



Projet de loi et responsabilités relatif aux droits des patients

En tant qu'établissement de soins de santé domicilié au sein de l'Université Pennsylvania Health System (UPHS), nous nous engageons à offrir à nos patients, des soins médicaux de qualité, tout en rendant votre séjour le plus agréable possible. La «Déclaration des droits relatifs aux patients» suivante, approuvée par l'administration et le personnel de cette institution, s'applique à tous nos patients. Au cas où vous ne soyez pas en mesure d'exercer ces droits à votre propre nom, sachez qu'ils pourront s'appliquer à votre représentant autorisé légal dument désigné. Comme notre objectif fondamental est d'offrir des soins médicaux efficaces et dans la limite de nos capacités, de notre mission, et philosophie, ainsi que du droit et de la régulation en vigueur, nous vous soumettons ce document comme déclaration de notre politique.

DÉCLARATION DES DROITS DES PATIENTS

Vous avez le droit de bénéficier de soins administrés dans le plus grand respect, par un personnel compétent, qui reflète une considération certaine de vos valeurs culturelles et personnelles et des systèmes de croyance et qui optimisent votre degré de confort et votre dignité.

Vous avez le droit, sur demande, que l'on vous informe du nom de votre médecin traitant, les noms de tous les autres médecins ou praticiens participant directement à l'administration de vos soins, ainsi que les noms et fonctions des autres membres du personnel de soins de santé, en contact direct avec vous.

Vous avez le droit à une confidentialité totale concernant votre programme de soins. Les commentaires visuels ou auditifs sur le cas, la consultation, l'examen physique et le traitement sont considérés comme confidentiels et devront être manipulés avec la plus grande discrétion. Cela comprend le droit, sur demande, d'avoir quelqu'un présent lors des examens physiques, les traitements ou interventions, tant que les personnes en question n'interfèrent pas avec les procédures diagnostiques ou les traitements concernés. Cela comprend également le droit de déplacement de chambre si un autre patient ou visiteur vous dérange de manière peu raisonnable, et si une autre chambre pouvant accommoder vos besoins en matière de soins se trouve disponible.

Vous avez le droit d'obtenir toutes les informations, y compris celles relatives à vos soins médicaux considérés comme confidentiels, sauf s'ils sont contraires à la loi ou aux accords contractuels conclus avec des tiers.

Vous avez le droit de vous faire savoir quelles politiques et procédures de l'hôpital s'appliquent à vous, en tant que patient.

Vous avez le droit de vous attendre à ce que les mesures d'urgence soient appliquées sans retard inutile.

Vous avez le droit à des soins de santé de haute qualité avec des normes professionnelles élevées qui sont constamment mises à jour et révisées.

Vous avez le droit à toute l'information, en termes simples et compréhensibles, concernant votre diagnostic, traitement et pronostic, y compris l'information relative aux traitements alternatifs et aux complications possibles. Lorsque ces informations ne soient pas médicalement opportunes à vous communiquer, elles seront transmises, en votre nom, à votre représentant légal. Sauf en cas d'urgence, le médecin devra obtenir votre consentement informé avant de procéder avec l'intervention, le traitement, ou les deux pratiques.

Vous avez le droit de ne participer à aucun programme expérimental, de recherche, ou de dons d'organes sauf si vous-même, ou votre représentant légal autorisé nous ai donné votre consentement préalable, à la participation de tel programme. Vous ou votre représentant légal autorisé, pourrez à tout moment, refuser de continuer à participer à un programme pour lequel vous auriez donné votre consentement informé préliminaire.

Vous avez le droit d'accepter de recevoir des soins médicaux ou de refuser tous médicaments, tout traitement, ou intervention offerte par l'institution, au degré autorisé par la loi, et un médecin devra vous informer des conséquences médicales d'un tel refus.

Vous avez le droit à l'assistance pour obtenir une consultation avec un autre médecin à votre pétition et à vos frais.

Vous avez le droit de vous attendre à ce que de bonnes techniques de gestion soient implémentées dans cet établissement de santé, en considération de votre temps et pour éviter votre inconvénient personnelle.

Vous avez le droit d'examiner et de recevoir une explication détaillée de votre facture.

Vous avez le droit à une information complète et à des services de conseils sur les ressources financières disponibles pour vos soins de santé.

Vous avez le droit d'attendre que l'établissement de soins de santé offre un mécanisme par lequel vous serez informé après votre sortie de l'hôpital, des exigences de soin essentielles à continuer après la sortie et des moyens disponibles pour les satisfaire.

