret de plan de santé ou téléphoner à votre compagnie d'assurance pour éclaircir vos avantages et exigences spécifiques avant votre visite.

Medicare

Nous allons envoyer une facture à Medicare pour les services que vous recevez. Nous allons aussi soumettre des factures à vos plans d'assurance supplémentaires ou privés. Vous endossez la responsabilité pour toute franchise, contribution ou autres montants non payés par Medicare. Veuillez voir votre Guide *Medicare & You*, téléphonez à 1-800-MEDICARE, ou visitez www.medicare.gov pour plus de détails, d'assistance et d'informations sur les éléments non couverts.

Medicaid

Nous exigeons à tous les patients de Medicaid de présenter une carte de qualification actuelle au moment de l'enregistrement. À défaut de vérification de votre couverture, vous allez endosser la responsabilité pour les frais imputés à votre compte. Nous allons envoyer une facture à Medicaid en votre nom quand toutes les informations nécessaires comprenant votre Part de Formulaire de Coût [*Share of Cost form*] (au besoin) ont été fournies.

Compensation de Travailleur

Lorsque votre service de soins de santé est dû à un préjudice d'ordre professionnel et que votre employeur/entreprise en accepte la responsabilité, nous allons envoyer la facture à votre employeur/entreprise. Si nous ne recevons pas de paiement dans un espace de 30 jours, il se peut que nous vous demandions de contacter votre employeur/entreprise. Si votre employeur/entreprise nie toute responsabilité concernant votre réclamation, nous allons vous envoyer à vous la facture directement.

Responsabilité de la Tierce Partie

Si vous avez été blessé(e) d'une certaine manière, que ce soit un accident d'automobile, une chute, une autre partie peut avoir une responsabilité légale pour vos blessures. Même si cette affaire est entre vous, votre avocat et la partie responsable pour votre blessure, nous allons envoyer la facture en votre nom à l'entreprise que vous nous fournissez.

Si vous êtes un bénéficiaire de Medicare ou de Medicaid, les lois de soins de santé nous exigent d'envoyer la facture en premier lieu à l'entreprise de responsabilité. Au cas où le fournisseur de la responsabilité nie toute responsabilité concernant votre réclamation, nous allons envoyer la facture à votre personne ou à votre assurance médicale. Veuillez noter que si vous avez Blue Cross Blue Shield, ils nous demandent de leur envoyer la facture en premier lieu pour la responsabilité.

Si vous n'avez pas d'assurance ou que vous avez des problèmes pour payer votre facture

Medical Eligibility & Counseling Services (MECS) est un service à CHI Health qui aide à procurer une assistance à des patients qui ne sont pas assurés ou sont sous assurés. Nos défenseurs financiers de Patients MECS peuvent être capables de vous aider dans ce sens:

- En identifiant la qualification potentielle pour les programmes gouvernementaux comprenant mais non limités à tous les programmes d'État Medicaid, les programmes Supplemental Security Income (SSI), Victims of Crime (VOC), Children's Health Insurance Program (CHIP) aussi bien que le programme Community Assistance Program.
 - En rendant visite aux patients ou à leurs représentants dans l'espace de 48 heures de leur hospitalisation à moins qu'ils soient incapables de leur faire à cause du statut médical du patient.
 - En aidant les patients ou leurs représentants à remplir les demandes de programmes.
 - En soutenant les patients ou leurs représentants tout au long des stades d'interview et de décision de leur processus de demande.
- Ceci comprend:
- Le fait d'assister les parents avec les documents nécessaires de vérification
 - Le fait d'agir comme Représentant Autorisé du Patient
 - Le fait d'introduire un appel pour les demandes rejetées quand la raison du rejet était incorrecte
 - Représenter les patients aux audiences (en cas de nécessité)
- Contacter votre infirmière/infirmier ou un autre membre de votre équipe de soins si vous aimeriez rendre visite à un des Défenseurs financiers de Patients MECS.

Informations concernant votre facture

Relevés de comptes de facturation détaillés et autres questions de facturation

Pour demander un relevé de compte de facturation détaillé ou si vous avez des questions ou des problèmes concernant votre facture d'hôpital, veuillez téléphoner à notre Bureau des Finances. Les coordonnées sont énumérées dans la section de Répertoire de cette brochure de guide.

Relevés de comptes des Patients et paiement de facture sur ligne

Pour votre confort, vous pouvez visiter notre site web à l'adresse www.CHIhealth.com pour consulter votre relevé et payer votre facture en ligne.

À CHI Health, notre objectif numéro un est de fournir des soins de patient excellents. Ceci comprend le fait de faire des pas pour respecter vos droits et vos responsabilités et assurer votre sécurité durant votre séjour. Nous vous encourageons à jouer un rôle actif dans vos soins. Voici quelques façons dont vous pouvez le faire.

Pour prévenir des erreurs médicales, l'on encourage les patients à . . .

- S**peak Parlez fort si vous avez des questions ou des problèmes. Si vous ne comprenez pas toujours, posez encore des questions. C'est votre corps et vous avez un droit de savoir.
- P**ay Faites attention au traitement que vous recevez. Veillez toujours à recevoir les traitements et les médicaments qu'il faut de la part des professionnels des soins de santé qu'il faut. N'assumez rien.
- E**ducate Instruisez-vous vous-même à propos de votre maladie. Apprenez au sujet des examens médicaux que vous recevez et de votre plan de traitement.
- A**sk Demandez à un membre de famille ou à un (e) ami (e) de confiance d'être votre défenseur (conseiller/ conseillère ou soutien) durant votre séjour.
- K**now Sachez quels médicaments vous prenez et pourquoi vous les prenez. Les erreurs liées aux médicaments sont les fautes de soins de santé les plus courantes.
- U**se Utilisez un hôpital, une Clinique, un Centre chirurgical ou un autre type d'organisation de soins de santé qui répond aux normes de la qualité (par exemple, la Commission Mixte visite les hôpitaux pour voir s'ils satisfont aux normes de la qualité de la Commission Mixte.
- P**articipe Participez à toutes les décisions relatives à votre traitement. Vous formez le centre de votre équipe de soins de santé.

*SPEAK UP est une initiative de sécurité de la Commission Mixte, une organisation d'habilitation de soins de santé

À CHI Health, nous allons honorer vos droits et vous aider autant que nous pouvons avec vos responsabilités. Nous demandons également que vous respectiez les droits des autres patients et visiteurs ainsi que les droits des membres de votre équipe des soins de santé. Nous allons vous signaler si nous ne pouvons pas honorer vos droits à cause d'inquiétudes sur votre traitement ou votre sécurité, ou pour le traitement ou la sécurité des autres; à cause des besoins spéciaux relatifs à vos besoins de soins de santé; ou à cause de toute autre raison légale ou éthique. Veuillez contacter votre équipe de soins de santé si vous avez des questions concernant vos droits et vos responsabilités. Si vous n'êtes pas capable de prendre des décisions de vous-même (par exemple, si votre médecin a dit que vous ne possédez pas la capacité de prendre des décisions médicales, ou si vous avez été estimé incompetent(e) de la part d'un juge), votre représentant (e) reconnu (e) légalement peut exercer ces droits et ces responsabilités en votre nom.

Nous vous signalerons si nous ne pouvons pas honorer vos droits à cause d'une des quelconques raisons suivantes :

- Un problème pour votre traitement ou vos soins ;
- Un problème pour le traitement ou la sécurité d'autres ; ou
- Des besoins spéciaux relatifs à vos soins médicaux ;
- Certaines raisons d'ordre légal ou éthique.

Vos droits en tant que Patient (e) de CHI Health

Dignité et Respect – Vous avez le droit de :

- Être informé (e) de vos droits et de vos responsabilités lors de votre admission et avant de recevoir le traitement. Être traité (e) dans un sens qui respecte votre dignité en tant qu'une personne; vos besoins culturels, spirituels et religieux; et vos valeurs, vos croyances et vos préférences pour vos soins de santé. Pour des patients qui se trouvent dans un état de soins de santé qualifié, ceci comprend le droit à une existence digne, à l'auto-détermination, et à la communication avec et l'accès à des personnes et des services à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de CHI Health.
- Recevoir des soins marqués de considération et de respect, à l'abri de toute discrimination basée sur l'âge, l'handicap physique, la religion, la couleur, l'ethnicité, la langue, l'origine nationale, le statut de nationalité, l'état-civil, le sexe et l'identité sexuelle, la tendance sexuelle, ou la source de paiement.
- Recevoir vos soins de santé dans un environnement à l'abri de de tout abus, de tout harcèlement, de toute négligence ou de toute exploitation.

- Recevoir des réponses promptes à des demandes de services raisonnables.
- Jouir de la présence de votre représentant (e) et de votre membre de famille, votre ami(e) ou un autre individu de votre choix comme votre personne de soutien et limiter à votre guise les visites.
- Si vous vous trouvez dans un état de soins de santé qualifié, vous avez le droit de travailler ou de ne pas travailler; tout travail accompli au sein de l'hôpital doit être une partie du plan thérapeutique des soins et agréé par le patient (la patiente) et l'équipe de traitement).
- Exercer vos droits comme un(e) résident(e) de l'installation et un(e) citoyen(ne) des États-Unis aussi longtemps que ces droits ne mettent pas en danger votre santé et votre sécurité ni la santé et la sécurité des autres. Ceci comprend votre droit de voter aux élections (si vous êtes incapable de quitter l'hôpital pendant une élection, demandez à votre infirmière/ infirmier ou à tout autre membre de votre équipe de soins de santé une assistance et des informations supplémentaires).
- Rester à l'abri de l'interférence, de la contrainte, de la discrimination et des représailles de la part de l'hôpital dans l'exercice de vos droits.

Sécurité et Confort – Vous avez le droit de:

- Recevoir les soins de santé fournis par un personnel compétent dans un environnement à l'abri de danger et en sécurité; et de savoir les noms, le statut professionnel de tous les membres de votre équipe de soins de santé.
 - *For patients receiving skilled level of care, you and your family have the right to be provided with the name, specialty and telephone number of the licensed independent practitioner responsible for your care.*
- Être notifié (e) quand l'hôpital ne dispose pas de couverture de médecins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
 - Recevoir des soins spirituels et psycho-sociaux en plus de vos soins physiques ; recevoir un traitement pour votre douleur; et être à l'abri de toute sorte de contrainte ou d'isolement qui ne soient pas médicalement nécessaires.
- Recevoir les informations concernant les services de plaidoyer en faveur des patients (par exemple, les ressources de violence familiale, les programmes des services de protection d'adultes et d'enfants ainsi que les ressources de garderie et de tutelle).
- Savoir qu'il pourrait y avoir un équipement d'enregistrement vidéo et/ou audio à travers l'hôpital pour votre traitement et votre sécurité.
- Garder vos effets personnels avec vous, sauf s'il y a un risque à l'endroit de votre sécurité ou de votre traitement.

Prendre des décisions concernant vos soins de santé – Vous avez le droit de :

- Jouir du fait qu'on notifie à votre médecin de soins primaires et à votre représentant (e), si vous êtes hospitalisé (e) à votre demande.
- Participer au plan de vos soins de santé, recevoir des instructions et une éducation concernant vos soins avant qu'ils ne soient dispensés et au fur et à mesure qu'on procède à des changements dans votre plan de soins de santé.
- Recevoir des informations sur les risques, avantages et alternatives des options de traitement disponibles, de telle sorte que vous puissiez prendre des décisions relatives à vos soins en connaissance de cause.
- Poser des questions et recevoir des informations concernant les options de vos soins de santé et de votre traitement dans une manière que vous pouvez comprendre et avoir l'assistance gratuite d'interprètes formés dans le domaine médical.
- Accepter ou refuser tout traitement recommandé à votre personne dans les limites légales et éthiques permises, et être informé (e) des conséquences médicales potentielles de votre décision. Si vous décidez de ne pas accepter une recommandation particulière, vous êtes toujours habilité(e) à recevoir d'autres soins et services appropriés fournis par l'hôpital.
- Demander une seconde opinion ou un transfert à un autre prestataire ou hôpital (l'hôpital où vous êtes transféré (e) doit d'abord vous accepter pour l'hospitalisation. Vous pouvez être responsable pour le paiement des frais associés aux opinions et aux transferts supplémentaires.
- Choisir de participer ou de ne pas participer à une recherche médicale (parfois appelée "essais cliniques") en vue de tester de nouveaux médicaments ou traitements.
- Nommer quelqu'un (e) pour prendre des décisions en votre nom quand vous êtes incapable de les prendre vous-même (si vous êtes un adulte muni de la capacité de prendre des décisions ou un(e) mineur(e) émancipé(e)). Si vous ne désignez pas spécifiquement quelqu'un(e) pour être votre représentant(e), votre équipe de soins de santé va automatiquement s'incliner devant les décisions de votre conjoint(e), des enfants adultes, des parents, des frères et sœurs adultes, des membres de famille les plus proches, ou de l'ami(e) qui connaît vos valeurs et vos préférences au cas où vous êtes incapable de prendre vos propres décisions.

- Présenter, recevoir des informations relatives aux, ou remplir les documents de Directives Anticipatives, jouer du fait que vos documents de Directives Anticipatives soient versés à votre dossier médical; obtenir que les informations continues dans les documents de vos Directives Anticipatives soient honorées dans les limites permises par la loi et par la politique de CHI Health; et obtenir que vos préférences relatives à votre don d'organes, de tissus et d'yeux soient honorées.
- Recevoir les plans et les instructions pour les soins lors de votre sortie d'hôpital quand vous êtes à la maison ou quand vous êtes à un autre type d'installation de soins de santé (tels qu'une maison de retraite qualifiée ou un centre de réhabilitation).
- Quitter l'hôpital avant la fin des soins et du traitement ou avant que votre prestataire n'ait déterminé que vous êtes prêt(e) pour le faire.
- Recevoir des informations sur une qualité de propriété quelconque de médecin dans les hôpitaux, et toute sorte de relations entre l'hôpital, les institutions d'enseignement, d'autres prestataires de soins de santé ou payeurs qui peuvent influencer votre traitement et vos soins.
- Partager vos problèmes ouvertement et confidentiellement avec vos prestataires de soins de santé et la direction de CHI Health; introduire une plainte formelle avec CHI Health ou avec une agence extérieure sans discrimination ni crainte de représailles; et voir vos problèmes et vos plaintes abordés en temps opportun.
- *Pour les patients recevant un état de soins de santé qualifié*, vous avez le droit de choisir votre docteur aussi longtemps que votre docteur a les privilèges de pratiquer à ce niveau de soins dans cet hôpital de CHI Health.
- *Pour les patients recevant un état de soins de santé qualifié*, vous avez le droit de rester dans l'hôpital et de ne pas subir un transfert ou une sortie de l'hôpital à moins que :
 - le transfert ou la sortie de l'hôpital ne soit nécessaire à votre bien-être et que vos besoins ne puissent pas être satisfaits dans l'hôpital;
 - le transfert ou la sortie de l'hôpital soit appropriée parce que vos besoins de santé ont connu une amélioration suffisante et que vous n'avez plus besoins des services fournis;
 - votre sécurité ou la sécurité des autres dans l'hôpital est en danger;
 - vous avez manqué, après une notification raisonnable et appropriée de payer (ou d'avoir payé sous Medicare ou Medicaid) pour votre séjour dans l'hôpital; ou
 - l'hôpital cesse d'opérer.

Vie privée, confidentialité, accès à votre dossier médical et aux informations de facturation - Vous avez le droit de:

- Jouir de respect pour votre intimité impliquant la discussion du cas, la consultation, l'examen et le traitement, y compris le droit décider qui devrait ou ne devrait pas recevoir des informations et être impliqué(e) dans les discussions concernant vos soins de santé.
- Vous attendre à ce que toutes les communications et toutes les entrées relatives à vos soins soient traitées de manière confidentielle, sauf dans des cas tels que des faits suspects d'abus ou de négligence d'enfants ou d'adultes et de risques pour la santé publique qui doivent être signalées de par la loi.
- Effectuer et recevoir des appels téléphoniques, envoyer et recevoir du courrier, et avoir des entretiens privés avec les membres de votre équipe de soins de santé et vos visiteurs, à moins qu'il n'y ait des raisons d'ordre thérapeutique, de sûreté et de sécurité qui indiquent autrement.
- Examiner les informations contenues dans votre dossier médical dans un délai raisonnable (à moins que votre prestataire détermine que ce serait dommage de vous les divulguer); et demander des amendements dans toute information que vous croyez inexacte.
 - Votre infirmière/infirmier ou un autre membre de votre équipe de soins de santé peut vous assister avec des questions allant dans le sens d'accéder à vos informations électroniques ou d'autres informations contenues dans votre dossier médical.
 - Vous avez également le droit de demander des copies de vos dossiers médicaux; et l'on peut trouver des informations, des instructions et tous frais y afférant sur le site de CHI Health.
- Demander des informations concernant votre facture, notamment une explication de frais facturés entrée par entrée; et être formellement informé (e) à temps du coût de vos soins si une tierce partie payeuse (tels qu'une compagnie d'assurance ou le Medicare) met fin à votre qualification pour la couverture.
- *Pour les patients recevant un état de soins de santé qualifié*, l'on va vous informer au moment de l'admission et d'une manière périodique durant votre séjour des services disponibles dans l'hôpital et des frais imputés à ces services y compris toute sorte de frais pour les services non couverts par Medicare, Medicaid ou les hôpitaux au taux quotidien.
- *Pour les patients recevant un état de soins de santé qualifié*, vous avez droit de partager une chambre avec votre conjoint(e) aussi longtemps que vous le consentez tous deux.

VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PATIENT(E) DE CHI HEALTH

En tant que Patient(e) de CHI Health, il vous appartient de:

- Traiter avec dignité et respect les autres patients et visiteurs, votre équipe de soins de santé ainsi que le personnel et les volontaires de CHI Health; et respecter les droits des autres patients et personnes qui s'en occupent.
- Donner des informations correctes et complètes sur vous-même et votre santé actuelle et passée ; et poser des questions quand vous ne comprenez pas une information quelconque relative à vos soins de santé.
- Être impliqué(e) dans la manière de fixer des objectifs pour vos soins et de prendre des décisions relatives à votre traitement ; suivre le plan de traitement que vous et votre équipe de soins de santé avez développé ; et œuvrer avec vos prestataires de soins de santé pour atteindre vos objectifs et faire aboutir vos décisions. Si vous changez d'avis à propos d'un traitement particulier ou que vous avez des difficultés pour suivre le plan de traitement, contactez votre équipe de soins de santé à propos d'autres opinions.
- Rendre compte à vos prestataires de soins de santé des changements dans votre condition ou dans votre plan de traitement pendant et après votre visite ; et garder le traitement recommandé par votre docteur quand vous quittez l'hôpital, ou de signaler à votre docteur tout changement dans votre plan de traitement.
- Coopérer avec les examens, les tests, les soins d'hôpital et le traitement dès que vous comprenez leur but et que vous avez donné votre permission et endosser la responsabilité pour les effets du fait de refuser un traitement ou de ne pas suivre les instructions de vos prestataires de soins de santé.
- Nous donner une copie des documents de vos Directives Anticipatives actuelles ; et apporter à vos visites votre carte d'assurance, de Medicare, de Medicaid actuelle. Vérifiez avec votre assurance avant votre visite pour répondre à l'un et l'autre besoin de préqualification.
- Prendre soin le plus tôt possible de vos obligations financières pour vos soins; et demander au sujet de nos conseillers financiers et du programme d'Assistance Financière si vous aimeriez avoir une aide pour payer vos factures.
- Partager des commentaires concernant vos soins ou les services fournis, et nous parler de toute sorte de problèmes que vous avez à propos de votre sécurité et de votre confort, ou si vous n'êtes pas satisfait(e) avec vos soins.
- Utiliser le mobilier et l'équipement de CHI Health pour les buts pour lesquels ils sont destinés.
- Veiller à ce que vos visiteurs suivent les politiques de CHI Health, notamment celles qui concernent la confidentialité, la sécurité et l'utilisation des téléphones et d'autres appareils électroniques.

Vos commentaires et préoccupations

Votre équipe de soins de santé est dévouée à donner une excellente expérience des soins à chaque personne que nous servons. Vos commentaires sont les bienvenus et nous voulons nous assurer que nous sommes en train de satisfaire à vos besoins et vos attentes.

Pour aider à nous assurer que nous sommes en train de fournir une excellente expérience des soins, CHI Health a établi un partenariat avec une compagnie de recherche pour demander aux patients à propos de leurs soins. Après votre visite, on peut vous contacter pour participer à un sondage d'opinion. Nous encourageons votre participation et vos informations en retour pour nous aider à nous améliorer.

Nous vous encourageons à nous faire savoir la nature de notre performance pendant votre visite. Nous disposons de plusieurs moyens différents pour vous afin de partager vos commentaires et vos problèmes, notamment :

- En personne – Pour un problème immédiat, demandez de contacter le directeur de l'unité où vous êtes en train de recevoir des soins.
- Par téléphone – Appelez le numéro du campus général aligné dans le répertoire et demandez "Administration".
- Par courrier postal – Visitez www.CHIhealth.com pour l'adresse postale de cette installation de CHI Health ou envoyez à l'adresse postale située au dos de cette brochure.

En dépit du fait que vous utilisez nos processus internes pour partager un commentaire ou un problème, vous pouvez aussi soumettre une plainte auprès d'une de nos agences réglementaires ou accréditées. On peut trouver d'autres détails, y compris les coordonnées d'agences extérieures sur la page des Droits du Patient de notre website www.MyCHIhealth.com.

Directives concernant les visiteurs

Les visites de la part des membres de famille, des amis et d'autres personnes de soutien peuvent être très importantes pour nos patients. Puisque les soins et la sécurité du Patient est notre préoccupation primordiale, l'on a établi des directives générales pour les visiteurs. Dans certains cas et certains domaines spécialisés, il peut y avoir quelques restrictions sur la réglementation des visites à cause de besoins spécifiques de soins des patients dans ces zones. L'on vous notifiera, vous et vos personnes de soutien, quand et pourquoi une réglementation des visites est limitée ou restreinte. Veuillez respecter toute sorte d'informations affichées concernant les heures de visites dans des zones spécifiques.

CHI Health se réserve le droit de limiter la réglementation des visites à cause des problèmes relatifs au traitement, à la sécurité ou à la confidentialité du Patient ou d'autres personnes, ou à cause de besoins spéciaux relatifs aux soins du Patient. Des exemples de raisons pour la limitation des visites comprennent :

- Les demandes de confidentialité de la part du Patient (de la Patiente) ou de son (sa) représentant(e).
- Certaines interventions médicales qui exigent la confidentialité ou un nombre limité des personnes dans la zone.
- Un problème de prévention d'infection.
- Toute sorte de comportement perturbateur, menaçant ou violent à l'endroit du staff, d'autres patients ou d'autres visiteurs.
- Certaines exigences de programmes dans des zones spécifiques de soins (par exemple, dans nos zones de soins de santé de comportement ou dans des zones de traitement d'abus de substances toxiques).
- Des décrets de tribunaux dont nous sommes conscients qui limitent la réglementation des visites de la part d'individus particuliers.
- Moments de propagation de maladie communautaire, comme une épidémie de grippe.

Les patients ou leurs représentants ont également le droit de choisir qui peut les visiter, ou de limiter les visites durant leur séjour, malgré le fait que le visiteur soit un membre de famille, un conjoint, un(e) concubin(e) (y compris un(e) concubin(e) de même sexe) ou un autre type de visiteur.

L'on ne refusera pas les privilèges de visites sur base d'âge, d'handicap physique, de religion, de couleur, d'ethnicité, de langue, d'origine nationale, de statut de nationalité, d'état civil, de sexe ou d'identité ou d'orientation sexuelle.

Contactez votre infirmière/infirmier au sujet de toute question relative à notre politique de réglementation des visites.

Protéger les Patients de l'infection

Nous voulons nous assurer que nous protégeons nos patients et nos visiteurs autant que nous le pouvons. Parce que la propagation de toute sorte d'infection pose un risque de santé grave, nous demandons que les visiteurs NE visitent PAS s'ils sont malades, en train d'éternuer, ou accusent toute sorte de symptômes de grippe (comme la fièvre, les maux de tête, la fatigue, la toux, l'angine ou la congestion nasale).

Tous les visiteurs sont censés laver les mains avant de visiter un(e) patient(e), et immédiatement après avoir visité un(e) patient(e).

Des fois, un(e) patient(e) peut avoir besoin d'être mis(e) en isolement pour éviter de passer une infection d'un patient à un autre. Si vous êtes en train de visiter un(e) patient(e) en isolement, il est possible qu'on vous demande de porter un masque, une robe ou des gants. On doit adresser les questions relatives à l'isolement à l'infirmière/infirmier ou à l'équipe soignante du (de la) patient(e).

Partager la nourriture et les boissons

Avant d'amener de la nourriture ou des boissons à partager avec un(e) patient(e), les visiteurs doivent vérifier avec l'infirmière/infirmier du (de la) patient(e) pour les considérations relatives à un régime alimentaire spécial.

Visites pour passer la nuit ou prolongées

L'on accommodera les visites pour passer la nuit ou prolongées quand cela est possible quand le but de la visite est de fournir un soutien au (à la) patient(e). Les visiteurs qui passent la nuit ou qui étirent leur séjour doivent être indépendants et capables de s'occuper d'eux-mêmes. Toute sorte de besoin de soins de la part d'une personne de soutien au-delà et au-dessus de ceux des visiteurs généraux ne constitueront pas la responsabilité du personnel de CHI Health.

Les visites pour passer la nuit ou prolongées peuvent être limitées à cause des besoins de soins et de traitement du (de la) patient(e), ou à cause des besoins d'intimité et de sécurité des visiteurs et du staff d'autres patients.

Les enfants ou les adultes dépendants qui ne peuvent pas s'occuper d'eux-mêmes ne sont pas autorisés de rester pour passer la nuit ou pour une période prolongée sans une supervision supplémentaire d'un adulte.

Directives de visites pour les Patients non adultes

Les visites pour les patients qui ne sont pas adultes (ou qui ne sont pas des mineurs émancipés) seront à la discrétion du (des) parent(s) ou du gardien légal (de la gardienne légale) du Patient (de la Patiente).

Votre chambre

The following information is provided primarily for individuals who are receiving care in our inpatient facilities; however, many of these features apply in all of our healthcare settings. Please talk with your healthcare team if you have questions.

Votre environnement de guérison

À CHI Health nous nous concentrons sur le fait de nous occuper de l'individu complet : le cœur, le corps et l'esprit. En tant que prestataire de soins de santé catholique nous reconnaissons la valeur de la spiritualité pour nos patients quelle que soit leur religion, et nous offrons les propriétés de guérison de la prière et d'autres types de soutien spirituel à votre demande. Pour recevoir la visite d'un(e) aumônier(ère) ou d'un membre de votre propre communauté religieuse, veuillez contacter votre infirmière/infirmier. S'il y a d'autres choses que nous pouvons faire pour aider à créer un environnement de guérison pour vous, veuillez nous le signaler.

Repas de Patient

Nos assistants de nutrition vont vous assister avec la sélection du repas. Il est possible de discuter d'exigences de régime alimentaire spécial avec un(e) diététicien(ne) attiré(e). Les repas des patients internes sont servis trois fois par jour et livrés à votre chambre par nos agents de restauration. Des amuse-gueule et des boissons sont disponibles entre les heures de repas.

On peut affecter un(e) diététicien(ne) clinique pour suivre votre statut de nutrition. On va programmer des soins de nutrition pour les patients qui se trouvent dans un haut degré de nutrition. Un service de conseil d'ordre nutritionnel est disponible pour les patients qui désirent des informations concernant votre programme de repas sain avec l'ordonnance de votre médecin.

Prendre soin de vos effets personnels

Vous pouvez garder vos effets personnels avec vous, dans la mesure où cela ne cause pas de risque à votre sécurité ni à vos soins ni à la sécurité et aux soins d'autres patients. Toutefois CHI Health n'est responsable d'aucun bien personnel perdu, endommagé ou volé.

Veuillez laisser à la maison tous les effets de valeur tels que les bijoux, les appareils électroniques, et de gros montants d'argent cash, ou donnez-les à un(e) ami(e) durant votre visite. Si vous avez besoin d'aide pour trouver un endroit sûr où mettre vos effets personnels, contactez un membre de votre équipe de soins de santé.

Faites immédiatement état de tout effet perdu en contactant la Sécurité ou un membre de votre équipe de soins de santé. Les effets perdus et retrouvés sont gardés à la Sécurité pendant une période de temps limitée.

Veuillez nous signaler si vous trouvez quelque chose qui appartient à une autre personne, et avant de quitter pour rentrer à la maison, prenez un instant pour vérifier autour de vous pour vos effets personnels.

Température de la chambre

Si votre température de la chambre n'est pas confortable, informez votre infirmière/infirmier. De grâce, ne couvrez aucun conduit de la chambre et n'ajustez aucun thermostat à partir de vous-même.

Quitter l'unité

C'est important de rester dans votre chambre jusqu'à ce que votre médecin ait fait le tour des salles et/ou que vos traitements soient terminés. Si vous désirez quitter l'unité, vérifiez avec votre infirmière/infirmier si votre médecin a donné l'approbation. Signalez à votre infirmière/infirmier où l'on peut vous atteindre à tout moment.

Politiques de défense de fumer

CHI Health est une institution caractérisée par la défense de fumer. La consommation de tous les produits de tabac est interdite sur la propriété y compris les terrains et les emplacements de parkings.

Nous reconnaissons que la consommation de tabac est une accoutumance puissante et le fait d'aider à aborder ce problème est une partie importante de votre plan de soins de santé. Nous offrons des informations sur la cessation de tabac et pouvons vous diriger vers des ressources communautaires pour vous assister dans cet effort. Demandez à un membre de votre équipe de soins de santé un complément d'informations.

Livraison de fleurs, de ballons, de cadeaux et de courrier

Les fleurs et le courrier seront livrés à votre chambre. Dans beaucoup de nos établissements, les journaux, les magazines, les articles divers, les fleurs et d'autres effets de cadeaux, les cartes et les timbres sont disponibles dans nos boutiques de cadeaux. Les recettes provenant des boutiques de cadeaux soutiennent des projets variés qui assistent les patients de CHI Health et les communautés que nous servons.

Pour votre sécurité et la sécurité de notre personnel, CHI Health est un environnement à l'abri de latex. À cause de ceci, l'on n'autorise pas de ballons de latex dans les chambres des patients ou dans certaines autres zones.

Pour prévenir l'infection, les patients dans certaines de nos zones de soins (tels que nos Salles d'Urgence, les Unités de Brûlure et les Services d'Enfants Prématurés) peuvent ne pas recevoir de fleurs fraîches, de plantes vivantes et d'autres articles qui ne peuvent pas être facilement nettoyés.

Appels et annonces au-haut-parleur

Des fois, au cours de votre séjour, vous allez entendre des annonces et autres appels au-dessus de vos têtes qui peuvent exiger une réponse de la part du staff. Ceci pourrait comprendre des exercices d'entraînement d'incendie ou de condition atmosphérique critique, ainsi que des codes qui exigent une réponse médicale ou de la part de la Sécurité. Il se pourrait que vous entendiez une berceuse jouée au-dessus de vos têtes pour honorer la naissance d'un bébé. En outre, vous pourriez entendre des prières quotidiennes partagées à travers le système au-dessus de vos têtes.

En cas d'urgence réelle, veuillez rester calme et suivre les instructions de notre staff formé qui va vous informer s'il y a une action à prendre.

Rafrâichissement du lit

Nous sommes dédiés à protéger notre environnement, pendant que nous nous occupons de vous. Chaque jour nous allons rafraîchir votre linge en faisant bouffer vos oreillers et en rendant lisses vos draps, et si votre linge se souille, nous allons le changer le plus tôt possible. Ceci nous aide à économiser l'eau et l'énergie et peut comporter un effet moins perturbateur pour vous. Veuillez demander à votre infirmière/infirmier un complément d'informations ou pour demander un changement de linge si vous sentez que votre linge nécessite plus d'attention.

Télévision

Dans la plupart de nos hôpitaux, l'on fournit des postes de télévision dans chaque chambre, certains sont équipés d'appareils pour jouer des DVD/des VCR. Les listes de chaînes sont disponibles et des amis peuvent amener des vidéos appropriés pour une vision publique. Veuillez être prévenant(e) envers d'autres patients en faisant tourner votre poste de télévision à un volume raisonnable, et en éteignant l'équipement au moment d'aller au lit.

Effectuer et recevoir des appels téléphoniques pendant votre séjour à l'hôpital

L'on fournit des appareils téléphoniques dans la chambre de chaque patient dans la plupart des endroits à l'exception de ceux où existent un contrôle de sécurité, d'infection ou d'autres problèmes. Votre infirmière/infirmier peut vous fournir des instructions spéciales pour effectuer des appels locaux en dehors de l'hôpital. Les appels locaux et gratuits sont sans facturation. Suivez les instructions sur votre carte d'appel téléphonique ou formez le "0" pour atteindre l'opérateur de l'hôpital. L'emploi d'appareil de téléphone mobile est permis, à moins de notification spécifique d'ordre de la signalisation. Les appels de l'extérieur peuvent atteindre la chambre de tout patient, en formant le numéro principal de l'hôpital.

L'emploi de caméras, appareils téléphoniques mobiles, ordinateurs portables et d'appareils électroniques personnels

Veuillez être prévenants envers ceux qui sont autour de vous quand vous utilisez des caméras, des appareils téléphoniques mobiles, ou d'autres appareils électroniques personnels. Toutes sortes de photos ou d'images vidéo prises dans les établissements de CHI Health sont limitées à des photos exclusives de prise du patient (de la patiente) et des membres de famille et des amis du patient (de la patiente). Ceci comprend des images prises par des caméras standard ou digitales, des caméras d'appareils téléphoniques mobiles et de computer webcam.

Un réseau sans fil pour hôtes avec accès à l'internet limité est disponible dans beaucoup d'endroits à travers l'installation. Contactez votre équipe de soins pour savoir où vous pouvez avoir accès à un service sans fil.

À certaines occasions et dans certains endroits, l'on peut vous demander d'éteindre ou de ne pas utiliser des caméras, des appareils de téléphone mobile, des ordinateurs portables, et d'autres appareils électroniques personnels. Si vous avez des questions, ou si vous souhaiteriez être dirigé(e) vers une zone où vous pouvez utiliser vos appareils électroniques, contactez un membre de votre équipe de soins de santé.

Pour protéger la sécurité et l'intimité des autres, on décourage les enregistrements audio, la prise de photos ou des images vidéos des patients, des visiteurs, des membres de l'équipe des soins, du staff et des volontaires sans leur autorisation. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez suivre les instructions de votre équipe des soins et du personnel de CHI Health à propos des restrictions de l'emploi des caméras et des appareils d'enregistrement audio ou vidéo.

