

Droits et responsabilités des patients





Droits et responsabilités des patients

Le Réseau de santé Vitalité s'engage à vous offrir des soins et des services de qualité pour répondre à vos besoins et à ceux de votre famille.

Puisque vous jouez un rôle essentiel au sein de votre équipe soignante, nous vous encourageons à vous familiariser avec vos droits et vos responsabilités, ainsi qu'à consulter le code d'éthique du Réseau.

Soins et services

Droits

Nous vous offrons des soins et des services de santé de qualité et dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous informons sur les soins et les services qui existent, l'endroit où les obtenir, la façon d'y accéder et la période d'attente prévue.

Nous souhaitons que vous participiez aux décisions concernant vos soins et vos services. Dans le cas où vous refusez des soins ou des services, nous respectons vos choix en tentant de comprendre vos motifs et en nous assurant de répondre à vos besoins exprimés.

Responsabilités

Vous êtes partenaire de vos soins et de vos services. Vous participez activement, avec le personnel, le corps médical et les étudiants, en vue d'évaluer et d'améliorer votre santé, et ce, dans un climat de confiance.

Vous respectez les directives reçues par rapport aux divers aspects de vos soins.

Vous participez aux soins et aux services qui vous sont offerts en parlant ouvertement de vous, de votre expérience de vie et de vos besoins, tout en participant à votre plan de traitement.

Vous vous présentez à vos rendez-vous à temps et vous nous avisez de toute absence.

Dignité et respect

Droits

Nous vous offrons les soins et les services les plus appropriés pour répondre à vos besoins, et ce, en tenant compte de vos particularités individuelles et de vos préférences.

Nous vous traitons avec respect, courtoisie, compréhension et compassion. Nous respectons votre dignité et vos besoins en vous offrant un milieu de soins sécuritaire.

Nous respectons votre autonomie et vos connaissances à l'égard de votre état de santé, et nous vous reconnaissons comme partenaire de soins. De là découle l'importance de votre participation aux soins et aux services qui vous sont prodigués. Si votre état ne vous permet pas de prendre des décisions, une personne désignée, un mandataire ou votre plus proche parent peut le faire à votre place, et ce, en respectant vos directives en matière de soins de santé et votre intérêt.

Nous reconnaissons votre besoin d'être entouré et soutenu par vos proches et vos aidants naturels.

Lorsque vous êtes en situation de vulnérabilité, nous nous engageons à être encore plus attentifs à vos besoins.

Nous respectons votre vie privée et traitons vos renseignements de façon confidentielle, et ce, conformément aux limites prévues par la *Loi*. Par conséquent, vos renseignements, y compris votre présence et la raison de votre présence, sont des renseignements de nature confidentielle qui ne sont communiqués qu'aux personnes à qui vous avez donné l'accès et aux personnes qui vous offrent des soins et des services.

Responsabilités

Vous manifestez de la politesse et de la compréhension envers les autres patients, le personnel, le corps médical, les étudiants et les bénévoles en adoptant un comportement respectueux et non menaçant à leur égard.

Vous discutez avec votre médecin, votre équipe de soins, votre famille et vos proches de vos volontés à l'égard des soins et des services que vous souhaitez recevoir dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de prendre vos décisions par vous-même.

Vous faites preuve de respect à l'égard des biens de l'établissement en veillant à conserver le matériel intact et en bon état et à maintenir les lieux sécuritaires.

Vous respectez aussi le bien des autres.

Vous nous fournissez une copie de vos directives en matière de soins de santé ainsi que votre procuration durable pour soins personnels afin que nous soyons en mesure de les respecter.

Lorsque vous êtes en fin de vie, nous nous assurons de respecter votre dignité tout en vous accompagnant dans cette étape de votre vie.



Information

Droits

Nous vous donnons toute l'information dont vous avez besoin pour consentir à vos soins et à vos services, notamment les solutions de rechange à ceux-ci et les conséquences d'un refus éventuel. Lorsque c'est possible, nous vous fournissons cette information par écrit afin que vous puissiez vous y référer. Nous nous assurons que vous comprenez l'information transmise, et ce, afin que vous puissiez consentir de façon libre et éclairée, sans aucune contrainte.

Nous respectons votre décision qu'une personne de votre choix vous accompagne lorsque vous recevez des renseignements ou entreprenez une démarche concernant des soins ou des services offerts.

Nous reconnaissons vos proches comme des partenaires de soins. L'implication de vos proches dans vos décisions liées à vos traitements et dans votre suivi est importante pour votre mieux-être global. Nous respectons toutefois votre préférence quant à leur niveau de participation.

Responsabilités

Vous communiquez les renseignements sur votre santé (maladies, hospitalisations, médicaments, etc.) qui peuvent nous aider à déterminer les soins et les services dont vous avez besoin.

Le consentement éclairé exige un processus de communication entre vous-même ou votre mandataire spécial et un membre de l'équipe de soins de santé. Après cette discussion, vous êtes en mesure d'accepter ou de refuser une intervention ou une procédure donnée.

Le consentement est éclairé si, avant d'accepter le traitement, vous avez obtenu l'information pour prendre une décision éclairée et que vous avez obtenu des réponses à vos demandes de renseignements supplémentaires relatifs au traitement.

Si vous changez d'idée ou décidez de refuser des soins, des services ou des traitements, veuillez nous en informer.



Vous êtes un membre important de votre équipe soignante et nous sommes là pour vous aider!

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des soins ou des services que vous avez reçus ou que vous recevez ou en ce qui concerne vos droits et vos responsabilités, veuillez nous en informer. Nous vous suggérons d'en discuter d'abord avec un membre de votre équipe soignante, y compris le gestionnaire du secteur.

Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante à vos questions ou à vos préoccupations ou si vous désirez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec le Service de la qualité et de la sécurité des patients de votre région.

- Région de Moncton
506-862-3767
- Région d'Edmundston
506-739-2221
- Région de Campbellton
506-789-5023
- Région de Bathurst et Péninsule Acadienne
506-544-2057
- Numéro sans frais (ailleurs au Canada)
1-877-286-1311
- Courriel : Qualite.Quality@vitalitenb.ca

Vous pouvez consulter le code d'éthique en ligne :

www.vitalitenb.ca/sites/default/files/documents/codedethique.pdf