Vous avez le droit, en cas de doute, de demander un contrôle de qualité de soins, de décisions sur votre couverture, et de vos soucis à votre sortie de l'hôpital.

On ne pourra pas vous refuser le droit d'accès à un individu ou à un organisme autorisé pour agir en votre nom afin de confirmer ou protéger les droits spécifiés dans cette section.

Vous avez le droit qu'un membre de votre famille ou un représentant de votre choix, ainsi que votre médecin soient informés rapidement de votre hospitalisation.

Vous avez le droit aux services médicaux et aux soins d'infirmiers, sans discrimination aucune basée sur l'âge, le sexe, la race, la couleur, l'origine ethnique, la religion, le genre, tout handicap, l'ascendance, l'origine nationale, l'état matrimonial, le statut familial, l'information génétique, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, la culture, la langue, le statut socioéconomique, le statut de victime de violence conjugale ou sexuelle, les sources de revenus, ou de paiement.

Vous avez le droit à une évaluation et à un traitement de douleur approprié.

Vous avez le droit, en collaboration avec votre médecin ou tout autre professionnel de la santé, de prendre des décisions concernant vos soins de santé. Ce droit s'applique à la famille et/ou gardien de nouveau-nés, d'enfants et d'adolescents. Les décisions peuvent comprendre le droit de refuser des médicaments, un traitement ou une intervention proposée par l'hôpital, dans le degré permit par la loi. Votre professionnel de soins médicaux vous informera des conséquences médicales de votre refus des médicaments, du traitement et de l'intervention recommandés.

Bien que ce centre de soins de santé reconnaisse votre droit de participer à vos soins et à votre traitement le plus possible, il y'a des circonstances dans lesquelles il vous sera impossible de le faire. Dans un tel contexte (par exemple, si vous avez été jugé incapable de prendre des décisions d'après la loi, ou si votre médecin traitant vous trouve incapable de comprendre le traitement ou l'intervention proposée, ou incapable de communiquer vos désirs sur le traitement, ou si vous êtes un mineur émancipé), vos droits devront s'exercer, sous le degré permit par la loi, par votre représentant légal désigné ou toute autre personne autorisée par la loi.

Vous avez le droit de prendre des décisions concernant la rétention de services de réanimation ou l'interruption d'un traitement de survie dans les limites permises par la loi et les politiques de cette institution.

Vous avez le droit de recevoir des soins dans un environnement sûr, et libre de toutes formes d'abus et de harcèlement.

Vous avez le droit d'être libre de restriction et d'isolement qui ne soit pas médicalement nécessaire ou si on les utilise comme moyen de coercition, de discipline, de commodité ou de représailles par le personnel.

Vous avez le droit à ce que votre dossier médical ne soit lu ou consulté que par des personnes directement impliquées dans votre protocole de soins, par des individus responsables du suivi de la qualité des soins qui vous sont administrés, ou par des personnes autorisées par la loi ou les règles en vigueur.

Vous avez le droit à recevoir un avis écrit décrivant comment vos données personnelles seront utilisées et partagées avec d'autres professionnels de santé participant à l'administration de vos soins. Vous ou votre représentant/ légal désigné, autorisés pourrez, sur demande, avoir accès à toutes données contenues dans votre dossier médical, sauf si l'accès est spécifiquement restreint par le médecin traitant pour des raisons médicales.

Vous avez le droit à recevoir des informations de manière claire, concise et compréhensible. Si vous ne parlez pas l'anglais, vous devriez avoir accès, où ce soit possible et gratuitement, à un interprète. Ceci s'applique également à toute assistance requise si vous avez des problèmes de vision, d'élocution, auditifs ou de déficience cognitive.

Vous avez le droit d'accéder aux services de protection. Vous avez le droit de ne pas être négligé, exploité et de ne pas subir de violence verbale, psychologique, physique ou sexuelle.

Vous avez le droit de participer à l'examen des questions éthiques concernant vos soins, dans la structure établie par cette institution pour examiner telles questions.

Vous avez le droit de formuler une directive préalable, y compris le droit de nommer un agent de soins de santé capable de prendre des décisions en votre nom. Ces décisions seront honorées par cette institution et son personnel de santé dans les limites stipulées par la loi et la mission de cette organisation, ses valeurs et sa philosophie. Le cas échéant, vous êtes responsable de fournir une copie de votre directive préalable à l'institution ou au fournisseur de soins.

