



FOIRE AUX QUESTIONS

Tous les appels au 911 obtiennent une réponse rapide, mais tous les appels ne sont pas identiques. Nous avons pour objectif de mettre en communication les personnes qui appellent le 911 et qui ont un besoin d'ordre médical avec les services de santé les mieux adaptés à leurs besoins. Cela peut ou pas inclure le transport jusqu'aux urgences d'un hôpital.

Le programme *Right Care, Right Now* (Tous les soins, tout de suite) se donne pour objectifs d'améliorer le résultat pour la santé des patients et de réserver les ressources des services d'incendie et d'ambulance (Fire and EMS Department, FEMS) de DC aux patients qui ont des blessures ou des maladies qui mettent leur vie en danger. Cela devrait également permettre de libérer des lits au sein des services hospitaliers d'urgence surchargés, bénéficiant aux patients en situation d'urgence et gravement malades. Le District a le plus gros volume d'appels du service médical d'urgence (EMS) par habitant du pays. Notre volume élevé d'appels non urgents pèse sur les ressources du service des urgences.

Conformément au programme *Right Care, Right Now*, les personnes qui appellent le 911 pour des blessures ou des maladies non urgentes sont transférées à un(e) infirmier(ière) soit par le centre du 911, soit par un(e) premier(ière) intervenant(e) des services FEMS. Il/Elle pose des questions à la personne qui appelle, afin d'évaluer ses symptômes et de l'orienter vers les soins médicaux disponibles non urgents les mieux adaptés, le plus vraisemblablement une clinique communautaire ou une clinique de soins urgents de son quartier. Les personnes qui souscrivent à Medicaid ou DC Healthcare Alliance bénéficient d'un transport gratuit pour se rendre à la clinique et en revenir.

Quand faut-il appeler le 911 ?

Vous devez appeler le 911 lors d'une urgence médicale grave qui selon vous met effectivement ou potentiellement votre vie ou celle d'une autre personne en danger, par exemple, des troubles respiratoires, des douleurs à la poitrine, un infarctus, un arrêt cardiaque, une perte de connaissance, une réaction allergique grave, des blessures causées par une chute ou un accident, des convulsions, de fortes douleurs ou une autre situation urgente. Vous ne devez pas appeler le 911 pour des maladies ou blessures bénignes, comme un rhume ou un virus, une petite plaie, un problème médical chronique ou courant qui peut être pris en charge dans le cadre d'un rendez-vous chez un médecin généraliste.

Les services FEMS répondront-ils et me transporteront-ils à l'hôpital si j'appelle le 911 ?

Cela dépend. Si votre état est urgent, met votre vie effectivement ou potentiellement en danger, le centre du 911 (Bureau des communications unifiées [Office of Unified Communications]) enverra les premiers intervenants des services FEMS, qui évalueront vos symptômes, vous transporteront directement à l'hôpital, ou détermineront si le prestataire tiers du service, American Medical Response (AMR), devrait se charger de votre transport à l'hôpital.

Si votre état n'est pas urgent, il est possible que vous soyez (1) transféré(e) à la ligne d'assistance téléphonique du programme *Right Care, Right Now*. L'infirmier(ière) évaluera vos symptômes et déterminera les soins médicaux les mieux adaptés à votre état, (OU) (2) un(e) premier(ière) intervenant(e) des services FEMS évaluera vos symptômes et si vous êtes admissible selon les protocoles et les critères des protocoles FEMS, vous mettra en contact téléphonique avec l'infirmier(ière), qui évaluera vos symptômes et déterminera les soins médicaux les mieux adaptés à votre état.

Comment la décision de mon transfert à la ligne d'assistance du programme *Right Care, Right Now* sera-t-elle prise ?

L'opérateur (opératrice) du 911 ou le (la) premier(ière) intervenant(e) des services FEMS vous posera des questions à propos de vos symptômes médicaux et décidera du meilleur traitement de votre état.

Si l'infirmier(ière) de l'assistance téléphonique du programme *Right Care, Right Now* décide que mon état peut être mieux pris en charge dans l'une des cliniques identifiées, est-ce que je bénéficierai d'un transport pour m'y rendre ? Quels seront les délais pour que le transport arrive ?

Tous les bénéficiaires de Medicaid, grâce à leur service de rémunération à l'acte de Medicaid ou l'un des trois organismes de soins gérés (Managed Care) Medicaid de DC, ainsi que les souscripteurs à DC Healthcare Alliance, bénéficieront d'un transport aller-retour, le cas échéant, à la clinique. Les personnes qui ne souscrivent pas à Medicaid/DC Healthcare Alliance ne bénéficieront pas du transport.

