

Déclaration sur les droits des patients

Droits des patients de l'hôpital de l'État du New Jersey

L'hôpital universitaire a pour responsabilité de s'assurer que ses patients conservent leur droit à l'indépendance en matière d'expression, de décision, d'action et d'identité personnelle. L'hôpital ne doit se rendre coupable d'aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'âge, la religion, l'origine nationale et ethnique, la culture, la langue, le sexe, l'identité ou l'expression sexuelle, l'orientation sexuelle, le handicap, le diagnostic, la solvabilité ou la source de paiement.

En retour, l'hôpital universitaire a le droit d'attendre un comportement raisonnable et responsable de ses patients, ainsi que de leurs familles et amis.

Chaque patient de l'hôpital du New Jersey a les droits suivants, qui ne peuvent être restreints par l'hôpital ou son personnel. L'administrateur de l'hôpital est responsable de l'élaboration et de la mise en application des politiques visant à protéger les droits des patients et à répondre aux questions et réclamations en matière de droits des patients. Cette déclaration énonce, au minimum, les droits suivants :

1. Recevoir les soins et les services de santé que l'hôpital est tenu de fournir conformément aux articles 26:1-1 et suivants des N.J.S.A (statuts administratifs du New Jersey) et aux règles adoptées par le Department of Health and Senior Services (Département de la Santé) visant l'application de cette loi ;
2. Accéder aux traitements et services médicaux sans discrimination fondée sur la race, l'âge, la religion, l'origine nationale, le sexe, les préférences sexuelles, le handicap, le diagnostic, la solvabilité ou la source de paiement ;
3. Conserver et exercer dans toute la mesure du possible l'ensemble des droits constitutionnels, civils et juridiques auxquels le patient a droit, conformément à la loi ;
4. Accéder aux informations concernant les noms et fonctions des médecins et autres professionnels de santé qui fournissent directement des soins à des patients. Ces personnes doivent s'identifier en se présentant ou en portant un badge à leur nom ;
5. Recevoir, dès que possible, les services d'un traducteur ou interprète pour faciliter la communication entre le patient et le personnel de santé de l'hôpital ;
6. Recevoir du ou des médecins et spécialistes -- dans des termes compréhensibles pour le patient - une explication de son état de santé complet, le traitement recommandé, les risques liés au traitement, les résultats attendus et les options médicales acceptables. Dans le cas où de telles informations seraient préjudiciables pour la santé du patient, ou si le patient n'est pas en mesure de comprendre ces informations, l'explication doit être fournie à son plus proche parent ou à son tuteur et documentée dans le dossier médical du patient ;
7. Donner son consentement écrit préalablement à la mise en place des procédures ou traitement spécifiés non urgents, uniquement après qu'un médecin ou spécialiste a énoncé -- dans des termes compréhensibles pour le patient -- les détails spécifiques concernant la procédure ou le traitement recommandé, les risques encourus, la durée probable d'incapacité et les options médicales acceptables en matière de soins et de traitements. Les procédures nécessitant un consentement écrit et éclairé seront indiquées dans les politiques et procédures de l'hôpital. Si le patient n'est pas en mesure de fournir un consentement écrit et éclairé, ce consentement doit être obtenu auprès du plus proche parent du patient ou de son tuteur, ou au moyen d'une directive préalable, dans la mesure où la législation l'autorise. Dans le cas où le patient ne donne pas son consentement écrit, un médecin ou spécialiste doit en fournir l'explication dans le dossier médical du patient ;
8. Refuser les médicaments et les traitements, dans la mesure où la législation l'autorise, et être informé des conséquences médicales d'un tel acte ;
9. Être inclus dans une recherche expérimentale uniquement lorsque le patient donne son consentement écrit et éclairé à sa participation, ou lorsque son tuteur fournit ce consentement pour un patient incapable, conformément à la loi et à la réglementation. Le patient peut refuser de participer à toute recherche expérimentale, notamment la recherche de nouveaux médicaments et dispositifs médicaux ;
10. Être informé dans le cas où l'hôpital a autorisé d'autres établissements de santé et d'enseignement à participer au traitement du patient. Le patient a également le droit de connaître l'identité et la fonction de ces établissements, et peut refuser de donner son accord à leur participation au traitement du patient ;
11. Connaître les politiques et procédures de l'hôpital relatives aux méthodes utilisées pour sauver des vies et à l'utilisation ou au retrait de dispositifs d'assistance à la vie. Ces politiques et procédures doivent être rapidement mises à disposition, sur format papier, du patient, de sa famille ou de son tuteur, ainsi que du public, sur demande;
12. Recevoir, du médecin traitant et d'autres fournisseurs de services de santé, les informations concernant les soins continus requis après la sortie d'hôpital du patient. Le patient a également le droit de recevoir de l'aide du médecin et du personnel de l'hôpital compétent pour prendre les dispositions nécessaires aux soins de suivi requis à sa sortie de l'hôpital ;
13. Recevoir des recommandations, suffisamment à l'avance, pour les dispositions prendre dans le cadre des soins nécessaires après l'hospitalisation ;
14. Recevoir de l'hôpital les informations concernant la procédure de recours en matière de décharge dont le patient peut bénéficier conformément à la loi ;
15. Être transféré vers un autre établissement, uniquement pour l'un des motifs suivants, avec le motif enregistré dans le dossier médical du patient :
 - i. L'hôpital à l'origine du transfert n'est pas en mesure de fournir le type ou le niveau de soins médicaux approprié pour les besoins du patient. L'hôpital doit s'efforcer de notifier immédiatement le médecin traitant du patient ainsi que son plus proche parent, et indiquer que de telles notifications ont été reçues ; ou
 - ii. Le transfert est requis par le patient ou par son plus proche parent ou tuteur en cas d'incapacité mentale du patient ;
16. Recevoir d'un médecin une explication sur les motifs ayant poussé au transfert du patient vers un autre établissement, les informations concernant les alternatives possibles au transfert, la vérification de l'acceptation par l'établissement accueillant le patient, et l'assurance que le mouvement associé au transfert ne posera pas au patient un risque substantiel et inutile de détérioration de son état de santé. Cette explication sur le transfert doit être donnée à l'avance au patient, et/ou à son plus proche parent ou tuteur, sauf en cas de risque vital impliquant la nécessité d'un transfert immédiat ;
