

## Droits et responsabilités du patient

Holy Cross Health fournit des soins aux patients dans le respect de leur dignité. C'est lorsque les patients comprennent leur situation médicale et qu'ils participent à la prise de décision concernant leurs soins que nous pouvons le mieux les soigner. Cela demande franchise, confiance et respect entre nos patients, nos médecins et nos professionnels de la santé. Les droits du patient énoncés ci-dessous décrivent ce à quoi les patients peuvent s'attendre lorsqu'ils reçoivent des soins à Holy Cross Health. Les responsabilités du patient décrivent la manière dont les patients doivent participer à leur soins à Holy Cross Health. Notre approche collaborative contribue à une prise de décision éclairée pour le bénéfice et le bien-être de chaque patient. Holy Cross Health étend ces droits et responsabilités à l'agent de santé du patient ou à son mandataire spécial, tel que le permettent la loi et la situation du patient.

### Droits du patient

Vous avez droit à ce qui suit :

1. Des soins sécurisés et un environnement sécuritaire qui favorisent votre santé émotionnelle et physique.
2. Votre vie privée et des soins attentionnés, compatissants et respectueux. Nous serons à votre écoute et respecterons vos croyances, vos valeurs et vos souhaits personnels. Vous serez en mesure de pratiquer vos croyances à condition qu'elles n'interfèrent pas avec le bien-être d'autrui ou avec le traitement que vous et vos médecins avez planifié.
3. Bénéficier du soutien affectif d'une personne de votre choix qui restera avec vous pendant votre séjour à l'hôpital. D'autre part, vous pourrez choisir qui peut vous visiter, y compris notamment un conjoint, un partenaire domestique (y compris un partenaire domestique de même sexe), un autre membre de votre famille ou un ami, et vous avez le droit de modifier votre choix à tout moment. Nous n'émettrons pas de restrictions en ce qui concerne les visiteurs, à moins que leur présence ne porte atteinte aux droits ou à la sécurité d'autrui ou ne soit contre-indiquée pour des raisons médicales ou thérapeutiques.
4. Participer à l'élaboration de votre plan de soins et donner votre consentement éclairé avant que des soins non urgents soient fournis, et être informé(e) des avantages et des risques des soins, des alternatives aux soins, ainsi que des bénéfices et des risques des alternatives aux soins. Nous vous fournirons des renseignements pour vous aider à prendre des décisions éclairées concernant vos soins. Ces informations peuvent inclure votre état de santé, le pronostic, les résultats des tests, les options de traitement et les risques associés, ainsi que des explications sur les interventions que vous pourriez subir. Nous vous informerons également lorsque vos soins donneront lieu à un résultat qui n'était pas prévu.
5. Le nom, le poste et le statut professionnel de toute personne qui vous traite.
6. Des services d'interprétation ou une aide à la communication gratuits. Vous aurez accès à des services d'interprétation et pourrez obtenir des informations sur vos soins médicaux et vos plans de traitement dans une langue autre que l'anglais. Vous aurez également accès à des appareils d'assistance qui facilitent la communication si vous avez des problèmes d'audition, d'élocution ou de vision.
7. Accepter ou refuser un traitement (y compris participer à des études de recherche médicale) tel que permis par la loi, sans que cela affecte vos soins. Vous pouvez quitter l'hôpital contre l'avis de votre médecin dans la mesure permise par la loi. Si vous quittez l'hôpital contre l'avis de votre médecin ou si vous ne suivez pas les directives du plan de soins recommandé, l'hôpital et votre médecin ne seront pas tenus responsables des dommages ou des conséquences financières que cela pourrait vous causer.
8. Préparer une directive préalable qui énonce vos souhaits si vous devenez incapable de prendre des décisions en matière de soins de santé. (Holy Cross Health peut vous fournir des exemplaires de formulaires.) Vous avez le droit de nommer une personne pour prendre des décisions en votre nom. Holy

Cross Health se conformera à vos directives tant qu'elles sont conformes à la loi, à la mission et à la philosophie de l'hôpital.