Pour les bénéficiaires de Medicaid, nous nous fixons pour objectif un délai de 30 minutes après avoir parlé à l'infirmier(ière) pour l'arrivée du transport. Parfois, le délai est plus long que 30 minutes, mais le transport à la clinique devrait arriver le jour de votre appel.

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LE PROGRAMME RIGHT CARE, RIGHT NOW, ENVOYEZ LE MESSAGE SUIVANT : « DC RIGHTCARE » AU : 468311 ET CONSULTEZ LE SITE FEMS.DC.GOV



GOVERNMENT OF THE
DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR



FOIRE AUX QUESTIONS

Comment la décision sera-t-elle prise concernant la clinique vers laquelle je serai orienté(e) ?

L'infirmier(ière) vous mettra en contact avec le niveau de soins disponible le mieux adapté, en tenant compte de votre médecin traitant (le cas échéant), l'établissement où vous avez reçu vos derniers soins, votre adresse, l'heure et la disponibilité des prestataires de soins.

L'infirmier(ière) prendra-t-il (elle) rendez-vous pour moi à la clinique à une heure prédéfinie ? Le personnel sera-t-il informé de l'heure de mon arrivée et des raisons ?

Chaque clinique accepte des patients du programme *Right Care, Right Now* sans rendez-vous. L'infirmier(ière) informera la clinique que vous êtes en chemin, précisera l'heure estimée de votre arrivée et la ou les raisons pour lesquelles vous demandez une prise en charge médicale. À votre arrivée à l'établissement de soins, vous serez pris(e) en charge le plus rapidement possible.

Les prestataires de soins médicaux pourront-ils me prescrire des médicaments lors de ma visite ?

Oui, les prestataires de soins médicaux sélectionnés pourront vous prescrire des médicaments.

Si je bénéficie d'un transport pour rentrer chez moi après mon rendez-vous dans une clinique, pourrai-je récupérer les médicaments en chemin ?

Si vous êtes bénéficiaire de Medicaid ou souscripteur à DC Healthcare Alliance, une fois votre visite terminée dans l'un des établissements de soins, vous bénéficierez d'un transport pour rentrer chez vous.

Dois-je appeler le 911 pour fixer un rendez-vous de suivi à la clinique où j'ai consulté ?

Non. Pour tous les problèmes médicaux non urgents, vous devez fixer tous les rendez-vous directement avec la clinique où vous avez consulté et où vous êtes inscrit(e) au registre des patients ou tout autre établissement de soins non urgents vers lequel la clinique pourrait vous orienter.

Que se passe-t-il si l'infirmier(ière) de l'assistance téléphonique du programme *Right Care, Right Now* décide que mon état nécessite un transport au service des urgences d'un hôpital ?

Les infirmiers de l'assistance téléphonique du programme *Right Care, Right Now* devraient recevoir exclusivement des appels qui généralement doivent être pris en charge dans un établissement de soins non urgents, plutôt que les urgences d'un hôpital. Toutefois, si l'infirmier(ière) de l'assistance téléphonique du programme *Right Care, Right Now* décide que votre état est de nature urgente, devant être traité dans un hôpital, ou qu'il serait préférable que les premiers intervenants des services FEMS vous évaluent, nous vous enverrons une ambulance FEMS. Si les premiers intervenants des services FEMS sont déjà sur place avec vous et que l'infirmier(ière) décide que vous devriez être traité(e) à l'hôpital, les premiers intervenants s'assureront de votre transport à l'hôpital par une ambulance FEMS ou AMR.

Quelles sont les qualifications des infirmiers ?

Les infirmiers sont agréés par le District et sont expérimentés dans la prise en charge infirmière des urgences. Ils peuvent également être expérimentés dans l'orientation des patients.

Si je parle à l'infirmier(ière) et que je souhaite quand même être transporté(e) à l'hôpital par ambulance, que va-t-il se passer ?

L'infirmier(ière) prendra sa décision en fonction de vos symptômes pour évaluer le niveau de soins le mieux adapté à votre état. Si vos symptômes ne sont pas urgents, l'infirmier(ière) vous orientera vers le niveau de soins le mieux adapté.

Si je conteste le processus et les choix médicaux relatifs à ma prise en charge et mon état, comment puis-je faire une réclamation ?

Vous pouvez faire une réclamation en appelant les services FEMS au 202 673 3320.

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LE PROGRAMME RIGHT CARE, RIGHT NOW, ENVOYEZ LE MESSAGE SUIVANT : « DC RIGHTCARE » AU : 468311 ET CONSULTEZ LE SITE FEMS.DC.GOV



GOVERNMENT OF THE
DISTRICT OF COLUMBIA
WE ARE
DC
MURIEL BOWSER, MAYOR