

## **JHH. 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 les choix de traitement. Joignez-vous en tant que membres actifs à votre équipe médicale 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, 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 recevoir un traitement stabilisant pour les problèmes médicaux urgents 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 vous soignent.
7. Savoir quand des étudiants, des résidents ou d'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(e) 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 à 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 les protègent contre les abus et la négligence.
13. Recevoir des informations sur les frais hospitaliers et les honoraires de médecins
14. Demander une estimation des frais hospitaliers avant que des soins ne soient prodigués

#### **Communication et participation efficaces à vos soins**

15. Obtenez des informations sous une forme que vous pouvez comprendre durant votre visite. Parmi ces méthodes de communications, citons les interprètes gestuels et de langue étrangère, ainsi que les aides visuelles, les appareils d'assistance vocale et les prothèses auditives fournis gratuitement.
16. Demandez des informations à votre médecin/prestataire de soins concernant :
  - Votre diagnostic
  - Vos résultats d'analyses
  - les résultats possibles et les résultats imprévus des soins
17. Participez à votre plan de soins et plan de sortie, ou demandez une évaluation du plan de sortie à tout moment.
18. Impliquez votre famille dans les décisions concernant les soins.
19. Posez des questions et obtenez des réponses en temps voulu à vos questions ou requêtes.

20. Demandez que votre douleur soit gérée.
21. Refusez des soins.
22. 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.
23. Demandez à un chaperon de vous accompagner pendant les examens, les tests ou les procédures.
24. Désignez la personne qui vous soutiendra ainsi que vos visiteurs et changez d'avis concernant ceux qui peuvent vous rendre visite.
25. 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 pas prendre ces décisions (et faites transférer tous vos droits de patient à cette personne).

### Décisions de fin de vie

26. Créez ou modifiez une directive préalable (également appelée testament de vie ou procuration de longue durée pour les soins de santé).
27. Faites connaître vos intentions de faire don de vos organes et garantisiez-en le respect, dans la mesure du possible.

### Consentement éclairé

28. Donnez l'autorisation (consentement éclairé) de procurer des soins non urgents avant qu'ils ne soient fournis, en prenant notamment connaissance des :
  - Risques et bénéfices de votre traitement
  - Autres solutions que ce traitement
  - Risques et avantages de ces autres solutions
29. Acceptez ou refusez de faire partie d'une étude de recherche sans aucune incidence sur vos soins.
30. Acceptez ou refusez d'autoriser des images à d'autres fins que vos soins.

### Vie privée et confidentialité

31. Assurez-vous que votre vie privée est respectée et que vos soins et toutes communications à leur égard sont traités de manière confidentielle.
32. Obtenez une copie de l'avis sur les pratiques de protection des renseignements personnels conformément aux normes de l'HIPAA, qui comprend des informations sur la manière d'accéder à votre dossier médical.

### Plaintes et griefs

33. 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.
34. Vous pouvez également contacter le service chargé des relations avec les patients au 410-955-2273 ou par e-mail à [PatientRelations@jhmi.edu](mailto:PatientRelations@jhmi.edu).
35. Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez contacter d'autres groupes externes, notamment :



- **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 :**  
**Maryland Department of Health & Mental Hygiene**  
**Office of Health Care Quality, Hospital Complaint Unit**  
**7120 Samuel Morse Drive**  
**Second Floor**  
**Columbia, Maryland 21046**  
**Numéro gratuit : 1-877-402-8218**
- **Agence d'accréditation :**  
The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Télécopie : 630-792-5635  
Utiliser le lien « Report a Patient Safety Event » (Signaler un événement menaçant la sécurité du patient) dans « Action Center » (Centre d'action) sur la page d'accueil du site Web  
[www.jointcommission.org](http://www.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>

## Il vous incombe de :

1. Fournir des informations précises et complètes sur votre santé, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, assureur et employeur.
2. Téléphoner 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 amènent vos repas et le personnel chargé du nettoyage.
4. Surveiller votre langage et être prévenant envers les autres personnes et biens, notamment eu égard au bruit, au respect de la vie privée et au nombre de visiteurs.
5. Maîtriser votre comportement si vous êtes en colère.

6. Nous donner une copie de votre directive préalable.
7. Poser des questions si vous ne comprenez pas quelque chose.
8. Signaler des changements inattendus de votre santé.
9. Respecter le règlement de l'hôpital.
10. Assumer la responsabilité des conséquences du refus de soins ou du non-respect d'instructions.
11. Laisser vos objets de valeur à la maison.
12. Maintenir la confidentialité de toute 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.