Assurer la sécurité personnelle

Pour votre sécurité et la sécurité des autres, les articles suivants sont interdits dans toutes les installations de CHI Health:

- armes de toute sorte
- substances illégales
- boissons alcooliques (à moins d'une permission de la part de l'équipe des soins de santé)
- médicaments sans étiquette
- produits de tabac
- autres effets qui présentent un risque pour la vie, la santé ou la sécurité de votre personne ou des autres

Nos Agents de Sécurité sont disponibles 24 heures sur 24/ 7 jours sur 7 pour répondre aux problèmes d'abri de dangers et de sécurité. Pour une assistance de Sécurité, contactez un membre de votre équipe de soins médicaux ou contactez directement la Sécurité, On peut trouver les informations portant sur la Sécurité dans la section du répertoire.

Assaillir un professionnel de soins de santé

Assaillir un professionnel de soins de santé qui est engagé dans l'accomplissement de ses obligations officielles est un crime. Si un crime a lieu, la police sera notifiée.

The following information is provided primarily for individuals who are receiving care in our inpatient facilities; however, many of these features apply in all of our healthcare settings. Please talk with your healthcare team if you have questions.

En plus de vos médecins et infirmières/infirmiers, il y a plusieurs autres membres de l'équipe des soins qui peuvent assister durant votre séjour.

Services de gestion des soins

Les infirmières/infirmiers et les agents sociaux dans notre Équipe de Gestion des Soins sont disponibles pour vous aider durant votre séjour. Pendant que vous êtes dans l'hôpital, ils vont travailler avec vous et vos équipes de soins pour coordonner vos soins et identifier des barrières pour atteindre vos objectifs de traitement.

Ils vont travailler avec vous et votre famille pour identifier le plan le plus approprié pour vous à la suite de votre séjour à l'hôpital. Ils vont travailler pour vous fournir une transition douce jusqu'au prochain niveau des soins quand vous êtes prêt/prête pour sortir de l'hôpital. Ceci peut comprendre des choses comme l'arrangement de l'équipement nécessité, les soins de santé à domicile, la réhabilitation ou l'installation des soins habilités. Ils peuvent aussi assister avec le fait de vous connecter aux ressources communautaires.

Ils vont aussi aider à aborder toute sorte de besoins ou problèmes relatifs à l'impact que votre maladie peut avoir sur votre capacité de travailler, de vous occuper de votre famille ou tout simplement de mener vos activités de vie quotidiennes. Si vous vous trouvez dans la nécessité d'une réhabilitation supplémentaire après votre séjour à l'hôpital, ils sont disponibles pour vous aider, vous et votre famille, à trouver l'installation qui va satisfaire à vos besoins.

Ils vont aussi travailler avec votre compagnie d'assurance ou d'autres ressources de paiement concernant la couverture de votre séjour à l'hôpital. Si vous avez besoin d'assistance pour couvrir les frais de votre hospitalisation, ils peuvent vous aider à contacter un membre de notre équipe d'Assistance Financière.

Votre infirmière/infirmier peut vous aider à arranger une visite de la part de votre Coordinateur de soins ou de votre Agent social pendant votre séjour à l'hôpital.

Équipe de soins pastoraux

Nous reconnaissons les avantages de guérison que les pratiques religieuses et spirituelles peuvent jouer dans votre vie. Dans nos nombreuses installations il y a des aumôniers et autres membres de notre équipe de soins pastoraux qui sont disponibles à votre demande. Si vous le voulez, vous pouvez également avoir des visites de la part des membres de votre propre communauté religieuse. Si vous souhaitez entrer en contact avec un aumônier/une aumônière, veuillez contacter votre infirmière/infirmier pour l'assistance. Les coordonnées de nos Départements de Soins Pastoraux sont aussi alignées dans la section du Répertoire.

Nombre de nos installations disposent de chapelles et autres lieux de méditation à votre usage. Nous pouvons aussi effectuer des arrangements pour la Sainte Communion en faveur de nos patients catholiques à votre demande, et vous fournir des informations sur d'autres services et ressources qui sont à votre disposition.

Assistance de communication et autres services d'interprètes

C'est important pour nous de communiquer effectivement avec vous et votre famille. Notre Département de Services Linguistiques fournit l'accès à des interprètes de formation médicale (pour les besoins de langues parlées) et des traducteurs (pour les besoins de langues écrites) à tous les patients de CHI Health, leurs représentants et les membres de leur équipe de soins de santé. Les services d'assistance linguistique sont disponibles 24 heures sur 24 7 jours sur 7 à toutes les installations de CHI Health, et sont fournis gratuitement aux patients. Des interprètes pour une interprétation en personne, sur vidéo et par téléphone sont disponibles. Et le mode d'interprétation sera déterminé sur base de votre emplacement et de votre situation médicale. D'autres outils d'assistance sont disponibles pour ceux qui accusent des besoins d'assistance en fait de communication visuelle, audio, de parole ou autre type de communication. Pour des informations complémentaires, contactez un membre de votre équipe de soins de santé.

Service de Consultation d'Éthique

L'environnement de soins de santé d'aujourd'hui peut présenter des questions de gageure. Le fait de savoir quelle décision prendre, dans quelle direction tourner, ou quel cours d'action prendre peut sembler de nature à dépasser. Des membres de notre Équipe de Consultation d'Éthique sont disponibles pour rencontrer des patients ainsi que leurs représentants ou pour soutenir votre équipe de soins de santé en matière de questions ou de problèmes. L'Équipe de Services d'Éthique agit dans un rôle consultatif et va maintenir une stricte confidentialité de patient. Les dernières décisions concernant un problème d'ordre éthique doivent être prises par les patients ou leurs représentants ainsi que leur équipe de soins de santé. Pour effectuer un arrangement relatif à une consultation d'éthique, contactez un membre de votre équipe de soins de santé, ou contactez directement le Service de Consultation d'Éthique. On peut en trouver les coordonnées dans le Répertoire.

Service Hospitalier

Le service hospitalier à CHI Health vous fournit, à vous et votre famille, une attention spéciale de la part d'un membre de notre équipe hospitalière pendant un séjour à l'hôpital. L'équipe hospitalière contrôle de près les soins des patients de leur admission à leur sortie et est disponible tout au long de la journée pour répondre aux questions du patient (de la patiente) et guider le traitement du patient (de la patiente). Le Service Hospitalier de CHI Health est disponible en personne et via "télésanté" (telehealth) dans nombre de nos installations. Pour un complément d'informations sur le Service Hospitalier de CHI Health, veuillez contacter votre prestataire de soins de santé.

Enseignement et Recherche

CHI Health est impliqué dans l'enseignement des professionnels de soins de santé et la direction de recherche médicale. Dans certaines de nos installations, des étudiants en médecine, en infirmerie et d'autres étudiants dans des professions de soins de santé seront présents, et peuvent être impliqués avec votre traitement. Des étudiants en médecine et des chargés de cours peuvent également travailler avec votre équipe de soins pour dispenser vos soins. La recherche qui implique un regard sur vos dossiers médicaux et d'autres informations médicales seront effectuées dans un sens tel que votre identité est protégée à moins que vous ne nous donniez votre consentement écrit de procéder autrement. On n'effectuera pas de traitements, d'opérations ni d'études seulement en vue d'objectifs de recherche sans votre consentement écrit. Pour un complément d'informations sur le rôle d'enseignement et de recherche de CHI Health, contactez un membre de votre équipe de soins de santé.

Dons de la Fondation CHI

Les Fondations dans le système de CHI Health développent la conscience et les fonds pour soutenir la mission de CHI Health. Les Fondations affermissent les soins de santé dans notre communauté et la région en favorisant des relations de soutien avec des individus, des corporations et des fondations impliqués dans le processus de transformation des vies des personnes dans le besoin. Un système de soins excellents conduit à la gratitude et cette gratitude conduit à une meilleure santé.

Vous pouvez reconnaître votre travailleur de soins de santé à travers notre Programme des Patients Reconnaisants (Grateful Patient Program). Veuillez vous sentir libre de contacter notre Bureau du Développement pour apprendre davantage à propos de l'impact que votre don va avoir sur notre communauté. On peut trouver les coordonnées dans la section d'Annuaire de ce Guide d'Informations de l'Hôte.

À CHI Health, nous croyons qu'il est important pour les patients d'avoir un Domicile Médical et un Prestataire Médical identifié. Ceci vous aide à développer un rapport solide avec votre équipe de soins de santé qui va travailler avec vous, de telle sorte que vous demeuriez en aussi bonne santé que possible. Si vous ne disposez pas à présent de Prestataire de Soins primaire, veuillez nous visiter à www.chihealth.com/en/find-a-provider OU www.Myprovidermatch.com.



MyChart

Pour les patients de CHI Health

Obtenez un accès 24/7 depuis n'importe quel ordinateur smartphone ou tablette.

Gérer vos dossiers médicaux, communiquez avec vos médecins, et prenez des décisions plus informées sur votre santé.



Envoyez et recevez des messages sécurisés



Consultez vos résultats de labo



Demandez des recharges Rx



Programmez des rendez-vous



Recevez des rappels de soin par email



Créez des comptes proxy pour les enfants et les adultes à charge

Pour plus d'informations, visitez CHIhealth.com/mychart.

Pour vous connecter, créez un compte en cliquant sur **Sign Up Now** sur la page d'accueil.

The following information is provided primarily for individuals who are receiving care in our inpatient facilities; however, many of these features apply in all of our healthcare settings. Please talk with your healthcare team if you have questions.

Tours de salle à chaque heure et rapports de chevet

À CHI Health, notre staff d'infirmières/infirmiers est dédié à donner des soins excellents à nos patients. Deux façons dont nous le faisons sont à travers les rapports de chevet et les tours de salle à chaque heure.

On va effectuer un tour de salle régulier à chaque heure de la part du staff des soins pour s'assurer de la satisfaction de vos besoins. Si vous êtes en train de dormir, l'infirmière/infirmier va vous contrôler, mais ne va pas vous réveiller.

On va effectuer des rapports de chevet de telle manière que les équipes de soins puissent discuter votre plan de traitement avec vous et les uns avec les autres. Ceci vous aidera à être mieux informé(e) de votre condition et de votre plan de soins.

Au cas où vous avez des visiteurs dans votre chambre au moment du rapport ou à tout moment où vous vous sentez mal à l'aise à propos de toute sorte d'informations en cours de discussion, veuillez le faire savoir à votre infirmière/infirmier et on va effectuer d'autres arrangements.

Obtenir une attention médicale immédiatement quand quelque chose ne semble pas correct

En passant le temps avec des patients, les personnes de soutien et d'autres visiteurs peuvent être les premiers à constater même le moindre changement dans la condition d'un(e) patient(e). Si vous constatez un changement dans la condition médicale d'un patient (par exemple, changements dans la respiration, la couleur de la peau, ou la vivacité d'esprit) ou si quelque chose ne semble pas simplement correct, demandez immédiatement à un membre de l'équipe des soins de santé d'alerter l'équipe de réponse rapide (rapid response team [RRT]) ou téléphonez au numéro qui se trouve sur la poche au début de cette brochure.

Prévenir la propagation d'une infection

Le fait de se laver les mains est la seule plus importante prévention de l'infection. Lavez-vous les mains avec beaucoup de savon et de l'eau courante si vos mains sont visiblement souillées. Ceci est surtout important avant de manger et de boire, et après l'usage de la toilette. L'on peut utiliser un produit de désinfection des mains au lieu du savon si les mains ne sont pas visiblement souillées.

Chaque fois que votre peau est brisée ou un tube est inséré, il y a un risque accru d'infection. Quelques exemples peuvent en être un cathéter pour votre urine ou un dispositif intraveineux placé dans la veine dans un endroit de votre bras ou de votre cou. Pour cette raison, votre équipe de soins de santé prendra des précautions spéciales au cours du placement et le traitement du tube, et essaiera d'enlever le tube aussi tôt que possible.

Vous allez constater les membres de votre équipe de santé en train de se laver les mains au savon et à l'eau ou un produit de désinfection des mains au moment d'entrer dans et de sortir de votre chambre. Ceci est un pas important que nous prenons pour aider à prévenir des infections. Si vous remarquez qu'un membre du staff ne s'est pas lavé les mains, de grâce, sentez-vous libre de parler tout haut et de nous le rappeler. Veuillez encourager vos visiteurs à faire ceci également.

Autres moyens dont vous pouvez aider à prévenir une infection :

- Utilisez un mouchoir en papier quand vous toussiez ou éternuez et jetez-le immédiatement dans la poubelle. Si vous n'avez pas de mouchoir en papier, toussiez et éternuez dans votre manche supérieure, jamais dans vos mains.
- Demandez aux amis et aux membres de famille qui sont malades d'éviter des visites.
- Demandez aux visiteurs d'éviter d'utiliser les toilettes dans votre chambre.
- Gardez la peau autour des bandages et des pansements propre et sèche ; informez immédiatement votre infirmière/infirmier s'ils se relâchent ou se mouillent.
- Suivez attentivement les instructions concernant votre plan de traitement (les traitements de respiration, le fait de sortir du lit, etc.).

Cathéters urinaires

Un cathéter Foley (urinaire) est un petit tube inséré dans votre vessie pour recueillir l'urine. On le place pour plusieurs raisons différentes. Si on indique un cathéter durant votre hospitalisation, veuillez demander à votre prestataire de soins de santé d'en discuter les raisons avec vous.

L'insertion d'un cathéter peut introduire des bactéries dans la vessie. Il risque d'autant plus de contracter une infection qu'il reste plus longtemps dedans. Il est important que nous n'utilisions des cathéters qu'en cas de nécessité et de les enlever le plus tôt possible. Rappelez à votre médecin ou infirmière/infirmier d'enlever le cathéter et de suivre ces instructions de soins quand ce dernier se trouve en place:

- Nettoyer chaque jour au savon et à l'eau autour du placement du tube du cathéter au site de l'entrée.
- Attacher avec sécurité le tube à votre jambe avec une courroie ou un instrument spécial.
- Garder à tout moment le sac de cathéter en-dessous de votre vessie et en dehors du parterre.

Parlez tout haut pour prévenir l'infection



1. Lavez vos mains

- Utilisez un produit de désinfection de mains à base d'alcool.
- Utilisez du savon et de l'eau si vos mains sont visiblement sales.
- Lavez vos mains avant de manger ou de toucher de la nourriture.



2. Rappelez aux prestataires de soins de laver leurs mains ...

- Dès qu'ils entrent dans la chambre.
- Ceci aide à prévenir la propagation des germes.
- Vos prestataires peuvent porter des gants pour leur propre protection.



3. Restez loin des autres quand vous êtes malade ...

- Si c'est possible, restez à la maison.
- Ne partagez pas les boissons, le manger, ni les ustensiles.
- Ne touchez pas les autres ni secouez leurs mains.
- Ne visitez pas les nouveaux-nés.



4. Si vous êtes en train de tousser ou d'éternuer :

- Couvrez votre bouche et votre nez.
- Utilisez un mouchoir en papier ou votre coude.
- Lavez-vous les mains le plus tôt possible après avoir toussé ou éternué.
- Demandez un masque dès que vous arrivez au cabinet du médecin ou à l'hôpital.
- Gardez une distance d'environ 5 pieds [1,5 m] entre vous et les autres.



5. Si vous visitez un patient d'hôpital:

- Lavez-vous les mains au moment d'entrer ou de sortir de l'hôpital.
- Lavez-vous les mains avant d'entrer dans ou de sortir de la chambre du patient (de la patiente).
- Lisez et suivez les instructions sur les signes postés à l'extérieur de la chambre du patient (de la patiente).
- On peut vous demander de porter un masque, des gants, une robe en papier, et des couvre-souliers.
- S'il y a des serviettes de désinfection dans la chambre, lisez les instructions. Certaines serviettes sont uniquement destinées à nettoyer l'équipement et les surfaces, et ne sont pas sûres pour la peau.
- Si vous êtes incertain(e) sur quoi faire, demandez à l'infirmière/infirmier.



6. Obtenez des vaccins pour éviter la maladie ...

- Rassurez-vous que vos vaccins sont à jour – même pour les adultes.
- Aidez à prévenir des maladies comme la grippe, la coqueluche et la pneumonie.

Le but de Speak Up™ est d'aider les patients et leurs défenseurs à devenir actifs dans leurs soins.

Les matériaux de Speak Up™ sont destinés au public et ont été mis dans un format simplifié (c'est-à-dire facile à lire), pour atteindre une audience plus large. Elles n'ont pas l'intention d'être des énoncés compréhensifs d'interprétation des normes ou d'autres obligations d'accréditation, pas plus qu'ils ne sont destinés à représenter des pratiques cliniques basées sur l'évidence ou des directives de pratique clinique. Par conséquent, on doit administrer les soins en utilisant des matériaux de Speak Up™ materials. Les matériaux de Speak Up™ sont disponibles à toutes les organisations de soins de santé: leur emploi n'indique pas qu'une organisation est accréditée par La Commission Mixte [The Joint Commission].

Emploi d'antibiotiques et vous:

Que devez-vous savoir?



