

Vos droits et vos responsabilités

Vos commentaires sont les bienvenus.

Pour nous signaler vos préoccupations, offrir vos compliments ou poser des questions au sujet de vos soins, adressez-vous à un membre de votre équipe de soins de santé ou communiquez avec l'équipe des relations avec les patients :

- › www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients
- › Sans frais : 1-844-884-4177

Vous êtes un membre déterminant de votre équipe de soins. Il est important de bien comprendre vos droits et vos responsabilités à titre de patient ou de client de Santé Nouvelle-Écosse. Vos droits expliquent la manière dont vous pouvez vous attendre à être traité comme patient ou client. Vos responsabilités expliquent comment vous pouvez être un membre plus actif de votre équipe de soins de santé et nous aider à vous fournir ce qu'il y a de mieux en matière de qualité et de sécurité des soins.

Nous vous encourageons, ainsi que vos fournisseurs de soins de santé, à parler ouvertement de vos soins. Si vous avez des questions ou si vous souhaitez parler davantage de vos droits et responsabilités, adressez-vous à un membre de votre équipe de soins de santé ou à l'équipe des relations avec les patients. Ils peuvent vous aider avec toutes vos préoccupations concernant votre expérience en matière de soins de santé.

Vous avez des questions? N'hésitez pas à les poser. Nous sommes là pour vous aider.

Vos droits et vos responsabilités

Soins de qualité

Droits

- Vous avez le droit de recevoir ce qu'il y a de mieux en matière de qualité et de sécurité des soins.
- Vous avez le droit au maximum de confort que nous pouvons vous offrir.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité d'être un membre actif, engagé et informé de votre équipe de soins de santé.

Dignité et respect

Droits

- Vous avez le droit d'être traité avec dignité, respect et considération.
- Vous avez le droit de recevoir des soins dans un environnement où vous êtes en sécurité et respecté.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité de traiter tous les membres du personnel, tous les bénévoles et tous les autres patients avec dignité, respect et considération.
- Vous avez la responsabilité de parler de façon respectueuse et d'agir avec respect envers tous les membres du personnel, tous les bénévoles et tous les autres patients.

Renseignements sur vos soins de santé

Droits

- Vous avez le droit de poser des questions au sujet de vos soins et d'obtenir des réponses dans des termes que vous pouvez comprendre.
- Vous avez le droit de connaître le nom, le poste, le titre et les rapports professionnels des personnes qui font partie de votre équipe soignante.
- Vous avez le droit d'être consulté et d'exprimer votre opinion, vos remarques et vos préoccupations concernant vos soins de santé.

- Vous avez le droit d'étudier votre dossier médical ou d'en recevoir une copie, sauf dans des circonstances bien particulières. Pour obtenir plus d'information, communiquez avec le service d'accès aux renseignements médicaux personnels à l'adresse privacy@nshealth.ca. Des frais peuvent s'appliquer.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité de fournir à votre équipe soignante des renseignements complets et exacts sur votre état de santé.
- Vous (ou votre famille ou personne de soutien) avez la responsabilité de nous informer dès que possible de tout changement dans votre état de santé.
- Vous avez la responsabilité de poser des questions jusqu'à ce que vous croyiez avoir toute l'information qu'il vous faut pour prendre des décisions éclairées sur vos soins.

Vos soins de santé

Droits

- Vous avez le droit de connaître et de comprendre les risques et les avantages de tout médicament, traitement ou décision concernant votre santé.
- Vous avez le droit de refuser tout médicament ou traitement, sauf dans certaines circonstances particulières.
- Vous avez le droit de refuser de participer à une étude de recherche si une telle occasion vous est offerte. Votre décision n'aura pas de répercussions sur la qualité des soins que vous recevrez.
- Vous avez le droit de contribuer à la planification de votre congé de l'hôpital.
- Vous avez le droit de quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin, sauf dans certaines circonstances particulières.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité de suivre le plan de traitement sur lequel vous et votre médecin ou votre équipe de soins de santé vous êtes entendus.
- Vous avez la responsabilité d'informer votre médecin ou l'équipe de soins de santé de tout changement dans votre état de santé.
- Vous avez la responsabilité de vous présenter à vos rendez-vous ou de les annuler.

Confidentialité

Droits

- Vous avez le droit à la confidentialité de vos renseignements médicaux.
- Pour assurer la continuité de vos soins, l'information sur votre santé doit être communiquée à l'équipe de soins de santé. Avec votre consentement, l'information peut également être communiquée à d'autres personnes.
- Vous avez droit à toute la confidentialité que nous pouvons vous assurer.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité de respecter la vie privée et la confidentialité des autres, y compris les patients, leur famille, les visiteurs et le personnel.

Si vous avez des questions au sujet de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels à Santé Nouvelle-Écosse, envoyez un courriel à l'adresse privacy@nshealth.ca.

Services non assurés

Droits

- Vous avez droit à une explication et à une liste de tous les coûts des services non couverts par un régime provincial ou privé d'assurance de soins médicaux.

Responsabilités

- Vous avez la responsabilité de connaître ce qui est couvert par votre régime d'assurance privée si un service n'est pas assuré par le régime d'assurance de la Nouvelle-Écosse. Pour obtenir plus d'information, consultez www.nshealth.ca/fees-and-bill-payments (en anglais seulement).
- Vous avez la responsabilité de payer promptement tous les frais facturés pour les services que vous recevez.

Pour plus d'information

- Nous ferons notre possible pour vous fournir le type de chambre de votre choix. Toutefois, il arrive qu'il n'y ait pas de chambres à un ou à deux lits libres.
- Nous faisons notre possible pour placer les patients avec d'autres patients du même sexe. Toutefois, il arrive que le nombre d'admissions à l'hôpital exige que les patients prennent les lits qui sont disponibles, ce qui veut dire que vous pourriez être placé dans une chambre avec des personnes de sexe différent. Si vous avez des inquiétudes à ce sujet pendant votre admission, veuillez vous adresser à l'infirmière responsable de l'unité.
- **Présence de la famille :** Parfois, un patient, un client ou un résident pourrait souhaiter la présence d'un membre de la famille ou d'une personne de soutien. La politique sur la présence de la famille permet au patient, au client ou au résident de choisir jusqu'à deux personnes, au moment de son admission, qui seront leurs personnes de soutien. Elle définit également leur participation aux soins et à la prise de décisions. Les patients ont aussi le droit de limiter ou de refuser la présence de la famille ou la visite de personnes particulières.

- Pendant votre hospitalisation, il est possible que vous soyez transféré à un autre établissement de Santé Nouvelle-Écosse. Chacun de nos établissements offre différents niveaux de soins et nous voulons nous assurer que nos patients ont accès au niveau de soins dont ils ont besoin.
- **Stationnement** : Santé Nouvelle-Écosse est un organisme à but non lucratif. Les frais de stationnement aux établissements de Santé Nouvelle Écosse servent à améliorer les soins aux patients.
- Les établissements de Santé Nouvelle-Écosse offrent un environnement **sans fumée et sans parfum**. Prière de ne pas utiliser de produits parfumés.

