

## MODÈLE JHACH

### Droits et responsabilités des patients

Pour promouvoir la sécurité des patients, nous vous encourageons à parler ouvertement avec votre équipe médicale, à être informés et à prendre part aux décisions concernant les soins et à participer aux choix de traitement. En tant que membres actifs de votre équipe médicale, engagez-vous en examinant les droits et responsabilités énumérés ci-dessous pour les patients et les représentants des patients.

### **Vous ou la personne que vous désignez avez le droit de :**

#### Soins respectueux et sécurisés

1. Recevoir des soins attentionnés et respectueux qui sont prodigués avec compassion.
2. Faire prévenir un membre de la famille ou un ami et votre médecin lorsque vous êtes admis à l'hôpital.
3. Suivre un traitement dans un environnement sécurisé, sans abus ni négligence (verbale, mentale, physique ou sexuelle).
4. Passer un examen de dépistage médical et suivre un traitement stabilisant pour les états médicaux d'urgence et les accouchements.
5. Ne pas faire l'objet de contraintes et d'internement, sauf si nécessaire pour des raisons de sécurité.
6. Connaître le nom et la fonction des personnes qui s'occupent de vous.
7. Savoir quand les étudiants, les résidents ou les autres stagiaires sont impliqués dans vos soins.
8. Faire respecter votre culture et vos valeurs personnelles, vos croyances et vos souhaits.
9. Avoir accès à des services spirituels.
10. Avoir des conversations avec le Service d'éthique sur les problèmes liés à vos soins.
11. Être traité dans des conditions d'égalité et sans discrimination notamment de race, de couleur, d'origine nationale, d'âge, de sexe, d'orientation sexuelle, d'identité ou d'expression du genre, de handicaps physiques ou mentaux, de religion, d'origine ethnique, de langue ou de capacité de payer.
12. Recevoir une liste de services de protection et de représentation le cas échéant. Ces services aident certains patients (par exemple, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées) à exercer leurs droits et à les protéger contre les abus et la négligence.
13. Demander une estimation des frais hospitaliers avant que les soins ne soient fournis.

#### Communication et participation efficaces à vos soins

14. Obtenez des informations de manière à pouvoir les comprendre. Parmi ces méthodes de communications, citons les interprètes gestuels et de langue étrangère ainsi que des aides visuelles, des appareils d'assistance vocale et des prothèses auditives fournis gratuitement.
15. Demandez des informations à votre médecin/fournisseur concernant :
  - Votre diagnostic
  - Vos résultats d'analyses
  - Issues des soins de santé
  - Résultats imprévus des soins
16. Participez à votre plan de soins et plan de sortie ou demandez une évaluation du plan de sortie à n'importe quel moment.
17. Impliquez votre famille dans les décisions concernant les soins.
18. Posez des questions et obtenez des réponses dans des délais appropriés à vos questions ou requêtes.
19. Demandez à ce que votre douleur soit gérée.
20. Refusez des soins.
21. Demandez à quelqu'un d'être présent et de vous soutenir sur le plan affectif, à moins que cette personne ne nuise à vos droits, sécurité et santé ou à ceux d'autrui.
22. Demandez à un chaperon de vous accompagner pendant les examens, les tests ou les procédures.
23. Désignez la personne qui vous soutiendra ainsi que la liste de vos visiteurs et changez d'avis concernant ceux qui peuvent vous rendre visite.
24. Désignez une personne qui sera chargée de prendre des décisions à votre place en matière de soins de santé si, à un moment donné, vous ne pouvez plus prendre ces décisions (et tous les droits du patient seront transférés à cette personne).

### **Décisions concernant la fin de vie**

25. Créez ou modifiez une directive anticipée (également appelée testament biologique ou procuration pour les soins de santé).
26. Faites connaître vos intentions de faire don de vos organes et gardez-en le respect, dans la mesure du possible.

### **Consentement éclairé**

27. Donnez l'autorisation (consentement éclairé) avant que des soins non urgents soient fournis, y compris :
  - Risques et bénéfices de votre traitement
  - Alternatives à ce traitement
  - Risques et bénéfices de ces alternatives
28. Accepter ou refuser de faire partie d'une étude de recherche sans aucune incidence sur vos soins.
29. Accepter ou refuser d'autoriser des images à d'autres fins que vos soins.

### **Vie privée et confidentialité**

30. Assurez-vous que le traitement et la communication concernant vos soins sont confidentiels.
31. Obtenez une copie de l'avis sur la pratique de la protection des renseignements personnels conformément aux normes de l'HIPAA.

### **Plaintes et griefs**



32. Formulez une plainte et faites-la examiner sans pour autant en affecter vos soins. Si vous êtes confronté à un problème ou avez une plainte à formuler, vous pouvez en parler à votre médecin, au personnel infirmier ou à un directeur du service.
33. Vous pouvez également contacter le superviseur des risques au 727-767-8959, appeler sans frais le (1) 800-456-4543, poste 78959 ou envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [achRiskManagement@jhmi.edu](mailto:achRiskManagement@jhmi.edu)
34. Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez contacter d'autres groupes externes qui peuvent être entre autres :

- **Organisation d'amélioration de la qualité (QIO) de l'hôpital pour les décisions de couverture ou pour demander une sortie prématurée :**  
KEPRO  
Organization for Beneficiary Family Centered Care (BFCC-QIO)  
5201 West Kennedy Blvd., Suite 900  
Tampa, FL 33069  
1-844-455-8708
- **Agence étatique :**  
Agency for HealthCare Administration (AHCA) Complaint Administrative Unit  
2727 Mahan Drive, Mail stop #49  
Tallahassee, FL 32308  
[Numéro sans frais \(1\) 888-419-3456](tel:888-419-3456) ou e-mail [CAU@ahca.myflorida.com](mailto:CAU@ahca.myflorida.com)
- **Agence d'accréditation :**  
The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
1-800-994-6610  
[patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)
- **Pour répondre aux préoccupations liées à toute discrimination, vous pouvez également déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne auprès de l'U.S. Department of Health and Human Services :**  
Office for Civil Rights  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019  
1-800-537-7697 (TDD)  
[OCRMail@hhs.gov](mailto:OCRMail@hhs.gov)  
Les formulaires de plainte sont disponibles à l'adresse suivante :  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

## **Vous avez la responsabilité de :**

1. Fournir des informations précises et complètes sur votre santé, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, assureur et employeur.
2. Appeler si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous.
3. Respecter l'équipe de l'hôpital, à savoir les médecins, le personnel infirmier et les techniciens ainsi que les personnes qui vous livrent les repas et le personnel chargé du nettoyage.



4. Surveiller votre langage et être prévenant par rapport aux autres personnes et biens, notamment les niveaux de bruit, la vie privée et du nombre de visiteurs.
5. Se maîtriser si un sentiment de colère se fait ressentir.
6. Nous donner une copie de vos directives à l'avance.
7. Poser des questions si vous ne comprenez pas quelque chose.
8. Signaler des changements inattendus dans votre santé.
9. Respecter le règlement de l'hôpital.
10. Assumer la responsabilité des conséquences du refus de soins ou de ne pas suivre les instructions.
11. Laisser les objets de valeur à la maison.
12. Garder confidentielle toute l'information concernant le personnel hospitalier ou d'autres patients.
13. Ne pas prendre de photos, de vidéos ou d'enregistrements sans l'autorisation du personnel hospitalier.
14. Régler vos factures ou collaborer avec nos services pour trouver un financement vous permettant de respecter vos obligations financières.