Maladie	Cause habituelle		Antibiotique nécessaire
	Virus	Bactérie	
Rhume/Nez qui coule	✓		NO
Bronchite/Rhume de poitrine (dans une personne autrement en bonne santé)	✓		NO
Grippe	✓		NO
Angine streptococcique		✓	YES
Mal à la gorge (excepté streptococcique)	✓		NO



Aux États-Unis, au moins

2 millions

De gens attrapent des infections graves avec des bactéries résistantes

à une antibiotique ou plus, ce qui peut conduire à la mort

Les bactéries peuvent se développer en super-insectes, ce qui peut rendre votre prochaine infection beaucoup plus difficile à traiter



Pour prévenir la résistance d'antibiotiques

FAITES

Prenez les antibiotiques **exactement** suivant les instructions de votre prestataire.

Prenez seulement les antibiotiques qui **vous sont prescrites**

NON

Garder les antibiotiques pour la prochaine maladie

Partager vos antibiotiques avec d'autres

Faire une pression sur les prestataires de soins de santé pour prescrire des antibiotiques to prescribe antibiotics



Les antibiotiques vont:

Traiter les infections de bactéries

Les antibiotiques ne vont pas:

Soigner les infections virales

Améliorer les symptômes d'infection virale

Protéger d'autres d'attraper votre infection

1-2-3 de traitement d'Antibiotique

- 1 Votre équipe de soins de santé peut effectuer des tests pour déterminer si vous avez besoin d'une antibiotique, et laquelle sera la plus efficace
- 2 Votre équipe de soins de santé peut changer ou voire arrêter votre antibiotique après quelques jours, à partir des résultats de test. Suivez ces instructions – demeurer avec la cure d'une antibiotique dont vous n'avez pas besoin est plus nuisible qu'utile.
- 3 Vous pouvez subir des effets secondaires de la part de votre antibiotique – un effet significatif de presque toutes les antibiotiques est le danger d'une diarrhée accentuée causée par le Clostridium difficile. Quand vous vous trouvez sous une cure d'antibiotique et que vous développez une diarrhée, signalez-le immédiatement à votre équipe de soins de santé.

QUELLES QUESTIONS DEVAIS-JE POSER À MON ÉQUIPE DE SOINS DE SANTÉ SUR MON TRAITEMENT D'ANTIBIOTIQUE?



Quelle **infection** cette antibiotique est-elle **entraîné de traiter** et comment savez-vous que j'ai cette infection?



Quels **effets secondaires** cette antibiotique pourrait-elle causer?



Pendant **combien de temps** est-ce que je **prends** cette antibiotique?



Puis-je prendre cette antibiotique avec mes autres médicaments ou suppléments?

Devais-je **prendre cette antibiotique avec de la nourriture**? D'autres instructions spéciales?

Comment saurai-je que cette **antibiotique est efficace**?

Quels **tests effectuez-vous pour vous** assurer que cette antibiotique est bonne pour moi?

Rappelez-vous, les antibiotiques sont des médicaments pour sauver la vie et ils doivent être utilisés de manière sûre.

Si vous avez des questions quelconques concernant vos antibiotiques, veuillez contacter votre équipe de soins de santé.

Apprenez davantage sur l'emploi et la résistance d'antibiotiques à : www.cdc.gov/getsmart et www.apic.org/infectionpreventionandyou

Médicaments et interventions

Il y a plusieurs processus en place pour assurer que nous sommes en train de donner le BON médicament au BON patient au BON moment et dans la BONNE dose. La bandelette d'identification de poignet en plastic que vous avez reçue quand vous avez été admis(e) a votre nom et votre date de naissance sur elle. Votre infirmière/infirmier va scanner votre bandelette d'identité avant que vous ne receviez votre médicament, et notre système d'information médicale va vérifier que vous êtes le bon patient et que le médicament est correct.

On contrôle également votre bandelette d'identité de poignet chaque fois qu'on vous programme pour des examens de laboratoire, une radio ou des interventions similaires. Le scanning nous permet de contrôler et garantir des informations correctes.

Il se peut que nous vous posions à plusieurs moments différents des questions concernant votre opération, vos traitements et vos médicaments. Ceci fait part de notre processus continu de contrôle, et aussi nous permet d'identifier le besoin d'une éducation et d'une explication supplémentaires.

Prévention des chutes: Appelez, ne tombez pas [Call, Don't Fall]

Pendant que vous êtes à CHI Health, notre but est de vous garder dans la sécurité autant que c'est possible et c'est important de comprendre que l'environnement des soins de santé est très différent de votre maison. Par exemple, le fait d'être dans un hôpital augmente votre risque de tomber à cause des médicaments, des interventions, de l'équipement médical et des entourages non familiaux.

Les statistiques nationales nous disent que :

- La moitié des chutes des patients se produisent dans la chambre d'hôpital quand un patient essaye de se lever d'une chaise ou du lit sans demander une aide.
- 33 pour cent des patients tombent dans la route vers la salle des bains, pendant qu'ils se trouvent dans la salle des bains ou dans leur route de retour de la salle des bains quand ils ne sont pas assistés du staff.

Ce que **VOUS** pouvez faire pour vous protéger du fait de tomber :

- Appeler pour l'assistance chaque fois que vous voulez sortir du lit.
- Porter des souliers sans dérapage ou des pantoufles (veuillez demander si vous avez besoin d'une paire).
- Utiliser votre déambulateur, votre canne ou votre chaise roulante.
- Envisager d'avoir un membre de famille ou un ami de confiance qui reste avec vous, si c'est possible, pour vous aider à vous concentrer sur votre sécurité quand votre infirmière/infirmier se trouve en dehors de la chambre.
- Vous lever lentement du lit ou de la chaise.

Comment **NOUS** allons vous aider à diminuer l'éventualité de votre part de tomber et de vous blesser :

- En plaçant des signaux jaunes sur les portes et en utilisant des bandes de bras jaunes ainsi que des chaussettes jaunes pour les patients afin de rappeler au staff à propos des risques de tomber.
- En utilisant une ceinture de marche ou d'autres instruments d'assistance au moment de marcher avec vous en cas de besoin.
- En utilisant des alarmes qui alertent le staff si vous êtes en train de tenter de vous lever seul(e), en cas de nécessité.
- En gardant votre lumière d'appel à portée à tout moment.

À CHI Health, nous attachons un prix à votre indépendance et nous déploierons tout effort pour le maintenir. Nous attachons également un prix à votre sécurité et demandons que vous nous permettiez, de grâce, de vous aider en cas de nécessité. Vous êtes un membre considéré du groupe. Veuillez nous aider à garder votre sécurité.

Un environnement de soulèvement à l'abri de danger

Aux fins d'aider à assurer le maximum de sécurité, de confort et de soins pendant votre séjour, nous utilisons des procédures de manipulation, de repositionnement et de déplacement de patient qui comprennent les faits suivants:

- Introduction d'équipement de manipulation, de repositionnement et d'instruments de réhabilitation de patient avancé.
- Adoption des nouvelles directives de soulèvement sûr conçues pour prévenir une blessure de votre part aussi bien que de la part de votre équipe de soins de santé.
- Une campagne de conscience pour informer nos patients, les personnes de leur soutien ainsi que les cliniciens de la nécessité de pratiquer les procédures de manipulation, de repositionnement et de déplacement sûr de patient à tout moment.

Pendant que vous êtes avec nous, vous vous trouverez dans un "environnement de soulèvement sûr". Veuillez nous rejoindre en soutenant cette initiative de sécurité importante en cautionnant les directives de sécurité suivantes pour la manipulation et le déplacement d'un patient.

- On décourage le maniement physique manuel des patients de la part de toute personne autre que le staff médical formé dans toutes les situations sauf dans des situations médicales exceptionnelles ou des situations de vie en danger.
- L'auto-mobilité et l'auto-indépendance de patient sont encouragées à tout moment où elles se concrétisent.
- On utilisera, pour assister les patients, en cas de nécessité, l'équipement de soulèvement sûr de patients, y compris des monte-charge d'alimentation électrique pour les patients, des matelas de transfert d'air et des ceintures de démarche.
- Les patients qui prennent des médicaments, qui sont incapables de suivre les instructions, et/ou qui doivent être aidés en utilisant l'équipement et des techniques de manipulation de patients à l'abri de danger.

Sécurité pour le soulèvement mécanique

Une fois que vous êtes hospitalisé(e), l'on évaluera votre condition médicale, votre force, votre équilibre et votre capacité de porter votre propre poids pendant les moments de soulèvement, de repositionnement et de mouvement. En cas de besoin d'assistance, l'on utilisera notre système de soulèvement mécanique. Les soulèvements mécaniques s'avèrent caractérisés de moins de dangers et de plus de confort pour les patients et le staff. Avant tout déplacement, les prestataires de soins surtout formés dans le soulèvement mécanique vont expliquer le processus et répondre aux questions de toute sorte. Pour réduire davantage votre risque, l'on va vous demander d'aider avec le repositionnement quand vous êtes capable de le faire. N'essayez pas de vous déplacer sans assistance, à moins d'instructions de la part de votre équipe de soins de santé.

Occupez-vous bien de la peau dans laquelle vous vous trouvez (Prévenir les ulcères de pression)

Les ulcères de pression sont des lésions à l'endroit de la peau ou le tissu gras sous la peau causé par la pression ou la friction.

Qu'est-ce qui les cause?

Quand des parties du corps sont pressées contre le lit, la chaise, tout autre ou n'importe quel objet pendant une longue période de temps, le tissu peut ne pas recevoir assez de sang ou d'oxygène. Si la pression est non soulagée, le tissu peut être endommagé et un ulcère de pression peut se former. La peau peut aussi être endommagée quand elle est frottée contre un objet, même pendant une courte période de temps.

Où apparaissent-ils?

Les ulcères de pression se forment d'habitude sur les parties du corps osseuses, comme les talons, les coudes, les épaules et le coccyx.

Des étapes préventives de la part des prestataires de soins de santé peuvent comprendre :

- Inspecter votre peau régulièrement
- Garder votre peau propre, sèche et humide
- Vous repositionner à des intervalles spécifiques
- Vous assurer que vous consommez un bon régime alimentaire et que vous buvez assez d'eau
- Utiliser des instruments spéciaux qui réduisent la pression au minimum
- Utiliser un équipement de soulèvement spécial pour protéger votre peau pendant votre déplacement

Que pouvez-vous faire ?

Soins de la peau:

- Contrôlez votre peau chaque jour pour:
 - Plaques à tendance rose/bleue sur les gens de peau sombre
 - Plaques rouges sur les gens de peau claire
 - Gonflement
 - Ampoules
 - Parties brillantes
 - Plaques sèches
 - Crevasses, durillons et rides
 - Parties dures
 - Parties chaudes
- Garder la peau sèche et propre. Laver la peau à l'eau tiède et au détergent doux, défense de broser la peau,
- Prévenir une peau sèche en utilisant des crèmes ou des huiles et en évitant de l'air sec ou froid
- Réduire au minimum l'exposition à l'urine, aux selles, à la transpiration ou au saignement d'une plaie. Utiliser des tampons qui gardent l'humidité loin de la peau. Utiliser une crème ou une pommade de barrière comme la gelée de pétrole ou l'oxyde de zinc.

Une fois dans le lit :

- Changez de position au moins toutes les deux heures
- Utilisez des coussins entre les genoux et les chevilles une fois couché(e) sur le côté et sous le mi-mollet une fois couché(e) sur le dos
- Limiter la position assise verticale, ceci met de la pression sur le coccyx

Une fois dans une chaise :

- Utiliser un coussin de spécialité, non pas un coussin sous forme de donut
- Changer de position au moins toutes les deux heures
- Changer de poids toutes les 15 minutes

Prévention de coagulation de sang

Le fait de diminuer les activités et des conditions médicales spécifiques augmentent le risque de coagulation de sang dans vos jambes. Votre médecin ou un autre prestataire de soins de santé peut prescrire des médicaments de décoagulation de sang pour diminuer votre risque de coagulation de sang. Votre médecin ou un autre prestataire de soins de santé peut aussi prescrire les Instruments de Compression Séquentielle (Sequential Compression Devices [SCDs]) dont on enveloppe vos jambes et qui les serrent fort de manière intermittente. Ceci aide le sang à retourner au cœur. C'est très important de porter ces instruments autant que possible, ainsi, de grâce demandez-nous de les remettre et rallumez la machine si vous vous étiez levé(e) pour marcher.

Douleur – Ce que vous devez savoir sur la manière de contrôler votre douleur

Chaque personne a le droit d'avoir sa douleur évaluée et traitée. Notre objectif est de vous aider à être autant que possible à l'aise. La douleur est souvent une partie normale du processus de guérison, et nous allons travailler avec chaque patient(e) pour contrôler cette douleur. À tout moment où vous sentez une douleur, rassurez-vous de nous le signaler. Si nous ne savons pas que vous souffrez d'une douleur, nous ne pouvons pas aider.

Échelle de la douleur

Pendant votre visite, l'on va vous demander d'évaluer votre douleur sur une échelle de "0 – 10". "0" représente un état d'absence de douleur et "10" celui de la pire douleur possible. Il se peut que vous n'ayez pas été exposé(e) à l'échelle de la douleur précédemment et un objectif de la douleur peut être malaisé à établir. Votre infirmière/infirmier peut vous aider à comprendre l'échelle de la douleur aux fins d'établir un objectif de douleur réaliste. On a fourni au dos de ce Guide d'Informations de l'Hôte une échelle de la douleur pour vous aider à évaluer votre douleur.

Qu'est-ce qui est une douleur ?

La douleur se manifeste sous beaucoup de formes différentes. Des fois la douleur sent comme le fait de heurter votre pouce avec un marteau. D'autres fois, les gens décrivent la douleur comme une "pression", une "sensation de brûlure", une « crampe », un fait de "sentir mal" ou "juste le fait de ne pas me sentir comme moi-même". Vous savez seulement l'étendue et le type de la douleur que vous êtes en train d'éprouver. Par conséquent, il est important que vous parliez à votre infirmière/infirmier pour obtenir le meilleur soulagement de votre douleur ou malaise.

Comment la douleur est-elle traitée ?

Il existe beaucoup de choix disponibles pour vous aider avec votre douleur :

- Un calmant oral (un exemple en serait des comprimés, qui constitue un des moyens les plus efficaces pour soulager votre douleur)
- Des injections ou piqûres intraveineuses
- Une Analgésie Contrôlée de Patient (Patient Controlled Analgesia [PCA]) - petites doses de calmants que vous contrôlez
- Des analgésiques locaux – donnés près de votre plaie pour bloquer la douleur
- Péridural/Dorsal – donné dans votre dos pour bloquer la douleur

Autres moyens pour soulager la douleur :

- Le fait de changer votre position du corps
- Des techniques de détente
- Thérapie d'ordre musical
- Exercices de respiration
- Thérapie de chaleur ou de froid
- Massage
- Kinésithérapie
- Stimulation de nerfs électrique qui utilise de petits chocs électriques pour bloquer la douleur
- Exercices
- Thérapie de diversion – le fait de détacher votre esprit de la douleur avec la conversation, des films, des jeux ou la lecture
- Le rire - le meilleur médicament !

Nous allons vous poser des questions à propos de votre échelle de douleur après que vous ayez reçu un traitement tel qu'un calmant ou un sachet de glaçons. Nous allons ajuster votre (vos) médicament (s) si votre indice de douleur est supérieur à votre objectif de confort. Si votre calmant n'est pas acceptable pour vous, nous allons contacter votre médecin ou un autre prestataire de soins de santé pour des ajustements de médicaments ou d'autres options de contrôle de douleur.

Notes

Les Droits du Patient et l'usage de restrictions et d'isolement

Nous sommes voués à fournir des soins qui sont centrés sur le Patient et la Famille, et qui gardent nos patients, nos visiteurs, notre staff et d'autres personnes en sécurité. Nous croyons que la dignité et le respect de chacun sont importants, et que des soins marqués de compassion devraient être notre priorité.

Parfois dans certains de nos environnements de soins de santé, il y a un besoin d'utiliser des restrictions et un isolement comme une mesure de sécurité quand des patients sont confus ou désorientés, ou quand ils peuvent menacer de faire du tort à leurs propres personnes ou à d'autres personnes. Notre but, néanmoins, est toujours de fournir un environnement qui est autant à l'abri de restrictions et d'isolement que possible.

- Les "restrictions" sont des méthodes utilisées pour limiter physiquement la liberté de mouvement ou d'activités physiques d'une personne (par exemple, une restriction de poignet douce pour empêcher un patient confus de tirer un cathéter ou un autre tube).
- L'"isolement" est une méthode utilisée parfois dans nos environnements de santé de comportement. Il s'applique au confinement involontaire d'une personne à un espace défini, comme une pièce spéciale ou une zone d'où on va l'empêcher de sortir. On l'utilise seulement pour contrôler un comportement violent ou d'auto-nuisance.

Il est important pour nous de respecter les droits de nos patients, y compris le droit de se déplacer dans les environs à leur guide. À cause de ceci, on utilisera seulement les restrictions ou l'isolement en cas de nécessité urgente dans les circonstances suivantes :

- Les mouvements et les comportements du patient (de la patiente) sont en train de mettre en danger le rétablissement médical (comme le fait de tirer sur les lignes ou les tubes utilisés pour le traitement).
- Les comportements du patient (de la patiente) sont en train de mettre en péril le patient lui-même (la patiente elle-même) ou d'autres au risque d'un mal grave.
- Toutes les autres interventions de moindre restriction n'ont pas été en mesure de contrôler des comportements nuisibles, violents ou menaçants.

On utilise d'autres interventions de moindre restriction qui peuvent être essayées avant les restrictions et l'isolement, y compris le fait de déplacer ou de camoufler des lignes ou des tubes, le redressement d'ordre verbal et des suggestions de sécurité, des activités de divertissement (par exemple la musique, les exercices, les puzzles, les activités de détente de stress), et des interventions de médicaments que le médecin et l'équipe de traitement déterminent comme appropriées.