Vous n'êtes pas obligé d'avoir rempli ou de remplir une "directive préalable" afin de recevoir des soins et de bénéficier d'un traitement dans cette institution.

Au cas où cette institution ne puisse pas satisfaire la demande ou besoin de soins à cause d'un conflit avec notre mission ou notre philosophie, ou à cause de notre incapacité de répondre à vos besoins ou demandes, vous pourrez être déplacé vers un autre établissement si cela s'avère médicalement possible. Un tel transfert ne pourra être effectué que si vous ou votre représentant légal avez reçu toutes les informations et explications concernant le besoin, et les alternatives d'un tel transfert. Le transfert doit être acceptable par l'autre institution.

Vous avez le droit de décider si vous voulez recevoir des visiteurs ou non lors de votre séjour ici. Vous pouvez désigner les personnes qui puissent vous rendre visite pendant votre séjour. Ces individus ne doivent pas nécessairement être légalement apparentés. Il peut s'agir, par exemple, de votre conjoint, d'un partenaire domestique, y compris un partenaire du même sexe, un autre membre de la famille ou un ami. L'hôpital ne restreindra, et ne limitera pas ou ne niera pas l'accès à aucun visiteur approuvé sur la base de race, couleur, origine nationale, religion, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle ou pour être handicapé. L'hôpital peut, néanmoins, trouver nécessaire de limiter ou de restreindre l'accès de visiteurs pour mieux prendre soin de vous ou des autres patients.

Vous avez le droit d'être mis au courant de toutes ces restrictions ou limitations cliniques.

Vous avez le droit de désigner un membre de famille, un ami, ou une autre personne comme personne de soutien au cours de votre séjour ou lors d'une visite à un médecin ou pendant tout autre traitement de soins ambulatoires.

Vous avez le droit de donner ou de retirer votre consentement informé, de produire ou employer des enregistrements, des films ou d'autres de vos images avec des fins qui n'ont pas comme objectif vos soins, votre traitement ou votre identification en tant que patient.

Vous avez le droit, sans récriminations, de vous plaindre de vos soins, et de vous attendre à ce qu'ils soient examinés, et, lorsque possible, résolus.

POUR PLUS D'INFORMATION

Si vous avez des questions ou des problèmes concernant votre soin de santé, veuillez parler à votre médecin, une infirmière, un autre membre du personnel de l'hôpital, ou un représentant de la pratique ambulatoire avant de quitter le site clinique.

Vous pouvez également formuler vos questions, et préoccupations relatives à votre soin de santé ou sur le projet de loi concernant les droits et responsabilités des patients au Bureau approprié de Relations de patients et d'invités:

Chester County Hospital

701 East Marshall Street
West Chester, PA, 19380
(610) 431-5457

Good Shepherd Penn Partners

1800 Lombard Street
Philadelphia, PA 19146
(267) 414-3980

Hospital of the University of Pennsylvania

1 Silverstein, 3400 Spruce Street
Philadelphia, PA 19104
(215) 662-2575

Lancaster General Hospital

555 North Duke Street, P.O. Box 3555
Lancaster, Pennsylvania 17604-3555
(717) 544-5050

Penn Presbyterian Medical Center

185 Wright Saunders, 39th & Market Streets
Philadelphia, PA 19104
(215) 662-9100

Pennsylvania Hospital

1 Preston, 800 Spruce Street
Philadelphia, PA 19107
(215) 829-8777

Vous pouvez adresser vos questions ou vos soucis à propos de la Loi de Portabilité et Responsabilité De l'Assurance Santé (HIPAA)/aspects liés à la protection de la vie privée au Bureau de Confidentialité UPHS:

Courrier Electronique: privacy@uphs.upenn.edu
Téléphone: (215) 573-4492

Vous pouvez adresser vos questions ou soucis sur l'accessibilité ou les logements à l'**Agent d'Accès du Département des Handicapés du Système de Santé de l'Université de Pennsylvanie** au (215) 615-4317.

