

# Droits et responsabilités du patient

Children's Health<sup>SM</sup> affirme que chaque patient a le droit de recevoir des soins dans un cadre respectueux, digne et rassurant. En tant que parent, tuteur ou représentant légal d'un patient de Children's Health, vous devez être informé de vos droits et des réglementations de l'hôpital vis-à-vis de ces droits.

## En tant que parents, vous avez le droit de :

- **Participer** activement aux décisions concernant les soins médicaux de votre enfant.
- **Obtenir** une réponse raisonnable à toute demande raisonnable soumise à Children's Health, dans la mesure de nos capacités, concernant nos services, notre mission officielle et la loi.
- **Connaître** les noms des médecins et de tout autre membre du personnel soignant qui s'occupe de votre enfant.
- **Préserver** l'intimité et la confidentialité de tous les rapports et communications liés aux soins de votre enfant, dans les limites prévues par la loi.
- **Être informé(e)** par un médecin, dans des mots ou une langue que vous comprenez, sur la maladie et le traitement de votre enfant, ainsi que ses perspectives de rétablissement.
- **Recevoir** autant d'informations que nécessaire pour vous permettre de donner ou non votre accord à toute proposition de traitement.
- **Prendre** des décisions concernant la santé de votre enfant, en accord avec le médecin qui s'occupe de lui. Ceci comprend le droit d'accepter ou de refuser que votre enfant soit soigné, comme le prévoit la loi, et d'être informé des conséquences d'un refus, le cas échéant.
- **Établir** une directive préalable (par exemple, un « testament de vie ») pour votre enfant, comme le prévoit la loi, et de demander à ce que le personnel soignant respecte cette directive.
- **Exiger** une prise en charge appropriée de la douleur de votre enfant.
- **Participer** aux questions éthiques concernant la santé de votre enfant.
- **Utiliser** le téléphone pour passer ou recevoir des appels et savoir que toute restriction pour raison médicale sera abordée avec vous.

- **Accéder** aux dossiers médicaux de votre enfant dans un délai raisonnable.
- **Informé** un membre de la famille ou un représentant de votre choix, ainsi que le médecin traitant de votre enfant, de l'admission de votre enfant.
- **Exiger** que votre enfant soit traité avec confort et dignité, notamment si son pronostic vital est engagé. Ceci comprend la prise en charge de la douleur de votre enfant, le traitement des symptômes qui répondent aux soins, ainsi que la reconnaissance des besoins culturels, spirituels et psychologiques de votre enfant, votre famille et vous.
- **Recevoir** des soins exempts de toute forme de harcèlement ou d'abus, de la part de qui que ce soit.
- **Éviter** à votre enfant l'usage de tout moyen de contention physique ou médical qui n'est pas expressément nécessaire.
- **Éviter** à votre enfant l'usage de tout moyen de contention ou de confinement pour raisons comportementales, à moins d'une situation d'urgence.
- **Recevoir** des soins dans un environnement sécurisé.
- **Être traité(e)** avec égard et respect, sans distinction de race, de couleur, d'origine nationale ou ethnique, de sexe, de religion, d'identité de genre, d'orientation sexuelle, de handicap ou de milieu culturel, économique ou éducatif.
- **Refuser** de participer à tout projet de recherche affectant les soins et le traitement de votre enfant.
- **Pouvoir** déposer une réclamation et obtenir une réponse.
- **Obtenir** de l'aide pour contacter les services de protection, le cas échéant.

## En tant que patient, tu as le droit de :

- **Être informé(e)** de tout élément te permettant de comprendre ta présence ici.
- **Être informé(e)** avec précision de tout ce qui te sera fait et de ce que tu ressentiras.
- **Recevoir** des réponses compréhensibles à toutes tes questions ou inquiétudes au sujet du traitement.
- **Prévenir** qui tu le souhaites de ce que tu penses ou ressens vis-à-vis de ton traitement ou des soins prévus.

- **Savoir** que si tu souffres, le personnel chargé de tes soins t'écouter attentivement et t'aidera à te sentir mieux.
- **Avoir** des moments libres pour jouer et apprendre.
- **Être informé(e)** avec précision, discrétion et délicatesse, par le personnel qui doit toucher ton corps, de ce qu'ils vont faire et à quel moment.
- **Être entouré(e)** de ta famille aussi souvent que tu le souhaites, dans la mesure du possible.
- **Recevoir** l'aide nécessaire pour apprendre les soins à effectuer toi-même lorsque tu rentreras à la maison.
- **Être** en colère, de pleurer ou de dire ce que tu n'aimes pas à propos de ce qui t'arrive.
- **Recevoir** des visiteurs autorisés par tes parents. Tes parents peuvent refuser ou retirer leur autorisation à tout moment.

### En tant que patients et parents, vos responsabilités sont :

- **Poser des questions** lorsque vous ne comprenez pas ce que l'on vous explique au sujet des soins.
- **Fournir** des informations complètes et véridiques sur tous les sujets liés à la santé du patient.
- **Suivre le programme de traitement** sur lequel vous vous serez mis d'accord avec l'équipe médicale.
- **Parler** à votre médecin de vos attentes en matière de douleur et de prise en charge de la douleur.
- **Être bienveillant(e)** envers les autres patients.
- **Respecter** le règlement et les régulations de l'hôpital.
- **Signaler** dès que vous percevez un risque médical ou un changement imprévu dans l'état du patient.

### Nous vous encourageons à en discuter avec :

- Le médecin ou l'infirmier de votre enfant.

- Le responsable ou directeur du service de soins.
- Le représentant des relations avec les patients sur Care Line : **214-456-2273**.
- Le superviseur du service de soins (le soir ou le week-end, appelez au : **214-456-7000**).

Si vous ou votre famille avez l'impression que vos droits en tant que patient n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer une réclamation auprès de nos services. Vous recevrez une réponse écrite de la part de la commission de traitement des réclamations de Children's Health. Vous pouvez également déposer votre réclamation auprès de l'une des agences ci-dessous.

Si vous estimez que votre problème n'a pas été pris en charge ou résolu par Children's Health, vous pouvez contacter :

**La *Joint Commission* (bureau de commission conjointe pour la sécurité des patients et la qualité des soins)**

One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181, ÉTATS-UNIS  
[patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

**Health Facility Compliance Group (groupe de conformité des établissements de santé)**

(MC 1979)  
Texas Department of State Health Services  
PO Box 149347  
Austin, Texas 78714, ÉTATS-UNIS  
[hfc.complaints@dshs.state.tx.us](mailto:hfc.complaints@dshs.state.tx.us)  
Téléphone du service des réclamations : 1-888-973-0022  
Fax : 1-512-834-6653