On va arrêter l'usage des restrictions et de l'isolement aussi tôt que possible sur base de l'évaluation de la part des équipes de soins de la sécurité du patient (de la patiente) et de la sécurité d'autres personnes.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de restrictions ou d'isolement, veuillez contacter le médecin ou un autre membre de l'équipe de soins.

Restrictions et isolements dans l'environnement de soins de santé de comportement

Il y a d'autres considérations concernant l'usage de restrictions et d'isolement dans l'environnement de soins de santé de comportement. Lors de l'admission à une unité de santé de comportement, une évaluation initiale a lieu pour évaluer les forces de chaque personne. On explore les techniques qui peuvent aider durant les soins et le traitement, et l'on identifie les informations concernant les facteurs de risque pour faire du mal à soi-même ou à d'autres personnes. En outre, on effectue une évaluation des conditions médicales préexistantes, des handicaps ou des limitations physiques, ainsi qu'une quelconque histoire passée d'abus physique, émotionnel ou sexuel qui peut mettre une personne à un niveau de risque psychologique plus grand.

On utilise les restrictions et l'isolement seulement pour empêcher qu'on ne fasse pas de mal grave à soi-même ni à d'autres personnes quand des interventions de moindre restriction ont été inefficaces. Quand on utilise des restrictions ou l'isolement à un service de santé de comportement, le (la) patient(e) est observé(e) moyennant un contrôle visuel, audio et/ou via caméra direct pour assurer la sécurité. On interrompt l'utilisation des restrictions et de l'isolement dès le moment où on peut le faire sans danger. Votre équipe de soins peut répondre à d'autres questions que vous avez à propos de l'utilisation de restrictions et d'isolement dans un environnement de soins de santé de comportement.

Votre sortie d'hôpital

Instructions de sortie d'hôpital

À la sortie d'hôpital, vous allez recevoir des informations importantes, notamment :

- une liste des médicaments en cours et les ordonnances à faire honorer
- les instructions de sortie d'hôpital y compris les visites médicales de contrôle
- des informations concernant votre maladie ou votre séjour à l'hôpital
- des informations de contact pour n'importe quelle question ou si vous avez besoin de contacter une infirmière/ un infirmier au sujet de votre séjour

Veillez laisser ces informations à l'intérieur de ce chemisier ou du chemisier procuré par votre équipe de soins.

Si vous identifiez n'importe quels besoins de sortie d'hôpital qui n'ont pas été abordés, veuillez contacter votre infirmière/ infirmier ou un membre de l'équipe de contrôle des soins.

Ordonnances

Avant que vous n'alliez à la maison, votre infirmière/infirmier va passer en revue vos médicaments avec vous. Les médicaments peuvent changer au cours de votre visite, ainsi il est important que vous compreniez vos médicaments ainsi que les dosages. Vous pouvez recevoir des ordonnances pour de nouveaux médicaments. Il est important que ces nouvelles ordonnances soient honorées par votre pharmacie régulière pour qu'on se rassure qu'ils ont votre profil de médicaments complet, fait réduisant le risque d'interactions de médicaments dangereuses. L'infirmière/infirmier va vous donner une liste de vos médicaments avant votre sortie. Vous devriez prendre cette liste avec vous quand vous vous rendez à votre visite de contrôle avec votre médecin ou un autre prestataire de soins de santé. Veuillez signaler à votre infirmière/infirmier si vous avez des problèmes quelconques concernant vos médicaments.

Politique d'assistance financière

CHI Health peut aider si vous avez besoin d'assistance pour comprendre, gérer et payer vos factures médicales. Nos Défenseurs Financiers de Patients sont disponibles pour vous assister pour identifier et introduire une demande pour une couverture d'assurance qui peut être disponible. Si vous avez encore un solde restant à payer après avoir épuisé d'autres options de couverture, vous pouvez être qualifié(e) pour une assistance financière à travers notre programme d'assistance financière.

À travers notre programme d'assistance financière, nous offrons des soins gratuits ou au coût réduit pour des soins d'urgence ou autres soins de nature médicale nécessaires aux patients qui en remplissent les conditions requises. La qualification est basée sur les indications du revenu familial émises par le Département de Logement et du Développement Urbain (Department of Housing and Urban Development [« HUD Guidelines »]) selon la manière où elles s'appliquent à la zone où vous vivez. En général, l'assistance financière sera disponible pour aborder les paiements restants si :

1. Votre revenu familial est égal ou inférieur aux Indications de HUD (HUD Guidelines) ;
2. Votre revenu familial est supérieur aux Indications de HUD, mais est insuffisant pour payer la totalité ou une partie de votre facture ; ou
3. Votre revenu familial est supérieur aux Indications de HUD, et que les biens liquides ne suffisent pas pour payer des factures médicales significatives ou catastrophiques non couvertes par votre assurance.

En plus de votre demande remplie, il se pourrait que nous exigions des documents qui vérifient votre revenu, vos biens et vos dépenses médicales pour déterminer si vous remplissez les conditions pour l'assistance. Si vous ne remplissez pas les conditions pour l'assistance financière, il se pourrait que vous soyez encore qualifié(e) pour un auto-paiement ou d'autres remises.

CHI Health ne va pas envoyer de factures à des patients qui sont qualifiés pour l'assistance financière dans un ordre supérieur aux montants que nous facturons généralement aux individus qui ont une assurance qui couvre des soins similaires.

Pour un complément d'informations ou si vous avez des questions, veuillez demander d'entrer en contact avec un de nos Défenseurs Financiers des Patients. On va vous fournir à votre demande une copie de la politique d'assistance financière de CHI Health et un formulaire de demande. Vous pouvez également trouver des informations et des formulaires de demande sur notre website au www.CHIhealth.com/financial-assistance.

Notes

Numéros que vous pouvez trouver utiles

Bureau de la Compagnie CHI Health (CHI Health Corporate Office)

CHI Health McAuley Fogelstrom Center - Omaha, NE 402-343-4343

Numéros des Campus généraux (General Campus Numbers)

CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA.....712-328-5000
 CHI Health Mercy Corning – Corning, IA.....641-322-3121
 CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA712-642-2784
 CHI Health St. Francis – Grand Island, NE308-384-4600
 CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE308-865-7100
 CHI Health Richard Young – Kearney, NE308-865-2000
 CHI Health Nebraska Heart – Lincoln, NE.....402-327-2700
 CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE402-219-8000
 CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE.....402- 873-3321
 CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE.....402-398-6060
 CHI Health Immanuel – Omaha, NE402-572-2121
 CHI Health Lakeside – Omaha, NE.....402-717-8000
 CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE402-717-5300
 CHI Health University Campus - Omaha, NE402-449-4000
 CHI Health Midlands – Papillion, NE.....402-593-3000
 CHI Health Plainview – Plainview, NE.....402-582-4245
 CHI Health Schuyler – Schuyler, NE402-352-2441
 CHI Health Clinic..... pour l'emplacement et les coordonnées visiter www.CHIhealth.com
 Réseau des Médecins (The Physicians Network).... pour l'emplacement et les coordonnées visiter www.tpnclinic.com

Services d'Éthique (Ethics Services)

Pour demander une consultation d'éthique confidentielle

CHI Health Ethics Services..... 402-343- 4616
 EthicsServices@alegent.org

Conseillers Financiers et Informations concernant la Facturation

Pour des questions concernant la facturation et Informations concernant notre Programme d'Assistance Financière
 En Iowa

CHI Health Mercy, Council Bluffs, CHI Health Mercy, Corning CHI Health Missouri Valley
 Phone: 402-717-4800 / Gratuit: 1-855-515-9372

Au Nebraska (excepté Grand Island, Kearney, Lincoln, and Nebraska City)

CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy, CHI Health Immanuel, CHI Health Lakeside,
 CHI Health Midlands, CHI Health Plainview, CHI Health Schuyler Phone: 402-717-4800
 Gratuit: 1-855-515-9372

CHI Health St. Francis – Grand Island, NE877-721-6504

CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE Financial Assistance 308-865-7179
 Billing 877-721-6504

CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE402-219-8868

CHI Health Nebraska Heart – Lincoln, NE..... 402-328-3792

CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE.....402-874-5218

CHI Health Clinic and The Physician’s Network..... 402-717-4800/Gratuit: 1-855-515-9372

Ou visiter www.CHIhealth.com et cherchez “Financial Assistance” pour un complément d’informations.

Fondations

CHI Health Foundation	CHIHealth.Foundation@alegent.org
CHI Health Mercy – Corning, IA	MercyCorning.Foundation@alegent.org
CHI Health Mercy – Council Bluffs, IA	MercyCB.Foundation@alegent.org
CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA	MissouriValley.Foundation@alegent.org
CHI Health St. Francis – Grand Island, NE	StFrancis.Foundation@alegent.org
CHI Health Good Samaritan– Kearney, NE	GoodSamaritan.Foundation@alegent.org
CHI Health St. Elizabeth / Nebraska Heart – Lincoln, NE	StElizabeth-NEHeart.Foundation@alegent.org
CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE	StMary.Foundation@alegent.org
CHI Health Creighton University Medical Center-Bergan Mercy – Omaha, NE	CUMCBM.Foundation@alegent.org
CHI Health Immanuel Medical Center – Omaha, NE	Immanuel.Foundation@alegent.org
CHI Health Lakeside – Omaha, NE	Lakeside.Foundation@alegent.org
CHI Health Midlands – Papillion, NE	Midlands.Foundation@alegent.org
CHI Health Plainview – Plainview, NE	Plainview.Foundation@alegent.org
CHI Health Schuyler – Schuyler, NE	Schuyler.Foundation@alegent.org

Services des Langues

Pour un complément d’informations sur les services des langues et les instruments d’assistance de communication

CHI Health St. Francis – Grand Island, NE	308-398-5863
CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE	308-865-7623
CHI Health St. Elizabeth & Nebraska Heart Hospital – Lincoln, NE	402-473-2940
Omaha & Council Bluffs Campuses and Facilities	402-398-5622
CHI Health Schuyler – Schuyler, NE	402-352-2441
Autres Installations régionales	contactez votre prestataire de soins de santé

Pour un complément d’informations sur les services, programmes et emplacements de CHI Health non cités ici, veuillez visiter notre website à CHIhealth.com.

Soins pastoraux

Pour les Services de soutien religieux et spirituel

CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA	712-328-5050
CHI Health St. Francis – Grand Island, NE	308-398-5884
CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE	308-865-7523
CHI Health Richard Young – Kearney, NE	308-865-7523
CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE	402-219-7394
CHI Health Nebraska Heart Hospital – Lincoln, NE	402-328-3684
CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE	402-398-6030
CHI Health Creighton University Medical Center - University Campus – Omaha, NE	402-449-4240
CHI Health Immanuel – Omaha, NE	402-572-2164
CHI Health Lakeside – Omaha, NE	402-717-8180
CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE	402-398-6030
CHI Health Midlands – Papillion, NE	402-593-3107

Pour écouter une prière quotidienne enregistrée

402-717-PRAY or 402-717-7729

Ressources disponibles pour partager vos problèmes

Les prestataires, le staff et les volontaires de CHI Health sont engagés à fournir une expérience de soins excellente à chaque personne que nous servons. Nous recevons volontiers vos commentaires et nous voulons nous assurer que nous sommes en train de satisfaire à vos besoins et à vos attentes.

Nous comprenons, toutefois, qu'il peut y avoir des moments où vous avez le sentiment que votre visite n'a pas satisfait à vos besoins ou à vos attentes. Quand ceci arrive, nous reconnaissons votre droit de partager vos problèmes.

Nous vous invitons à partager toute sorte de problèmes avec nous directement en téléphonant à nos Lignes d'Action des Patients de CHI Health. Vous pouvez être sûr(e) que vos soins futurs n'en seront pas affectés dans un sens négatif comme un résultat de vos commentaires.

Lignes d'Action des Patients

Pour les commentaires, les problèmes, les plaintes et les conflits

CHI Health Mercy Corning – Corning, IA.....	641-322-6279
CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA.....	712-328-5950
CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA.....	712-642-2784
CHI Health St. Francis - Grand Island, NE.....	308-398-9819
CHI Health Good Samaritan - Kearney, NE.....	308-865-7100 (demandez l'administrateur de garde)
CHI Health Richard Young - Kearney, NE.....	308-865-7100 (demandez l'administrateur de garde)
CHI Health Nebraska Heart - Lincoln, NE.....	402-327-2700
CHI Health St. Elizabeth - Lincoln, NE.....	402-219-7700
CHI Health St. Mary's - Nebraska City, NE.....	402-873-3321
CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE.....	402-398-5799
CHI Health Creighton University Medical Center - University Campus – Omaha, NE.....	402-398-5799
CHI Health Immanuel – Omaha, NE.....	402-572-2898
CHI Health Lakeside – Omaha, NE.....	402-717-8717
CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE.....	402-717-5300
CHI Health Midlands – Papillion, NE.....	402-593-3172
CHI Health Plainview – Plainview, NE.....	402-582-4245
CHI Health Schuyler – Schuyler, NE.....	402-352-4072
CHI Health Clinic.....	402-343-4412
Le Réseau des Médecins.....	402-343-4412
Nebraska Heart Institute - Lincoln, NE.....	402-343-4412

Alors que CHI Health considère chaque commentaire et chaque problème comme important, certains peuvent être définis comme une Plainte formelle de Patient. Quand ceci arrive, nous suivons ces étapes:

- Un(e) représentant(e) de CHI Health vous contactera le plus tôt possible (généralement dans l'espace d'un (1) jour ouvrable après votre contact avec nous).
- On va effectuer des investigations sur votre problème, et on va explorer des moyens pour résoudre votre plainte.
- Vous allez recevoir une réponse écrite à votre plainte (généralement dans l'espace de sept (7) jours ouvrables).
- On va vous communiquer toute nécessité de temps supplémentaire pour examiner davantage votre plainte.
- Quand le processus de plainte est terminé, vous allez recevoir une lettre qui contient :
 - Le nom et les coordonnées de votre représentant(e) de CHI Health,
 - Les étapes prises en votre nom pour effectuer des investigations sur la plainte,
 - Les résultats du processus de la plainte, et
 - La date de sa clôture.

Pendant que nous espérons que vous êtes satisfait(e) avec notre réponse à votre problème, vous avez le droit de partager votre problème avec une personne en dehors de CHI Health. L'on peut trouver ci-bas les coordonnées pour ces organisations.

Investigation d'Hôpitaux de l'État

Nebraska Department of Health and Human Services
Facilities Investigations
1033 O Street, Suite 500
Lincoln, NE 68508
402-471-0175
DHHS.healthfacilityinvestigations@nebraska.gov

Iowa Department of Inspections and Appeals
Health Facilities Division/Complaint Unit
Lucas State Office Building
321 East 12th Street
Des Moines, IA 50319-0083
515-281-4115

Programme d'Amélioration de la Qualité pour les Bénéficiaires de Medicare Centré sur la Famille

[Medicare Beneficiary and Family Centered Quality Improvement Program (BFCC-QIO)]

Si vous êtes un(e) Patient(e) de Medicare et que vous avez un problème relatif à la qualité de vos soins ou si vous aimeriez introduire un appel concernant votre sortie d'hôpital, vous pouvez atteindre le programme BFCC-QIO de Medicare suivant:

Livanta
10820 Guilford Rd Ste 202
Annapolis Junction, MD 20701-1262
1-888-755-5580
TTY: 1-888-985-9295

Pour un complément d'informations, visitez le website de Livanta à: <https://www.bfccqioarea5.com/en/about/bfcc-qio>

Pour les problèmes relatifs à la sécurité et à la qualité de vos soins de santé

The Joint Commission
FAX: 630-792-5636
www.jointcommission.org/report_a_complaint

Pour faire un rapport sur les problèmes concernant votre confidentialité

Veuillez vous référer à la Notice des Pratiques de Confidentialité de CHI Health [CHI Health Notice of Privacy Practices]

Pour faire un rapport sur les problèmes concernant les Services d'Assistance Linguistique

CHI Health
Language Services Department
7621 Mercy Road • Omaha, NE 68124
402-717-0262
interpreter@Alegent.org

Office of Civil Rights
Centralized Case Management Operations
US Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S. W.
Room 509F HHH Bldg. • Washington, DC 20201
www.hhs.gov/ocr

Pour faire un rapport concernant une éventuelle discrimination

Le Titre VI de la Loi des Droits Civils (Civil Rights Act) de 1964 et la Section 1557 de la Loi des Soins Abordables (Affordable Care Act) sont des réglementations fédérales qui protègent des personnes contre une discrimination basée sur des choses comme la race, la couleur, l'origine nationale, l'âge, le sexe ou l'identité du sexe et l'handicap physique dans des programmes et activités qui reçoivent une assistance financière fédérale. En outre, ces lois interdisent la discrimination affectant des Personnes de Compétence Limitée d'Anglais [Limited English Proficient (LEP) Persons].