Si vous ou un membre de votre famille pense qu'une plainte ou une pétition n'a pas encore été résolue à travers le procédé de résolution de l'Hôpital, ou même si vous n'avez pas utilisé le procédé de résolution de réclamation de l'Hôpital, vous avez le droit de contacter les organisations suivantes au sujet de vos inquiétudes:

(Le Département de la Division de Santé de Soins Aigus et Ambulatoires de Pennsylvanie)
The Pennsylvania Department of Health
Division of Acute and Ambulatory Care
P.O. Box 90
Harrisburg, PA 17120
(800) 254-5164

(Les Centres de Services pour Medicare et Medicaid)
The Centers for Medicare and Medicaid Services
(800) 633-4227

Pour des problèmes concernant la qualité et ou la sécurité des soins (y compris la sortie prématurée) ou la sécurité de l'environnement, contactez :

(La Commission Paritaire)
The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
Facsimile: (630) 792-5636
E-mail: patientsafetyreport@jointcommission.org

Pour les problèmes sur l'accessibilité ou les logements pour les handicapés, contactez :

(Le Département de Justice des États Unis, Division de Droits Civils, Section des Droits des Personnes Handicapés)
The United States Department of Justice
950 Pennsylvania Avenue, NW
Civil Rights Division, Disability Rights Section –
1425 NYAV
Washington, D.C. 20530
Facsimilé: (202) 307-1197
Email: ADA.complaint@usdoj.gov

Pour problèmes liés à la discrimination ou tous problèmes sur droits civils, contactez :

(Le Département de Santé et de Services Humains des États-Unis, Bureau des Droits Civiques)
The U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, électroniquement à travers le Portail de Plaintes du Bureau des Droits Civiques disponible à
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
ou par courrier ou téléphone au
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F,
HHH Building Washington, D.C. 20201
Téléphone: 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD)
Les formulaires de Plaintes sont disponibles sur
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

DÉCLARATION SUR LES RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Pour renforcer notre capacité de procurer des soins de qualité en toute sécurité et de qualité, vous devez agir conformément aux politiques, règles et normes de l'UPHS, et assumer les responsabilités suivantes:

Cet établissement de soins de santé s'attend à ce que vous ou votre représentant légal désigné et autorisé fournissiez des informations précises et complètes sur les plaintes actuelles, les conditions cliniques passées, les hospitalisations, les médicaments, les directives anticipées, et autres questions relatives à votre historique de santé ou de soin afin que vous puissiez recevoir un traitement médical efficace.

De plus, vous êtes responsable de confirmer si vous avez clairement compris le plan d'action prévu et ce que l'on attend de vous.

On prévoit que vous coopériez avec l'ensemble du personnel hospitalier et que vous posiez des questions au cas où les directives et / ou interventions ne soient pas bien comprises.

Vous êtes supposé être respectueux des autres patients et du personnel de santé pour contribuer à contrôler le bruit et les visiteurs que vous recevez dans votre chambre, et de suivre la politique d'interdite à fumer établie par cette institution. Vous êtes également supposé être respectueux des biens d'autrui et de la propriété de l'Université. Les menaces, la violence, la perturbation des soins administrés aux patients ou l'harcèlement vers d'autres patients, visiteurs ou personnel hospitalier ne seront pas tolérés. Vous êtes également supposé de vous abstenir de mener toute activité illégale sur les établissements de l'UPHS. Si une telle activité se produisait, l'UPHS sera obligé de la rapporter aux forces de l'ordre.

Afin de faciliter l'administration de vos soins et d'encourager les efforts accomplis par le personnel de santé, vous êtes supposé d'aider les docteurs, les infirmiers et tout autre membre du personnel de soins dans leurs efforts pour vous soigner tout en suivant leurs instructions ainsi que leurs ordres médicaux.

Les membres de votre famille ou représentants légaux dument autorisés devront être disponibles pour le personnel de l'UPHS pour la révision de votre traitement au cas où vous seriez incapable de vous communiquer correctement avec le personnel de santé.

Il est entendu que vous assumerez la responsabilité financière des services rendus soit par les tiers payeurs (votre compagnie d'assurance) ou par votre responsabilité personnelle du paiement des services qui ne sont pas couverts par votre police d'assurance.

Il est entendu que vous ne prendrez aucun médicaments qui ne soit pas prescrit par votre médecin traitant et administré par le personnel approprié et que vous n'allez pas compliquer ou compromettre votre méthode de guérison par la consommation de boissons alcoolisées ou de substances toxiques pendant votre séjour et/ou visite à l'Hôpital.

Notre équipe entière de Penn Medicine vous remercie d'avoir choisi notre institution pour vos soins. C'est avec plaisir que nous allons vous servir et vous soigner.

L' équipe de Direction:

Chester County Hospital,
Clinical Practices of the University of Pennsylvania,
Good Shepherd Penn Partners,
Hospital of the University of Pennsylvania,
Lancaster General Hospital,
Penn Presbyterian Medical Center, and
Pennsylvania Hospital

