PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Patient Rights

Our patients have the right to:

- Receive appropriate and considerate care irrespective of age, gender, race, national origin, religion, sexual orientation, disabilities or mode of payment.
- Receive a clear explanation of their diagnosis and the benefits and risks of each treatment and the expected outcome.
- Give written informed consent before any surgical/invasive procedure or treatment begins.
- To actively participate in their pain management plan.
- Be free from restraints and seclusion in any form that is not medically required.
- Expect full consideration of privacy and confidentiality.
- Actively participate in decisions regarding medical care or to select a representative to act on their behalf.
- Ask questions until all issues regarding their diagnosis and care are understood.
- Refuse treatment to the extent of the law and be informed of the consequences of that refusal.
- Have access to an interpreter if necessary.
- Participate in their own discharge, therapeutic plans and follow-up care.
- Confidentiality in communication and patient records, unless disclosure is permitted by law or upon the patient's written authorisation.
- Review or obtain a copy of a medical report and have the information explained, if needed.
- Receive a detailed financial bill and to receive a satisfactory explanation as how it has been assessed.
- Receive the provided services in safe, healthy facilities which are environmentally monitored.
- Obtain a second opinion at their own expense.
- Request religious assistance as long as it does not interfere with regular functions of the hospital/clinic.
- Express complaints, compliments or suggestions and receive a timely response.

Patient Responsibilities

Our patients must:

- Respect all hospital/clinic rules and regulations.
- Provide complete and accurate personal and medical information.
- Be considerate towards other patients and all staff.
- Respect the privacy of other patients and avoid interference with the treatment of other patients.
- Follow the recommendations and prescribed course of treatment advised by the treating doctor.
- Follow the hospital/clinic Safety and Health policies, and follow instructions in case of emergency situations
- Follow the hospital/clinic "No Smoking Policy" as per UAE law and Healthcare regulatory authorities.
- Be responsible for the consequences of refusing treatment or not following the doctor's instructions or advice.
- Actively participate in the pain management plan.
- Inform medical staff about any complications that may arise during the course of treatment.
- Avoid bringing valuable belongings to the hospital/clinic. Patients are responsible for their own belongings.
- Ensure their visitors are considerate of other patients and personnel and observe the visiting hours.
- Be on time for appointments or call the appointment desk beforehand if an appointment cannot be kept.
- Verbalise their understanding of discharge instructions.
- Provide the hospital/clinic with accurate information concerning your method of payment (e.g. cash, insurance, credit) and your ability to meet the financial obligations including paying any additional expenses not covered by your insurance company or any third party payer.

حقوق و مسؤوليات المريض

حقوق المريض

للمرضى الحق فيما يلي:

- الحصول على الرعاية المناسبة والملائمة بغض النظر عن العمر، أو الجنس، أو العرق، أو الجنسيّة، أو الدين، أو التوجّه الجنسي، أو الإعاقة أو طريقة تسديد تكاليف العلاج.
- الحصول على شرح واضح لنتائج التشخيص بالإضافة إلى فوائد ومخاطر كل طريقة علاج والنتائج المتوقّعة لخطّة العلاج.
- تقديم موافقة خطيّة وعن دراية كاملة قبل البدء بإجراءات العمليّة/الجراحة أو خطّة العلاج.
- المشاركة الفعّالة في تطبيق خطّة إدارة الآلام.
- أن لا تقيد حركته أو يعزل بدون دواعي طبية.
- التمتّع بالخصوصيّة والسريّة.
- المشاركة الفعّالة في اتّخاذ القرارات المتعلّقة بخطّة الرعاية الطبيّة الخاصّة بحالتهم أو باختيار شخص يمثّلهم في ذلك.
- طرح الأسئلة التي من شأنها أن تساعدهم على فهم كافّة الأمور المتعلّقة بنتائج التشخيص وخطّة الرعاية الطبيّة الخاصّة بحالتهم.
- رفض العلاج إلى الحد المسموح لهم به بموجب القانون، مع ضرورة إبلاغهم بالنتائج المترتّبة على ذلك الرّفض.
- توفير مترجمين لتسهيل تواصلهم مع الفريق الطبّي إن لزم الأمر.
- المشاركة في الترتيبات الخاصّة بهم فيما يتعلّق بخطّة العلاج، ومغادرة المستشفى/العيادة، ومواعيد المراجعة.
- الحفاظ على سريّة معلومات المتعلّقة بالمريض وسجلّاته المرضيّة ما لم يتم السماح بذلك وفقا للقانون أو بناء على تفويض خطّي من المريض نفسه.
- مراجعة التقرير الطبّي أو الحصول على نسخة منه مع الحصول على توضيح للمعلومات التي يحتوي عليها إن لزم الأمر.
- الحصول على فاتورة ماليّة مفصّلة مع توضيحات كافية حول كيفيّة تقييمها.
- الحصول على رأي استشاري طبّي مساند يتعلّق بحالتهم الصحيّة من مختص آخر على نفقتهم الخاصّة.
- تلقي الخدمات المقدمة في مرافق آمنة وصحية يتم مراقبتها بيئيا.
- طلب أداء الشعائر الدينيّة الخاصّة بهم ما لم يكن في ذلك عرقلة للأعمال الاعتياديّة للمستشفى/العيادة.
- تقديم الشكاوى والاقتراحات والملاحظات، والحصول على الاستجابة في الوقت المناسب.

المسؤوليّات المترتّبة على المرضى

من مسؤوليّة المرضى:

- احترام كافّة الأحكام والقوانين في المستشفى/العيادة.
- تزويد الطاقم الطبّي بالمعلومات الشخصيّة والطبيّة الدقيقة والكاملة.
- مراعاة المرضى الآخرين والفريق الطبّي.
- احترام خصوصيّة المرضى الآخرين وتجنّب التدخّل في إجراءات علاج المرضى الآخرين.
- اتّباع توصيات الطبيب والالتزام بمسار العلاج التي يصفها الطبيب المعالج.
- اتباع سياسات المستشفى/العيادة للسلامة والصحة، اتباع تعليمات فريق المستشفى/العيادة في حالات الطوارئ.
- اتباع تعليمات المستشفى/العيادة الخاصة بسياسة عدم التدخين وفقا لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة وسلطات تنظيم الرعاية الصحية.
- تحمّل المسؤوليّة فيما يتعلّق بالنتائج المترتّبة على رفض العلاج، أو عدم اتّباع إرشادات الطبيب ونصائحه.
- المشاركة الفعّالة في خطّة إدارة الآلام.
- إعلام الطاقم الطبّي بأيّة مضاعفات قد تطرأ خلال دورة العلاج.
- عدم إحضار أيّة متعلّقات ثمينة إلى المستشفى/العيادة. كل مريض مسؤول عن ممتلكاته الشخصيّة.
- ضمان مراعاة زوّارهم للمرضى الآخرين والطاقم الطبّي والالتزام بساعات الزيارة التي تحدّدها المستشفى/العيادة.
- الالتزام بالمواعيد أو إبلاغ المستشفى/العيادة مسبقا بإلغاء الموعد.
- تأكيد فهم تعليمات المغادرة شفويّا.
- تزويد المستشفى/العيادة بمعلومات دقيقة حول طريقة تسديد التكاليف (أي: الدفع نقدا، عبر شركة تأمين أو عن طريق بطاقة ائتمان)، بالإضافة إلى القدرة على تلبية الالتزامات الماليّة، وتشمل دفع أيّة مصاريف إضافيّة لا تغطّيها شركة التأمين، أو أي طرف ثالث مكلّف بالدفع.