Pour introduire une plainte basée sur la discrimination de la part de CHI Health, vous pouvez faire une des choses suivantes:

- Contacter la Ligne d'Action des Patients de CHI Health locale (voir l'Annuaire du Guide d'Informations de l'Hôte [Guest Information Guide directory] pour les coordonnées)
- Envoyer du courrier postal à l'Administration locale de CHI Health (www.CHIHealth.com/locations ou couverture de derrière pour les adresses)
- Envoyer un email aux Services d'Éthique de CHI Health [Ethics Services] (EthicsServices@alegent.org)

Vous pouvez également déposer une plainte pour discrimination auprès de l'organisme externe suivant :

Office for Civil Rights
Centralized Case Management Operations • U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W. Room 509F HHH Bldg. • Washington, D.C. 20201 • www.hhs.gov/ocr



LA DISCRIMINATION EST CONTRE LA LOI

CHI Health respecte les lois des droits civils fédérales applicables et ne pratique pas de discrimination, d'exclusion des gens; pas plus qu'il ne les traite différemment sur base d'âge, d'handicap physique, de religion, de couleur, d'ethnicité, de langue, d'origine nationale, de statut de nationalité, de l'état civil, du sexe ou de l'identité de sexe, de l'orientation sexuelle ni de la source de paiement.

CHI Health:

- Fournit des aides et des services gratuits à des personnes souffrant d'handicaps physiques pour communiquer de manière efficace avec nous tels que:
 - Des interprètes de signes de langage qualifiés
 - Des informations écrites dans des formats larges (imprimés larges, formats audio, d'accès électronique, autres formats)
- Procure des services de langues gratuits à des personnes dont la première langue n'est pas l'anglais, comme:
 - Des interprètes qualifiés
 - Des informations écrites dans d'autres langues

Si vous avez besoin de ces services, contactez le Département de Services des Langues.

Si vous croyez que CHI Health a manqué de fournir ces services ou a fait preuve de discrimination dans un autre sens, vous pouvez introduire une plainte en personne ou dans une des procédures suivantes:

- En contactant la Ligne d'Action des Patients de CHI Health locale (voir l'Annuaire du Guide des Informations de l'Hôte [Guest Information Guide] pour les coordonnées)
- En envoyant du courrier postal au Bureau d'Administration local de CHI Health (voir www.CHIhealth.com/locations ou la couverture de derrière pour les adresses)
- En envoyant un email au Bureau des Services d'Éthique de CHI Health (CHI Health Ethics Services) (EthicsServices@alegent.org)

Vous pouvez aussi déposer une plainte de droits civils auprès de U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights Complaint portal, disponible à: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> ou par courrier postal ou par téléphone à: US Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20211, 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Les formulaires de plainte sont disponibles à : <http://www.hhs.gov/ocr/office/fix.html>

Arabic | تادمخ نإف ،ةغلل ركذا نئدحتت تنك اذا :ةظو حلم ن.اجملاب لكل رفاوتت ةيوغلل ةدعاسمل

English | ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

Farsi | توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.

French | ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement.

German | ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.

Hindi | ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

Japanese | 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます

Karen | ဝံသုၣ်ဝံသး- နမ့ၢ်ကတိၤ/ကညိၢ်/ကၢ်အိၣ်အိၣ်/နမ့ၢ်န့ၢ်/ကၢ်အိၣ်အိၣ်မၤဝံသးဝံသး/ဝံသးဝံသးဝံသးဝံသး/နီၣ်တံၢ်တံၢ်သ့န့ၢ်

Korean | 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

Kurdish | ئاگداری: ئه‌گه‌ر به زمانی کوردی قهسه دهکهمیت، خزمهتگوز اریهکانی یارمهتی زمان، بهخوڕایی، پۆ تو بهردهسته.

La an | ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການ ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ.

Mandarin | 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務

Nepali | ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू नि:शुल्क रूपमा उपलब्ध छ ।

Oromo | XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama.

Pennsylvania Dutch | Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannsch du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch.

Russian | ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.

Serbo-Croatian | OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno.

Spanish | ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística

Tagalog | PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.

Thai | เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี

Vietnamese | CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn.

Ressources communautaires utiles

Départements de Santé et Services Humains (Departments of Health and Human Services)

Iowa

Iowa Department of Human Services
1-800-972-2017
www.dhs.iowa.gov

Nebraska

Nebraska Department of Health and Human Services
402-471-3121
www.dhhs.ne.gov

Services de Protection d'Adultes (Adult Protective Services)

Iowa

Ligne 24/7 d'Abus d'Enfants et d'Adultes Dépendants
(Child and Dependent Adult Abuse Hotline)
1-800-362-2178
www.dhs.state.ia.us

Nebraska

Nebraska Adult Protective Services
www.dhhs.ne.gov
Ligne 24/7 pour l'Abus/la Négligence
1-800-652-1999

Iowa Disability Rights (Servant les Handicapés
Physiques et/ou les Malades Mentaux) 1-800-779-2502
www.ipna.org

Services de Protection d'Enfants (Child Protective Services)

Iowa

Ligne 24/7 d'Abus d'Enfants et de Dépendants
(Child and Dependent Adult Abuse Hotline)
1-800-362-2178 • www.dhs.state.ia.us

Nebraska

Ligne 24/7 pour l'Abus/la Négligence
1-800-652-1999

Ressources concernant la Violence domestique, l'Attaque sexuelle/le Trafic humain (Domestic Violence/Sexual Assault/Human Trafficking Resources)

Iowa

Ligne 24/7 de Violence domestique
(Iowa Domestic Violence Hotline)
1-800-942-0333 • www.cfowa.org

Nebraska

Women's Center for Advancement
Numéro principal d'Omaha 402-345-6555
Ligne 24/7 de Crise 402-345-7273
www.wcaomaha.org

Voices of Hope • Lincoln, NE
Ligne de Crise (Crisis Line): 402-475-7273
Bureau: 402-476-2110

Catholic Charities
The Shelter • Omaha, NE
Ligne de Crise: 402-558-5700

Friendship Home
Ligne de crise de Lincoln: 402-437-9302

Crisis Center, Inc. • Grand Island, NE 68802
866-995-4422
www.gicrisis.org
308-381-0555 (Ligne de crise 24/7)

S.A.F.E Center • Kearney, NE
Office: 308-237-2599
Numéro de crise: 877-237-2513
www.safecenter.org

Nebraska (suite)

Heartland Family Service • Papillion, NE • 1-800-523-3666
www.heartlandfamilyservice.com

Centre pour les Survivants d'Attaque
Sexuelle et de Violence Domestique
402-564-2155 (Columbus) or 1-800-658-4482
www.centerforsurvivors.net

Bright Horizons 402-379-2026
(servant les comtés de Boyd, Holt, Knox, Pierce,
Madison, Stanton, Antelope)
www.brighthorizonsne.org

Coalition de Nebraska pour terminer l'attaque sexuelle et la
violence domestique
www.nebraskacoalition.org/get_help

National

Centre de Ressource Fédéral pour le Trafic Humain
National Human Trafficking Resource Center
1-888-373-7888

Ligne fédérale 24/7 pour la violence domestique:
1-800-799-SAFE (7233)

Réseau fédéral pour le viol, l'abus et l'inceste:
1-800-656-HOPE (4673)

Ligne fédérale d'aide pour abus de sortie d'adolescents:
1-866-331-9474

Informations concernant la donation d'organe, de tissu et d'œil (Organ, Tissue & Eye Donation Information)

Iowa

Réseau de donateurs d'Iowa
1-800 831-4131
www.iowadonornetwork.org

Iowa Lions Eye Bank
319-356-2871

www.iowalionseyebank.org

Nebraska

Live on Nebraska
402-733-1800 or 1-877-633-1800
www.nedonation.org

Lions Eye Bank of Nebraska
1-800-225-7244

Services de Personnes de troisième âge

Iowa

Southwest 8 Senior Services
(*Servant les comtés de Cass, Fremont, Harrison, Mills, Montgomery, Page, Pottawattamie et Shelby*)
712-328-2540 or 1-800-432-9209
www.southwest8.org

Area XIV Agency on Aging
(*Servant les comtés de Adair, Adams, Clarke, Decatur, Ringgold, Taylor and Union*)
641-782-4040 ou 1-800-262-0378
www.areaxivaaa.org

Nebraska

Eastern Nebraska Office on Aging (ENOA)
(*Servant les comtés de Cass, Dodge, Douglas, Sarpy et Washington*)
402-444-6444
www.enoa.org

Nebraska (suite)

Aging Partners • Lincoln, NE
402-441-7070 or 1-800-247-0938
www.lincoln.ne.gov | keyword: aging

Northeast Nebraska Area Agency on Aging
(*Servant les comtés de Antelope, Brown, Burt, Boyd, Boone, Cuming, Colfax, Dakota, Knox, Dixon, Cedar, Madison, Holt, Nance, Thurston, Stanton, Pierce, Wayne, Cherry/City of Valentine, Rock et Ville de Columbus*)
402-370-3454 ou 1-800-672-8368
www.nenaaa.com

Nebraska Medicaid and Long Term Care
(Pour les informations dans d'autres parties de Nebraska) • 1-800-358-8802

Centre de Ressource pour la vieillesse et l'handicap physique Agence de la Région Nord-Est Nebraska sur la vieillesse
844-843-6364
www.ADRCNebraska.org

Services pour les personnes handicapées d'ouïe et de vision (Services for the Hearing and Visually Impaired)

Iowa

Commission de Services de de Sourds de Iowa
1-888-221-3724
Relay Iowa (TTY/TDD)
711 ou 1-800-735-2943

Nebraska

Commission de Nebraska pour les Sourds et les Personnes d'ouïe difficile
1-877-248-7836
www.ncdhh.ne.gov

Relay Nebraska (TTY/TTD)
711 ou 1-800-833-0920

Nebraska (suite)

Commission de Nebraska pour les Aveugles et les Personnes handicapées de vision
402-595-2041
1-877-809-2419
www.ncbvi.ne.gov

Général

Conseil Américain des Aveugles
1-800-424-8666
www.acb.org

Services d'Handicap Physique
1-800-742-7594

Ligne 24/7 de Suicide (Suicide Hotline)

Ligne de la Vie Fédérale de Prévention de Suicide
1-800-273-8255

Richard Young
(24 hours a day/7 days a week)
1-800-930-0031

Le Réseau Fédéral de Ligne d'Espérance
The National Hopeline Network
(24 heures sur 24 / 7 jours sur 7)
1-800-SUICIDE (784-2433)

TTY
1-800-799-4 TTY (4889)
Ligne TEXT de Crise: Textez "Home" à 741741

Traitement et Support pour le Tabac (Tobacco Treatment And Support)

Support individuel et de groupe

Tobacco Free U
402-960-2903
Tobaccofreeu@gmail.com

Conseil par téléphone

Assistance dans votre État:
1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

American Cancer Society National Quit Line
1-877-937-7848 (24 hours a day)

American Lung Association
1-800-548-8252

National Cancer Institute Quit Line
1-877-448-7848 (M-F)

Support d'Internet

CHIhealth.com
Americanheart.org
Cancer.gov
CDC.gov
Lungusa.org
Smokefree.gov
Quitlineiowa.org
Quitnet.com
Quitnow.ne.gov (or text IMREADY to 39649)

CHI Health Good Samaritan Hospital

Direct Line: 308-865-7291
NoSmoke@catholichealth.net

Lignes d'assistance United Way (United Way Help Lines)

Pour les informations téléphonez au 211 (pour vous relier aux services disponibles dans votre comté)

United Way of the Midlands
Omaha, NE & Council Bluffs, IA
402-342-8232
www.uwmidlands.org

Heartland United Way, Inc.
Grand Island, NE
308-382-2697
www.hearlandunitedway.org

United Way of the Kearney Area
Kearney, NE
308-237-5660
www.uwka.org

United Way of Lincoln & Lancaster County
Lincoln, NE
402-441-7700
unitedwaylincoln.org

United Way of Nebraska City, Inc. -
Nebraska City, NE
402-873-3353

Enrôlement d'Électeur de Iowa (Iowa Voter Registration)

Lien à la demande d'enrôlement d'Électeur (Électrice) de Iowa: <http://www.sos.state.ia.us/pdfs/elections/voteapp.pdf>

Qualification

Dans l'État de Iowa, vous devez être un électeur enrôlé (une électrice enrôlée) avant de pouvoir voter.

Pour être qualifié (e):

- Être un(e) citoyen(ne) américain(e)
- Avoir au moins 17.5 ans pour vous enregistrer. Vous devez avoir 18 ans avant le Jour d'Élection pour voter.
- Vivre dans l'État de Iowa
- Les personnes qui s'enrôlent qualifiées dans l'État de Iowa:
 - N'ont pas été condamnées pour un crime/forfait, ou si vous avez été condamné(e) pour un crime/forfait, on a restauré vos droits d'Électeur (Électrice) de la part du Président ou du Gouverneur
- N'avez pas été actuellement présentement incompétente(e) de voter par un Tribunal
- Ne pas être en train de réclamer le droit de voter dans aucun autre endroit.

Si vous ne satisfaites pas à toutes ces exigences, vous ne pouvez pas vous enrôler pour voter.

Dates butoir pour pré-enrôlement d'Électeur/Électrice:

- 10 jours avant les Élections Générales et Primaires
- 11 jours avant toutes les autres élections

Si vous vous n'êtes pas capable de vous pré-enregistrer pour voter, vous pouvez vous enregistrer pour voter le Jour des Élections à l'endroit du Bureau de vote de la Circonscription électorale où vous vivez présentement.

Pour un complément d'informations sur l'enrôlement d'Électeurs et les Élections dans l'État de Iowa, veuillez visiter le website du Secrétaire d'État de Iowa à www.iowaVotes.gov.

Enrôlement d'Électeur de Nebraska (Nebraska Voter Registration)

Vous pouvez utiliser ce formulaire pour:

- Vous enrôler pour voter au Nebraska
- Changer votre nom et/ou adresse, s'il y a un changement depuis la dernière fois que vous avez voté
- Changer votre affiliation de parti

Pour vous enrôler pour voter au Nebraska vous devez:

- Être un(e) citoyen(ne) des États-Unis
- Avoir au moins 18 ans ou vous aurez au moins 18 ans le jour ou avant le premier mardi après le premier lundi de novembre
- Vivre dans l'État de Nebraska
- N'avoir pas été condamné (e) pour un crime ou, si vous avez été condamné(e), vos droits civils ont été restaurés
- N'avoir pas été officiellement trouvé(e) dans l'état d'incompétence mentale

Informations concernant la date butoir:

S'il est envoyé par la poste, le formulaire d'enrôlement doit porter la marque postale du jour ou avant le quatrième mardi avant l'Élection. À la réception du formulaire d'enrôlement, l'agent électoral désigné ou l'huissier du comté va vous envoyer une notice d'enrôlement si l'enrôlement entre dans les règles.

Affiliation de parti politique:

Si vous souhaitez de voter dans les deux élections primaires de partis et d'absence de partis, vous devez indiquer une affiliation de parti politique sur le formulaire d'enrôlement. Si vous vous enrôlez sans affiliation de parti politique (indépendant(e)) vous allez recevoir uniquement les bulletins d'Indépendant(e) aux élections primaires.

Instructions spéciales pour l'enrôlement par courrier postal:

Si vous êtes en train de soumettre le formulaire d'enrôlement par courrier postal et que vous êtes en train de vous enrôler dans ce comté pour la première fois, vous devez fournir une copie de:

- Votre pièce d'identité avec photo actuelle et valide; ou
- Une copie d'une facture actuelle de service public, de relevé bancaire, de chèque de gouvernement, de chèque de paie, ou de tout autre document gouvernemental qui montre votre nom et votre adresse de résidence à laquelle vous vous enrôlez pour voter.

Questions?

Téléphonez à votre Huissier du comté ou à un Agent électoral désigné.

TDD call Nebraska Relay at 1-800-833-7352.

Lien de la demande d'enrôlement d'Électeur du Nebraska: <http://www.sos.ne.gov/forms/pdf/vr.pdf>

Avis

relatif aux **pratiques
de confidentialité****(Notice of Privacy Practices)**

French



Date d'entrée en vigueur: 4/2003; Révision 5/2016

CET AVIS DÉCRIT LA MANIÈRE DONT LES INFORMATIONS MÉDICALES VOUS CONCERNANT SONT UTILISÉES ET DIVULGUÉES, AINSI QUE LA MANIÈRE DONT VOUS POUVEZ ACCÉDER À CES INFORMATIONS. VEUILLEZ LE LIRE ATTENTIVEMENT.

Si vous avez des questions à propos de cet avis, veuillez contacter le CHI Health Privacy Office au (402) 717-1730 ou au (877) 933-2877.

Définitions

Avis sur les pratiques de confidentialité (L'Avis) – un avis écrit conforme à la Loi sur la transférabilité et la responsabilité de l'assurance maladie (Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)) et à la Loi sur la technologie de l'information relative à la santé pour la santé économique et clinique (Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act) adoptées dans le cadre du Plan américain de redressement et de réinvestissement (American Recovery and Reinvestment Act (ARRA)) de 2009 mis à disposition par CHI Health au profit d'un individu ou du représentant personnel d'un individu lors de la première fourniture de service, ou à la visite de l'individu suivant une révision de l'Avis, qui décrit les utilisations et les divulgations des informations médicales protégées auxquelles CHI Health peut procéder, ainsi que les droits des personnes et les obligations juridiques de CHI Health associés aux informations médicales protégées.

Informations médicales protégées (PHI) – les informations médicales identifiables à titre individuel qui sont transmises ou conservées sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris par le biais d'un support électronique. Les informations médicales protégées n'incluent pas les documents du personnel détenus par CHI Health dans le cadre de son rôle d'employeur.