9. L'évaluation, la réévaluation et la prise en charge de la douleur.
10. L'absence de contention physique et chimique et d'isolement à moins que cela ne soit nécessaire pour des raisons de sécurité ou médicales.
11. Être à l'abri de toutes formes d'abus, de négligence et de harcèlement, y compris les abus verbaux, mentaux, physiques et sexuels. Nous ne ferons aucune discrimination en ce qui concerne l'âge, la race, l'appartenance ethnique, la couleur, l'origine nationale, la religion, la culture, la langue, le handicap physique ou mental, le statut socio-économique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, ou la source de paiement pour vos soins.
12. Recevoir une copie de la déclaration de confidentialité de l'HIPAA.
13. Accéder à votre dossier médical dans un délai raisonnable. Votre vie privée et votre confidentialité seront protégées lors des discussions sur les soins et de votre traitement, ainsi que dans les dossiers concernant vos soins. L'hôpital ne fournit des renseignements sur les patients qu'aux personnes qui participent à vos soins ou à d'autres personnes ayant un droit légal à ces renseignements. Vous ou votre représentant légal pouvez obtenir des copies de votre dossier médical moyennant des frais. Vous pouvez en faire la demande par écrit au service des dossiers médicaux de Holy Cross Health.
14. Subir un examen médical de dépistage et recevoir un traitement stabilisateur pour les états médicaux d'urgence et le travail durant l'accouchement. Transférer vos soins à un autre médecin ou à un autre établissement sur votre demande, après avoir identifié un médecin et un hôpital qui acceptent de vous prendre en charge. Vous pouvez également transférer vos soins lorsque vous avez besoin d'un service que Holy Cross Health n'est pas en mesure de fournir. L'hôpital peut ne pas être en mesure de fournir un service en raison d'un manque de capacité ou d'un conflit avec sa mission ou sa philosophie. Dans ces circonstances, nous nous efforcerons d'organiser rapidement le transfert à un autre établissement qui peut fournir le service demandé ou requis. L'hôpital vous expliquera, ainsi qu'à votre agent de soins de santé ou à votre mandataire spécial, les raisons du transfert et les autres options. Le transfert n'aura lieu qu'avec votre consentement, ou celui de votre agent de soins de santé ou de votre mandataire spécial, et lorsque cela est médicalement approprié.
15. Des informations sur les relations de l'hôpital avec d'autres établissements de soins de santé et d'enseignement.
16. Accepter ou refuser que des photos de vous soient prises à des fins autres que vos soins.
17. Participer à votre plan de sortie de l'hôpital et aux options appropriées propres à vos soins.
18. Obtenir des renseignements sur vos frais d'hospitalisation et médicaux et demander une estimation des frais d'hospitalisation avant que les soins ne soient prodigués, à condition que cela ne compromette pas les soins. Sur demande, vous obtiendrez des renseignements sur la facture de l'hôpital, sur la façon de demander de l'aide pour payer la facture ou sur la façon de demander de l'aide pour remplir les formulaires d'assurance par l'entremise du Service de comptabilité des patients de Holy Cross Health.
19. Contacter la direction des soins infirmiers de votre service si vous avez des questions ou des préoccupations, si vous avez besoin de précisions sur les politiques de l'hôpital ou si vous avez des besoins spéciaux. Si vous préférez, vous pouvez communiquer avec le Service des relations avec les patients et la famille : au 301-754-7495 pour l'hôpital Holy Cross ou au 301-557-6495 pour l'hôpital Holy Cross Germantown.

20. Soumettre une plainte ou un grief verbal ou écrit au Service des relations avec les patients et la famille de l'hôpital sans que la plainte ou le grief n'affecte vos soins si vous n'êtes pas d'accord avec vos soins ou si vous avez des préoccupations à propos de vos soins. Notre processus de règlement des griefs vous donne à vous, à votre agent de soins de santé ou à votre mandataire spécial, le droit de recevoir une réponse en temps opportun, généralement dans les sept jours. Cela comprend les mesures prises au nom du patient pour enquêter sur le grief, les résultats de toute enquête, la date de son achèvement et le nom d'une personne-ressource à l'hôpital.
  