17. Être traité avec courtoisie et considération, dans le respect de la dignité et de la vie privée du patient ;
18. Le droit à la protection contre toute forme de violence physique et mentale ;
19. Être affranchi de contraintes, à moins qu'elles ne soient autorisées par un médecin pour une période limitée en vue d'assurer la sécurité du patient ou d'un tiers ;
20. Bénéficier d'intimité lors des traitements médicaux et des soins d'hygiène personnelle, comme se laver et aller aux toilettes, à moins que le patient ait besoin d'assistance pour sa propre sécurité. La vie privée du patient doit également être respectée lors des autres procédures de soin et lors des discussions du personnel de l'hôpital à propos du patient ;
21. Le droit au traitement confidentiel des informations relatives au patient. Les informations contenues dans le dossier du patient ne doivent être divulguées à aucune personne extérieure à l'hôpital sans l'approbation du patient, à moins qu'un autre établissement de santé dans lequel le patient a été transféré nécessite ces informations, ou à moins que la divulgation de telles informations soit requise ou autorisée par la loi, un contrat de paiement à un tiers, un examen médical par les pairs ou le Département de la santé de l'État du New Jersey. L'hôpital a le droit de publier des données relatives au patient dans le cadre d'études contenant des statistiques globales, à condition que l'identité du patient soit masquée ;
22. Recevoir une copie des tarifs pratiqués par l'hôpital, quelle que soit la source de paiement. Sur demande, une facture détaillée est remise au patient ou à un tiers responsable, qui peut également exiger une explication supplémentaire des charges. Le patient ou le tiers responsable a un droit de recours concernant ces charges. L'hôpital fournira au patient ou au tiers responsable une explication des procédures à suivre dans le cadre de ce droit de recours ;
23. Être informé par écrit des règles et réglementations de l'hôpital qui régissent la conduite des patients et visiteurs.
 - i. Le partenaire en union civile d'un patient, et/ou le conjoint d'un patient, bénéficie des mêmes droits de visite que si le visiteur était l'époux(se) du patient.
 - ii. Un établissement ne peut demander au patient ou à son partenaire en union civile ou conjoint de fournir la preuve de cette union comme condition pour lui faire bénéficier de son droit de visite, à moins que, dans une situation similaire, l'établissement exige des patients mariés ou de leur époux(se) de fournir une telle preuve de leur situation matrimoniale.
 - iii. Le droit de visite ne peut être refusé ou limité en se basant sur la race, les croyances, l'origine nationale, l'ascendance, l'âge, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle, la situation de famille, le handicap, la nationalité, le sexe, l'identité ou l'expression sexuelle, ou la source de revenu légitime.
 - iv. Le droit de visite peut être limité dans certaines circonstances médicales appropriées ou en se basant sur la décision clinique d'un professionnel de santé en charge des soins du patient ;
24. Bénéficier d'un accès immédiat aux informations contenues dans le dossier médical du patient, à moins qu'un médecin interdise un tel accès qu'il considère comme préjudiciable pour la santé du patient, et qu'il explique le motif du refus dans le dossier médical. Dans ce cas, le plus proche parent ou tuteur du patient a le droit d'accéder au dossier. Ce droit se poursuit après que le patient est sorti de l'hôpital, aussi longtemps que l'hôpital détient une copie du dossier ;
25. Obtenir une copie du dossier médical du patient, à un coût raisonnable, dans les 30 jours qui suivent le dépôt de la demande écrite à l'hôpital. Si l'accès par le patient est médicalement contre-indiqué (tel que documenté par un médecin dans le dossier médical du patient), le dossier médical doit être mis à disposition d'un représentant du patient autorisé par la loi ou du médecin du patient ;
26. Avoir accès à l'espace de stockage personnel dans la chambre du patient, pour un usage privé par le patient. Si le patient ne peut assumer la responsabilité de ses effets personnels, un système doit être mis en place pour protéger les biens personnels du patient jusqu'à ce que le patient, ou que le plus proche parent, soit à même d'en supporter la responsabilité ;
27. Recevoir une synthèse de ces droits des patients, tels qu'ils sont approuvés par le Département de santé de l'État du New Jersey, ainsi que toute politique ou procédure supplémentaire mise en place par l'hôpital impliquant les droits et responsabilités du patient. Cette synthèse doit inclure le nom et le numéro de téléphone du membre du personnel de l'hôpital auprès de qui les patients peuvent déposer une plainte pour violation éventuelle de ses droits. Cette synthèse sera remise au patient dans sa langue natale, si 10 % au moins de la population qui réside dans la zone du secteur hospitalier parle cette langue. En outre, une synthèse de ces droits des patients, tels qu'ils sont approuvés par le Département de santé de l'État du New Jersey, sera affichée en évidence dans la chambre du patient et dans les différents espaces publics de l'hôpital. Des copies de ce sous-chapitre complet sont disponibles dans les postes infirmiers et autres postes d'enregistrement des patients, où les patients et leur famille ou tuteur peuvent les consulter ;
28. Déposer une plainte auprès du membre du personnel de l'hôpital désigné par l'hôpital pour répondre aux questions ou plaintes concernant les droits des patients et recevoir une réponse à ces plaintes dans un délai raisonnable. L'hôpital doit fournir à chacun des patients ou à leur tuteur les noms, adresses et numéros de téléphone des agences gouvernementales auprès desquelles le patient peut déposer une plainte et poser des questions, notamment la ligne téléphonique dédiée au dépôt des réclamations du Département de santé de l'État du New Jersey, accessible au 1-800-792-9770. Ces informations sont également affichées en évidence dans les différents espaces publics de l'hôpital ;
29. Recevoir l'aide nécessaire en vue d'obtenir l'assistance publique et la couverture d'assurance maladie privée dont le patient peut bénéficier. Cela inclut d'être notifié de l'absence de ressources ou de l'incapacité à payer, et de la possibilité d'être admissible aux prestations, et de recevoir les