CHI Health, un membre affilié du programme Catholic Health Initiatives (CHI), et d'autres membres affiliés du programme Catholic Health Initiatives participent à un programme d'assistance médicale organisée (OHCA) afin de partager des informations médicales en vue de gérer des activités opérationnelles communes. Une liste complète des membres affiliés du CHI est disponible sur www.catholichealthinitiatives.org en cliquant sur "Locations". Une copie papier est disponible sur demande. Le OHCA du CHI peut utiliser et divulguer vos informations médicales en vue d'un traitement, d'un paiement ou de services de soins de santé pour les membres affiliés, comme des activités liées à la gestion d'un système intégré de l'information, aux échanges d'informations médicales, aux services financiers et aux services de facturation, à l'assurance, à l'amélioration de la qualité, ainsi qu'à la gestion des risques.

CHI Health (consultez le site www.chihealth.com pour obtenir ses adresses), y compris les membres du personnel médical et les professionnels paramédicaux disposant de prérogatives à un niveau clinique, participent à un OHCA afin de gérer leurs activités opérationnelles conjointes similaires à celles de l'OHCA du CHI, connu sous le nom de CHI NE OHCA. Le CHI NE OHCA peut utiliser et divulguer vos informations médicales en vue d'un traitement, d'un paiement ou de services de soins de santé pour les membres affiliés, comme des activités liées à la gestion d'un système intégré de l'information, aux échanges d'informations médicales, aux services financiers et aux services de facturation, à l'assurance, à l'amélioration de la qualité, ainsi qu'à la gestion des risques.

HOW WE MAY USE AND DISCLOSE YOUR HEALTH INFORMATION / COMMENT NOUS POUVONS UTILISER ET DIVULGUER VOS INFORMATIONS MÉDICALES

En vue d'un traitement. Nous utiliserons vos informations médicales pour vous fournir des prestations de soins de santé et pour coordonner ou gérer les services de soin avec d'autres prestataires de soins de santé, y compris des tiers. Nous pouvons divulguer l'intégralité ou une partie de vos informations médicales à votre médecin traitant, au(x) médecin(s) que vous consultez, à des infirmiers/infirmières, à des techniciens, à des étudiants en médecine, à d'autres établissements ou à d'autres membres du personnel soignant ayant un besoin légitime d'accéder à des telles informations afin de prendre soin de vous. Différents départements de l'établissement partageront vos informations médicales afin de coordonner les services médicaux dont vous avez besoin, comme les ordonnances, les tests en laboratoire et les radiographies. Nous pouvons divulguer vos informations médicales à des membres de votre famille ou à des amis, à des tuteurs ou à des représentants personnels qui veillent sur votre santé. Nous pouvons également utiliser et divulguer vos informations médicales afin de vous contacter afin de vous rappeler vos rendez-vous et pour vous fournir des informations relatives à des options ou à des alternatives de traitement possibles et à d'autres avantages et services liés à la santé. Nous pouvons également divulguer vos informations médicales à des personnes extérieures à l'établissement qui peuvent veiller sur votre santé après votre départ de l'établissement, comme d'autres médecins, des hôpitaux spécialisés, des établissements proposant des soins infirmiers professionnels et d'autres services liés à la santé. Nous pouvons utiliser et divulguer vos informations médicales sur les réseaux de transmission des demandes de remboursement afin d'obtenir le remboursement des médicaments qui vous ont été prescrits sur ordonnance auprès des établissements de paiement, pour obtenir vos antécédents pharmaceutiques auprès de différents prestataires médicaux de la communauté - comme des pharmaciens -, et pour envoyer vos ordonnances par voie électronique à votre pharmacie.

En vue d'un paiement. Nous utiliserons et nous divulguerons vos informations médicales pour des activités nécessaires en vue de recevoir un paiement pour nos services, comme pour déterminer la couverture en termes d'assurance, pour la facturation, pour les paiements et les recouvrements, pour la gestion des réclamations et pour le traitement des données médicales. Par exemple, nous pouvons indiquer à votre mutuelle un traitement que vous envisagez afin de recevoir son approbation ou de déterminer si votre mutuelle payera pour le traitement proposé. Nous pouvons divulguer vos informations médicales à d'autres prestataires médicaux afin qu'ils puissent recevoir des paiements pour les services médicaux qu'ils vous ont fournis, comme votre médecin personnel et d'autres médecins veillant sur votre santé - comme un anesthésiste, un pathologiste, un radiologiste ou un urgentiste, ainsi que des services d'ambulances. Nous pouvons également fournir des informations à des tiers ou à d'autres personnes responsables du paiement de vos soins médicaux, comme l'assuré désigné dans le contrat de la mutuelle qui recevra une note explicative relative aux prestations (EOB) pour tous les bénéficiaires qui sont couverts par sa mutuelle.

En vue de services de soins de santé. Nous pouvons utiliser et divulguer vos informations médicales pour des activités de routine de l'établissement - comme l'élaboration et le développement de plans stratégiques, l'évaluation de la qualité des services fournis, des audits internes, des certifications, des habilitations, des acquisitions de licences ou de certifications (y compris l'acquisition de licences ou de certifications des professionnels de santé), des recherches et des formations médicales pour le personnel et pour les étudiants, l'évaluation de votre satisfaction quant à nos services -, ainsi que pour d'autres entités du secteur médical qui ont une relation avec vous et qui ont besoin de ces informations à des fins opérationnelles. Nous pouvons utiliser et divulguer vos informations médicales à des agences externes responsables de la supervision des activités médicales, comme la Commission mixte (The Joint Commission), des organisations extérieures spécialisées dans le contrôle de la qualité et dans l'évaluation par des pairs, ainsi que des organismes d'accréditation. Nous pouvons également divulguer des informations médicales à des partenaires commerciaux avec qui nous avons signé des contrats afin qu'ils effectuent des activités pour nous ou en notre nom, comme des organisations spécialisées dans des enquêtes de satisfaction auprès des patients. Nous pouvons également divulguer vos informations médicales à des fabricants d'appareils médicaux ou à des sociétés pharmaceutiques afin que ces sociétés s'acquittent de leurs obligations légales auprès des agences d'état et des agences fédérales.

Échanges d'informations médicales du CHI. CHI Health, en tant que membre du OHCA de CHI, participe aux échanges d'informations médicales (HIE) du CHI. Vos informations médicales sont gérées électroniquement, et les prestataires médicaux - employés, sous contrat ou associés de quelque autre manière que ce soit avec CHI Health -, ainsi que les membres du OHCA de CHI peuvent accéder à, utiliser et divulguer vos informations médicales en vue de traitements, de paiements et de services de soins de santé.

Iowa Réseau d'information sur la santé (IHIN) HIE . CHI Santé participe dans le IHIN , un échange d'informations de santé basé sur Internet dans tout l'État . Tel que permis par la loi , vos informations de santé sera partagée à travers cet échange afin de fournir un accès plus rapide , une meilleure coordination des soins et aider les fournisseurs de soins de santé , des plans de paiement de la santé , et les responsables de la santé publique à prendre des décisions plus éclairées . Vous pouvez " opt-out " et d'empêcher la recherche de vos informations de santé disponibles par le biais IHIN , en appelant 1-866-924-4336 GRATUIT, ou remplir et soumettre un formulaire " opt-out" dans l'Iowa e - santé , 321 E 12th Street , des Moines, Iowa 50319 , par courrier , par télécopieur ou à travers leur site web <http://www.iowahealth.org/patient/privacy-security/opt-out/>.

Programme Nebraska Health Information Initiative CHI Health participe au programme Nebraska Health Information Initiative ("NeHII"), une bourse d'échanges d'informations médicales sur internet à l'échelle de l'État du Nebraska. Dans la mesure autorisée par la loi, vos informations médicales seront partagées sur cette bourse d'échanges afin de fournir un accès plus rapide, une meilleure coordination des soins et afin d'aider les prestataires et les autorités de la santé publique à prendre des décisions plus pertinentes. Vous pouvez vous 'désinscrire' et empêcher la recherche de vos informations médicales disponibles par l'intermédiaire du programme NeHII en appelant le 1-866-978-1799 ou en complétant et en envoyant un formulaire de 'désinscription' au NeHII par courrier, par fax, ou via son site web à l'adresse suivante : www.nehii.org.

Système d'informations médicales électroniques partagées. CHI utilise un système d'informations médicales électroniques partagées qui permet à notre personnel et au personnel d'autres établissements médicaux et prestataires de soins de santé de conserver, mettre à jour, accéder à et utiliser vos informations médicales. Nous faisons ceci, ainsi il est plus facile à vos prestataires de soins de santé d'accéder à vos informations médicales quand vous cherchez des soins médicaux et pour mieux coordonner et améliorer la qualité de nos soins médicaux. Par exemple, si votre médecin personnel fait partie du système d'informations médicales électroniques partagées, il (elle) peut voir quand vous avez visité d'autres établissements et prestataires de soins qui font également partie du système d'informations médicales électroniques partagées et le traitement que vous avez reçu.

Si vous recevez des soins de la part de plus d'un prestataire qui enregistre des informations dans le système d'informations médicales électroniques partagées, vos informations médicales seront combinées dans un dossier. Une fois que les informations sont combinées, elles ne peuvent plus être isolées à l'avenir.

CHI fait partie d'un OHCA avec d'autres prestataires de soins de santé qui utilisent le système d'informations médicales électroniques partagées. Les participants du système d'informations médicales électroniques partagées OHCA se sont mis d'accord, conformément à la loi, de partager et mettre à jour vos informations médicales dans leur enceinte à des fins de traitement, de paiement ou d'opérations médicales. Cet arrangement nous permet de mieux affronter vos besoins de soins de santé. Les organisations qui font partie du système d'informations médicales électroniques partagées OHCA ne sont en aucune façon entrain de dispenser des services médicaux mutuellement ni au nom les unes des autres. Elles sont des prestataires de soins de santé isolées et chacune est responsable de ses propres activités, y compris le respect des lois relatives à la confidentialité, et tous les services de soins de santé qu'elle fournit. Pour une liste des prestataires qui font partie du système d'informations médicales électroniques partagées OHCA, veuillez contacter le directeur du développement d'entreprise pour les Relations Communautaires au (402) 717-2660.

Registre de l'établissement. Le registre de l'établissement est à la disposition de votre famille, de vos amis et des religieux afin qu'ils puissent vous rendre visite et qu'ils sachent, de manière générale, comment vous allez. Nous pouvons faire figurer votre nom, le lieu où vous vous trouvez dans l'établissement, votre état de santé général (par exemple : satisfaisant ou stable), ainsi que votre appartenance religieuse dans le registre de l'établissement. Les informations contenues dans le registre, hormis votre appartenance religieuse, peuvent être communiquées à des personnes qui vous demandent en vous nommant explicitement. Votre nom et votre appartenance religieuse peuvent être communiqués à des religieux, comme un prêtre ou un rabbin, même s'ils ne vous demandent pas en vous nommant explicitement. Vous devez informer le personnel qui procède à votre inscription sur le registre. Si vous ne voulez pas que nous fassions figurer des informations vous concernant sur le registre de l'établissement, vous pouvez également le signaler au personnel soignant de CHI Health, oralement ou par écrit. Si vous ne voulez pas que vos informations apparaissent dans le registre de l'établissement, nous ne pourrions pas indiquer à des membres du public - comme des fleuristes ou d'autres services de livraison, des amis ou des membres de votre famille -, que vous êtes ici ou leur communiquer des informations sur votre état de santé général.

Communications futures. Nous pouvons communiquer avec vous par le biais de newsletters ou d'autres moyens concernant des options de traitement, des informations médicales, des programmes de gestion des maladies, des programmes de bien-être ou d'autres initiatives ou d'autres activités communautaire auxquelles participe notre établissement.

Activités de levées de fonds. Nous pouvons utiliser ou divulguer vos informations médicales à une fondation en rapport avec nous en vue de poursuivre les efforts de CHI Health visant à lever des fonds. Ces fonds seront utilisés pour développer et améliorer les services et les programmes que nous proposons à la communauté. Nous ne divulguons que des informations telles que : votre nom, votre adresse, vos autres coordonnées, votre âge, votre sexe, votre date de naissance, la statut de votre assurance médicale, les dates à laquelle vous avez bénéficié de traitements ou de services auprès de nous, le département du service et, en cas de besoin, le résultat de ces services. Vous avez le droit de vous désinscrire pour ne plus recevoir ces communications. Pour vous désinscrire et pour ne plus recevoir ces communications, veuillez contacter: "CHI Santé ne conditionnera pas le traitement ou le paiement des services sur la participation d'un individu dans la collecte de fonds. Pour retirer de ces communications, s'il vous plaît contactez: "

The Alegent Creighton Health Foundation 10101 Maple Street, Omaha, NE 68134 ou au (402) 343-4438.

The Good Samaritan Hospital Foundation, 111 West 31st Street, Kearney, NE 68847 ou au (308) 865-2700.

The Nebraska Heart Hospital Foundation, 555 S 70th St, Lincoln, NE 68510 ou au (402) 219-7052.

The St. Elizabeth Foundation, 555 S 70th St, Lincoln, NE 68510 ou au (402) 219-7052.

The St. Francis Foundation, 2620 West Faidley Ave., Grand Island, NE 68802 ou au (308) 398-5400.

The St. Mary's Community Hospital Foundation, 1314 Third Avenue, Nebraska City, NE 68410 ou au (402) 873-8920.

Recherche. Nous pouvons utiliser et divulguer vos informations médicales à des chercheurs, soit si vous avez autorisé l'utilisation et la divulgation de vos informations médicales, soit si le comité d'examen institutionnel du conseil d'administration et/ou du conseil chargé de la protection des renseignements personnels approuve(nt) une dispense d'autorisation pour l'utilisation et la divulgation de vos informations médicales à des fins de recherches.

Dons d'organes et de tissus. Si vous êtes un donneur d'organes, nous pouvons divulguer vos informations médicales à des organisations qui gèrent la collecte et la transplantation des organes ou à une banque de dons d'organes tel que cela est nécessaire pour faciliter les dons et les transplantations d'organes.

USES AND DISCLOSURES THAT ARE REQUIRED OR PERMITTED BY LAW / UTILISATIONS ET DIVULGATIONS EXIGÉES OU AUTORISÉES PAR LA LOI

Selon les exigences des lois fédérales, d'état et locales, nous sommes obligés ou autorisés à communiquer vos informations médicales à différentes fins. Certaines des exigences et des permissions en termes de remontée d'informations comprennent :

Activités de santé publique. Nous pouvons divulguer vos informations médicales aux autorités de la santé publique pour des activités telles que la prévention ou le contrôle des maladies contagieuses, du bioterrorisme, des blessures ou des handicaps ; pour signaler des naissances et des décès ; pour rapporter des mauvais traitements ou des négligences suspectés dont les victimes seraient des enfants, des personnes âgées ou des conjoints ; pour signaler des réactions à des médicaments ou des problèmes avec des produits médicaux ; pour signaler des informations aux centres fédéraux de contrôle des maladies ou à des registres nationaux ou d'état agréés pour l'agrégation de leurs données.

Secours aux sinistrés. Nous pouvons divulguer vos informations médicales à une entité apportant une assistance à des sinistrés, comme la Croix-Rouge américaine, afin que votre famille puisse être informée de votre état de santé et du lieu où vous vous trouvez.

Activités de contrôle sanitaire. Nous pouvons divulguer vos informations médicales à une agence de contrôle sanitaire pour des activités autorisées par la loi. Parmi ces agences, on trouve les centres fédéraux des services Medicare et Medicaid, ainsi que des conseils de médecins ou d'infirmiers. Ces activités de contrôle peuvent inclure des audits, des enquêtes, des inspections et des permis d'exercer. Ces activités sont nécessaires au gouvernement en vue de surveiller des activités comme des traitements médicaux et les dépenses liés à ces derniers, des programmes gouvernementaux et la conformité avec les lois relatives aux droits civils.

Procédures judiciaires ou administratives. Nous pouvons divulguer vos informations médicales en réponse à une décision judiciaire ou administrative, à une citation à comparaître, à une demande d'enquête, à des procédures civiles ou pénales, ou à une autre procédure juridique.

Application de la loi. Nous pouvons communiquer vos informations médicales si un agent des forces de l'ordre nous le demande ou si vous sommes dans l'obligation légale d'informer les organismes appropriés chargés de l'application de la loi ou d'autres agences :

- En réponse à une ordonnance d'un tribunal, à une citation à comparaître, à un mandat de perquisition, à des assignations ou à une procédure légale similaire ;
- Concernant une victime ou le décès d'une victime d'un crime dans certaines circonstances ;
- Dans des situations d'urgence pour signaler un crime, le lieu ou les victimes d'un crime ou l'identité des victimes, la description ou le lieu où se trouve une personne qui est suspectée d'avoir commis un crime, y compris des crimes qui peuvent être perpétrés dans notre établissement - comme un vol, un détournement de médicaments ou des tentatives d'obtenir des médicaments illégalement.

Coroners, médecins légistes et entrepreneurs de pompes funèbres. Nous pouvons communiquer des informations médicales à un coroner ou à un médecin légiste. Cela peut s'avérer nécessaire pour identifier une personne qui est décédée ou pour déterminer la cause du décès. Nous pouvons communiquer des informations médicales pour aider un entrepreneur de pompes funèbres à accomplir son travail.

Indemnisation des employés. Nous pouvons communiquer des informations médicales à des organismes en charge des indemnisations des employés ou à des programmes similaires qui fournissent des indemnités pour les blessures ou des maladies liées au travail si vous nous indiquez que ces organismes/programme seront en charge du paiement de votre/vos consultation(s). Votre employeur, ou l'organisme en charge des indemnisations pour le compte de ce dernier, peut demander l'intégralité des dossiers médicaux liés à des demandes d'indemnités pour des accidents du travail. Votre dossier médical peut contenir des informations concernant vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez actuellement, ainsi que les traitements que vous recevez.