21. Recevoir une liste des services de protection et de défense des droits. Veuillez contacter les entités suivantes si vous, votre agent de soins de santé ou votre mandataire spécial avez des préoccupations concernant les soins aux patients ou la sécurité des patients à l'hôpital qui n'ont pas été traitées :

The Joint Commission  
One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, Illinois 60181  
Téléphone : 1-800-994-6610 | Fax : 630-792-5636  
E-mail : [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

Maryland Department of Health and Mental Hygiene,  
Office of Health Care Quality  
7120 Samuel Morse Dr, 2nd Fl, Columbia, Maryland 21046  
Téléphone : 410-402-8000 | [www.health.maryland.gov/ohcq](http://www.health.maryland.gov/ohcq)

Maryland Board of Pharmacy, Maryland Department of  
Health and Mental Hygiene  
4201 Patterson Ave, Baltimore, MD 21215  
Téléphone : 410-764-4755 | ATS : 1-800-735-2258  
Fax : 410-358-6207 | E-mail : [Dhmmh.mdbop@maryland.gov](mailto:Dhmmh.mdbop@maryland.gov)  
[www.health.maryland.gov/pharmacy](http://www.health.maryland.gov/pharmacy)

The CMS Quality Improvement Organization for Maryland  
LIVANTA LLC  
BFCC-QIO  
10820 Guilford Rd, Ste 202, Annapolis Junction, MD 20701-1105  
Téléphone : 888-396-4646 | ATS : 888-985-2660  
Office for Civil Rights Mid-Atlantic Region – DE, DC, MD,  
PA, VA, WV

U.S. Department of Health and Human Services  
150 S. Independence Mall West, Suite 372, Public Ledger  
Building, Philadelphia, PA 19106-9111  
Centre de service à la clientèle : 800-368-1019  
Fax : 202-619-3818 ou 215-861-4431 | ATS : 800-537-7697  
E-mail : [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

Comité d'éthique de Holy Cross Health  
Téléphone : 301-754-7024

#### Responsabilités du patient

Vous avez la responsabilité de :

1. Fournir vos antécédents médicaux, dans la mesure du possible. On peut vous demander des renseignements sur d'anciennes maladies, des hospitalisations, des médicaments et d'autres questions relatives à votre santé.
2. Fournir des copies des directives préalables et tout autre document désignant les mandataires spéciaux, ou dirigeant ou limitant les soins, aux personnes responsables de vos soins pendant que vous êtes à l'hôpital. Si vous n'avez pas de directive préalable, vous avez la responsabilité d'informer vos fournisseurs de soins de vos demandes concernant votre plan de soins et la gestion médicale.
3. Être responsable de vos effets personnels et de vos biens pendant votre séjour à l'hôpital.
4. Ne pas exiger de traitements, de services ou de soins médicalement inappropriés.
5. Collaborer et communiquer de façon appropriée avec votre équipe de soins de santé. Cela permet à chaque membre de l'équipe soignante de travailler avec vous pour atteindre vos objectifs de traitement médicalement appropriés.
6. Faire preuve de bienveillance envers les autres patients. Vous assurer que vos visiteurs fassent également preuve de bienveillance.
7. Vous présenter aux rendez-vous. Appeler le service hospitalier approprié lorsque vous ne pouvez pas vous présenter à un rendez-vous prévu.
8. Respecter les biens de l'hôpital et ceux d'autrui.
9. Informer Holy Cross Health, dès que possible, si vous pensez que l'un de vos droits a été violé ou pourrait l'être. Vous pouvez le faire à tout moment en appelant le Service des relations avec les patients et leur famille au 301-754-7495 pour l'hôpital Holy Cross ou au 301-557-6495 pour l'hôpital Holy Cross Germantown. Pour parler à un représentant de l'hôpital après les heures normales d'ouverture, téléphonez au standard au 301-754-7000 pour l'hôpital Holy Cross ou au 301-557-6000 pour l'hôpital Holy Cross Germantown et demandez à parler au coordonnateur administratif.