informations et toute autre assistance nécessaires pour obtenir ou demander des avantages ou remboursements ;

30. Traiter directement avec un prestataire privé de soins infirmiers professionnels titulaire d'un permis ou qualifié de l'État du New Jersey choisi par le patient, qui lui fournira les soins infirmiers professionnels lors de son hospitalisation. La personne qualifiée chargée des soins infirmiers professionnels ainsi engagée doit travailler dans le respect des politiques et procédures de l'hôpital en matière de protocoles de traitement, à condition que ces exigences soient les mêmes pour les professionnels privés que pour les infirmiers et infirmières salarié(e)s. Sur demande, l'hôpital doit fournir au patient ou à une personne désignée une liste des registres locaux d'associations à but non lucratif d'infirmiers et d'infirmières professionnel(le)s qui proposent les services d'infirmiers et d'infirmières pour les soins infirmiers professionnels privés ; et

31. Attendre et recevoir une évaluation, une gestion et un traitement appropriés de la douleur comme partie intégrante des soins du patient, conformément à l'article 8:43E-6 du N.J.A.C. (code administratif du New Jersey).

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez contacter les organismes suivants :

- Le représentant des patients de l'hôpital universitaire, à l'adresse suivante : University Hospital, 150 Bergen Street, room C-242, Newark, New Jersey 07101. Téléphone : (973) 972-6410.
- Le Département de la santé de l'État du New-Jersey. Ligne téléphonique pour dépôt de réclamations : (800) 792-9770. Adresse : NJ Department of Health, Division of Health Facilities Evaluation & Licensing, PO Box 367, Trenton, NJ 08625-0367.
- La Commission conjointe. E-mail : complaint@jointcommission.org. Adress : Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.

La Déclaration sur les droits des patients est disponible en anglais/English, espagnol/español, portugais du Brésil/português do Brasil, créole haïtien/Kreyòl Ayisyen, français, arabe/عربي, portugais/Português, polonais/Polskie, mandarin/普通话, russe/русский.