Éviter une grave menace pour la santé ou pour la sécurité. Nous pouvons divulguer vos informations médicales si cela s'avère nécessaire pour éliminer une grave menace pour votre santé et pour votre sécurité, ou pour celles d'une autre personne ou du public.

Sécurité nationale. Nous pouvons divulguer vos informations médicales à un/des agent(s) fédéral/fédéraux dans le cadre d'activités liées à la sécurité nationale et pour la protection du Président et d'autres chefs d'États.

Militaires et vétérans. Si vous êtes un membre des forces armées, nous pouvons divulguer vos informations conformément aux exigences des autorités militaires. Nous pouvons également divulguer des informations concernant des militaires étrangers aux autorités militaires appropriées.

Détenus. Si vous êtes détenu dans un établissement pénitentiaire ou si vous êtes placé sous la garde d'un agent des forces de l'ordre, nous pouvons divulguer vos informations médicales à cette institution ou à cet agent des forces de l'ordre. Cette divulgation sera nécessaire afin que l'institution vous fournisse des soins médicaux, afin de protéger votre santé et votre sécurité ou celles des autres, ou pour la sécurité de l'institution pénitentiaire.

OTHER USES AND DISCLOSURES OF YOUR HEALTH INFORMATION / AUTRES UTILISATIONS ET DIVULGATION DE VOS INFORMATIONS MÉDICALES

Toute autre utilisation ou divulgation de vos informations médicales qui n'est pas couverte par cet Avis ou par les lois applicables au CHI Health ne seront possibles qu'avec votre autorisation écrite. Si vous nous fournissez l'autorisation d'utiliser ou de divulguer vos informations médicales, vous pouvez révoquer cette autorisation par écrit à tout moment. Lorsque nous recevons votre révocation écrite, nous n'utiliserons plus ou nous ne divulguons plus vos informations médicales dans le cadre de cette autorisation. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de récupérer toute information déjà divulguée dans le cadre de votre autorisation antérieure.

CHI Health obtiendra votre autorisation d'utiliser et de divulguer vos informations personnelles aux fins spécifiques suivantes :

Marketing

CHI Health peut vous demander de nous autoriser à utiliser et à divulguer vos informations médicales à des fins marketing. Le marketing désigne une communication relative à un produit ou à un service que vous pourriez souhaiter acheter. Si CHI Health reçoit un paiement de la part d'un tiers, sous quelque forme que ce soit, afin que le CHI Health fasse la promotion d'un produit ou d'un service auprès de vous, le CHI Health doit obtenir votre autorisation écrite avant de pouvoir utiliser ou divulguer vos informations médicales. CHI Health n'est pas obligé d'obtenir votre autorisation pour discuter avec vous des produits ou des services médicaux de CHI Health qui sont à votre disposition pour votre traitement médical, pour la gestion de votre dossier ou pour la coordination des soins, ou pour vous orienter vers ou vous recommander des traitements, des thérapies, des prestataires ou des milieux de soins alternatifs, et ce en proposant des discussions en face à face et en offrant des échantillons ou des cadeaux publicitaires d'une valeur nominale.

Vous avez le droit de révoquer votre autorisation liée au marketing, et CHI Health honorera cette révocation. Pour vous désabonner et pour ne plus recevoir ces communications, veuillez nous contacter via <http://www.chihealth.com/ContactUs>, ou veuillez appeler le 1-800-253-4368.

Notes psychothérapeutiques

Les notes psychothérapeutiques sont les notes d'un spécialiste en matière de santé mentale qui récapitulent ou qui analysent le contenu d'une conversation au cours d'une session de consultation privée ou d'une session de consultation en groupe, commune ou familiale. Si les notes psychothérapeutiques sont séparées du reste de vos informations médicales, elles ne peuvent pas être utilisées ou divulguées sans votre autorisation écrite, à moins que cela ne soit exigé par la loi.

Vente des PHI

CHI Health devra obtenir votre autorisation pour toute divulgation de vos informations pour laquelle CHI Health perçoit une rémunération, de manière directe ou indirecte.

YOUR RIGHTS REGARDING YOUR HEALTH INFORMATION / VOS DROITS RELATIFS À VOS INFORMATIONS MÉDICALES

Vous disposez des droits suivants concernant vos informations médicales :

Droit d'examiner et d'obtenir une copie. Vous avez le droit d'examiner vos informations médicales et de recevoir une copie de votre dossier médical, votre dossier de facturation ou d'autres dossiers pouvant être utilisés pour prendre des décisions liées à votre santé. Le droit d'examiner et de recevoir une copie de vos informations médicales peut ne pas s'appliquer aux notes psychothérapeutiques qui sont conservées séparément.

Vous devez envoyer votre demande pour inspecter et obtenir une copie de vos informations médicales par écrit. Nous pouvons facturer des frais pour les demandes liés à des documents afin de couvrir les dépenses associées à la copie, à l'envoi par courrier ou à d'autres fournitures. Vous avez le droit de demander vos informations médicales au format électronique. CHI Health vous communiquera vos informations médicale sous la forme et au format indiqués dans votre demande, ou sous une forme et un format mutuellement acceptables.

Dans certaines circonstances, nous pouvons refuser votre demande d'examiner ou de recevoir une copie de vos informations médicales. Si l'accès à vos informations médicales vous a été refusé, vous pouvez demander à ce que le refus soit réexaminé. Un professionnel de la santé agréé choisi par CHI Health réexaminera votre demande et le refus associé. La personne qui s'occupera du réexamen ne sera pas la même personne que celle qui a refusé la demande. Nous respecterons le résultat du réexamen.

Droit de modifier. Vous avez le droit de demander une modification de vos informations médicales si vous pensez que ces dernières sont incorrectes ou incomplètes.

Envoyez votre demande par écrit, y compris votre motif pour une telle modification, en utilisant notre formulaire "Demande de modification des PHI" et en l'envoyant au dépositaire de votre dossier médical de l'établissement dans lequel vous avez reçu des soins.

Nous pouvons refuser votre demande de modification si elle n'est pas présentée par écrit ou si elle n'inclut aucune demande pour soutenir votre requête. Nous pouvons également refuser votre demande si vous nous demandez de modifier des informations qui :

- N'ont pas été créées par CHI Health, à moins que la personne ou l'entité ayant créé ces informations ne soit plus disponible pour procéder à la modification ;
- Ne font pas partie des informations médicales conservées par ou pour CHI Health ;
- Ne font pas partie des informations que vous êtes autorisé(e) à examiner ou pour lesquelles vous n'êtes pas autorisé(e) à recevoir une copie ;
- Sont exactes et complètes.

Droit à un compte-rendu des divulgations. Nous devons conserver une liste de certaines divulgations de vos informations médicales. Cependant, nous ne sommes pas dans l'obligation de conserver une liste des divulgations que nous avons effectuées en agissant dans le cadre de vos autorisations écrites. Vous avez le droit de demander un compte-rendu des divulgations qui ne sont pas soumises à votre autorisation écrite.

Envoyez votre demande par écrit en utilisant notre formulaire "Demande de compte-rendu des divulgations des PHI" et en l'envoyant au dépositaire de votre dossier médical de l'établissement dans lequel vous avez reçu des soins. Votre demande doit porter sur une période inférieure à six ans à partir de la date de la demande. CHI Health tentera de s'adapter au format requis (ex : fichier papier ou électronique). La première liste que vous demanderez sur une période de 12 mois sera gratuite. Pour des listes supplémentaires, nous pouvons vous facturer les frais liés à la fourniture de la liste. Nous vous informerons des coûts encourus, et vous pourrez choisir d'annuler ou de modifier votre demande avant que ces derniers ne soient dus.

Droit de demander des restrictions. Vous avez le droit de demander une restriction ou une limitation de la quantité des informations médicales vous concernant que nous utilisons ou que nous divulguons en vue d'un traitement, d'un paiement ou de services de soins de santé. Vous avez également le droit de demander une restriction relative à la divulgation de vos informations médicales à une personne qui veille sur votre santé ou qui est en charge du paiement de vos soins, comme un membre de votre famille ou un(e) ami(e).

Nous ne sommes pas tenus d'accéder à votre demande. Cependant, si nous acceptons cette dernière, nous respecterons votre demande, à moins que les informations ne soient nécessaires pour vous fournir des soins d'urgence.

Vous avez le droit de demander une restriction de la divulgation de vos informations à une mutuelle concernant un article ou un service médical spécifique que vous avez payé, ou qu'une personne a payé en votre nom (autre qu'une mutuelle). Nous sommes tenus de respecter votre demande pour ce type spécifique de restriction. Par exemple, si vous avez bénéficié de services de consultation et que vous avez payé l'intégralité des sommes dues pour les services au lieu de soumettre les dépenses à une mutuelle, vous pouvez demander à ce que vos informations médicales liées à ces services de consultation ne soient pas divulguées à votre mutuelle.

Envoyez votre demande par écrit ou demandez un formulaire "Demande de restrictions relatives à l'utilisation ou à la divulgation d'informations médicales protégées" et envoyez-le à l'administrateur de l'établissement où vous avez reçu des soins ou au bureau de la protection des renseignements personnels de CHI Health. Vous devez inclure : une description des informations qui doivent faire l'objet d'une restriction, que vous vouliez restreindre notre utilisation, notre divulgation ou les deux ; et à qui vous voulez que la restriction s'applique.

Droit de demander des communications confidentielles. Vous avez le droit de demander que nous communiquions avec vous sur des questions médicales d'une certaine manière ou dans un cadre spécifique. Par exemple, vous pouvez demander que nous vous contactions exclusivement sur un lieu autre que votre domicile, comme au travail, ou que nous vous contactions uniquement par courrier et non par téléphone. Votre demande doit préciser la manière ou le lieu où vous souhaitez être contacté(e). Nous n'exigeons pas de motif pour cette requête. Nous nous adapterons à toutes les demandes raisonnables.

Droit de recevoir un avis en cas d'atteinte à la vie privée. Vous avez le droit de recevoir une notification écrite si CHI Health découvre une violation d'informations médicales protégées non sécurisées impliquant vos informations médicales. Le terme "violation" désigne l'acquisition, l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés d'informations médicales protégées qui compromettent la sécurité ou la confidentialité des informations.

Droit à une copie papier de cet Avis. Vous avez le droit d'obtenir une copie papier de cet Avis. Si vous avez accepté de recevoir cet Avis par voie électronique, vous avez également le droit de recevoir une copie papier de cet Avis. Vous pouvez demander à ce que nous vous fournissions une copie de cet Avis à tout moment.

Pour obtenir une copie papier de cet avis, contactez le CHI Health Privacy Office. Ou vous pouvez obtenir une copie de cet Avis sur notre site web, www.chihealth.com.

CHANGES TO THIS NOTICE / MODIFICATIONS APPORTÉES À CET AVIS

Nous nous réservons le droit de modifier cet Avis. Nous nous réservons le droit de rendre l'avis révisé ou modifié applicable aux informations médicales dont nous disposons déjà vous concernant, ainsi que pour toutes les informations que nous pouvons recevoir dans le futur. Nous afficherons une copie de l'Avis actuel dans l'établissement et sur notre site web (le cas échéant) sur www.chihealth.com. L'Avis contiendra la date d'entrée en vigueur. Au moment de votre inscription ou de votre admission initiale au sein de l'établissement en vue d'un traitement ou de services médicaux en tant que patient(e) hospitalisé(e) ou que patient(e) en consultation externe, nous vous remettons une copie de l'Avis actuellement en vigueur. À chaque révision de l'avis, il sera à votre disposition sur demande.

COMPLAINTS / RÉCLAMATIONS

Vous pouvez nous adresser une réclamation ou l'adresser au secrétaire du ministère de la santé et des services sociaux si vous pensez que nous n'avons pas respecté nos pratiques de confidentialité.

Vous pouvez nous adresser une réclamation en contactant l'administration de chaque établissement via le numéro de téléphone dédié aux patients, et ce 24 heures sur 24:

<u>Établissement</u>	<u>N° de téléphone dédié aux patients</u>
CHI Health Clinic	(402) 343-4412
CHI Health Creighton University Medical Center-Bergan Mercy, Omaha, NE	(402) 449-4013 / (402) 398-5799
CHI Health Good Samaritan, Kearney, NE	(308) 865-7100
CHI Health Immanuel, Omaha, NE	(402) 572-2898
CHI Health Lakeside, Omaha, NE	(402) 717-8717
CHI Health Lasting Hope Recovery Center, Omaha, NE.....	(402) 717-5320
CHI Health Mercy Council Bluffs, Council Bluffs, IA	(712) 328-5950
CHI Health Mercy Corning, Corning, IA	(641) 322-6279
CHI Health Midlands, Papillion, NE	(402) 593-3172
CHI Health Missouri Valley, Missouri Valley, IA	(712) 642-2784
CHI Health Nebraska Heart, Lincoln, NE	(402) 327-2700
CHI Health Plainview, Plainview, NE	(402) 582-4245
CHI Health Schuyler, Schuyler, NE	(402) 352-4072
CHI Health St. Elizabeth, Lincoln, NE	(402) 219-8000
CHI Health St. Francis, Grand Island, NE	(308) 398-5570
CHI Health St. Mary's, Nebraska City, NE	(402) 873-3321
The Physician Network.....	(800) 233-4955
All other locations.....	(402) 717-1730

Vous pouvez adresser une réclamation à CHI Health Privacy Office au 12809 West Dodge Road, Omaha, NE 68154.

Si vous déposez une réclamation, nous n'entreprendrons aucune action à votre encontre ou nous ne modifierons en aucun cas votre traitement.

Reconnaître votre équipe de soins*



Bleu Marine
Infirmière autorisée
Infirmière auxiliaire autorisée



Bleu Ciel
Aide-soignante
Assistants médicaux
Agents de services comportementaux
Transports



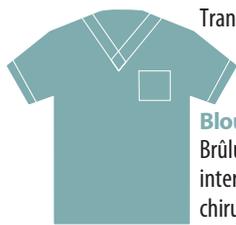
Bleu Roi
Ambulanciers
Paramédica



Sarcelle
Labo/Phlébologue



Gris Acier
Diagnostiques
Radiothérapie
Radiologie Equipe clinique



Blouses chirurgicales
Brûlure, Cardiologie interventionnelle, Services chirurgicaux, agents obstétriques/sages-femmes



Violet
Sono cardiaque, agents ECG, agent vasculaire, cardiologie non-invasive
Equipe Nebraska Heart



Noir
Thérapie respiratoire
Centre troubles du sommeil



Bleu Caribéen
Thérapie: langage
Professionel
Physique



Graphite
Pharmacie



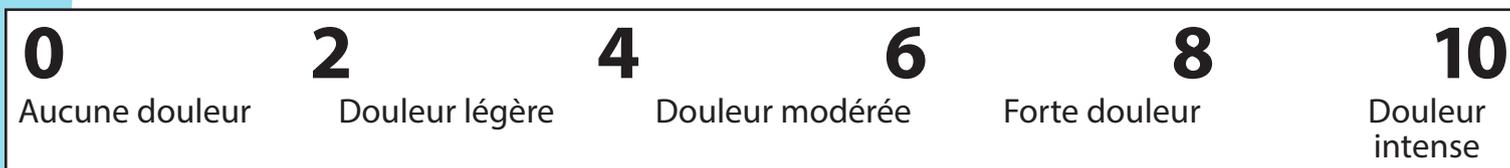
Hunter
Services environnementaux (ménage)



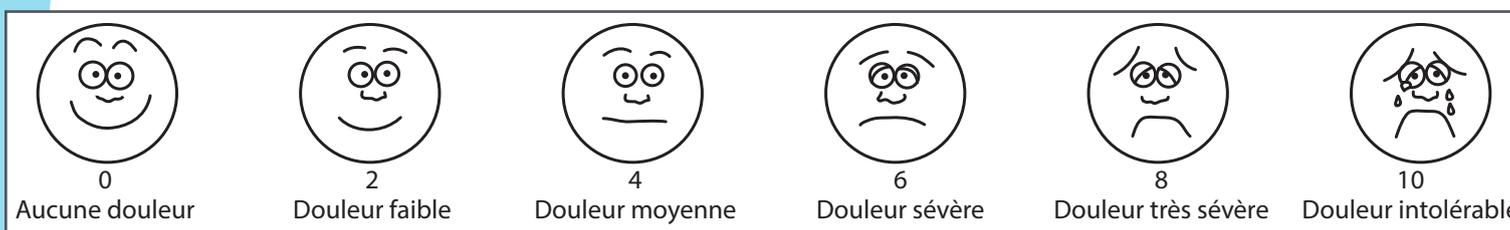
Vin
Diététicien

*Il peut exister des variations de couleurs dans les uniformes de l'équipe selon les sites CHI Health.

Nous voulons que vous soyez le plus à l'aise possible. Votre équipe de soins travaillera avec vous pour établir un objectif de score de douleur acceptable et réalisable. Si votre plan de gestion de la douleur n'est pas utile, nous en informerons votre médecin. Veuillez consulter les pages 18 et 19 pour de plus amples informations.



Wong-Baker FACES Pain Scale



Utilisé avec permission

Envoyez vos commentaires par courriel à EthicsServices@alegent.org
Merci pour vos recommandations ! Celles-ci seront revues tous les 6 mois !



CHIhealth.com