



## PATIENT'S RIGHTS & RESPONSIBILITIES

### Being a valued patient of Al Zahra Private Hospital Dubai, you and your family have the following rights:

1. Receive impartial care respecting your personal values and beliefs from all staff without discrimination.
2. Receive comprehensive medical care for the proper diagnosis & appropriate treatment of your illness/injury.
3. Know the identity of the physician who will be in charge of your care.
4. Receive emergency care without unnecessary delay.
5. Receive comprehensive information in a simple and understandable manner from your healthcare team about the nature of your health condition or illness to allow you to give your informed consent for any proposed procedure or treatment.
6. Receive educational guidance that is appropriate to your age, level of understanding, awareness and care.
7. Participate in decisions related to your care and to identify who and how much you wish to allow others to participate in care decisions.
8. To keep your stay in the hospital as well as of all your information private and confidential.
9. To have an interpreter (if available) and if the language barrier presents a continuing problem to understand details of your medical care.
10. Give a written consent or refuse on an experimental medical treatment or participation in medical research.
11. Refuse treatment (unless mentally ill or a child) and be informed of the medical consequences of your refusal, in which case you must sign a form prepared to that effect.
12. Refuse examination or observation by any person not directly responsible for your care.
13. Request for a second opinion from another physician.
14. To have a family member or guardian as an escort depending on your health status. However, this is prohibited in certain units such as the ICU, the CCU, the Infectious Disease Unit and the Operating Theater.
15. Receive an itemized bill and an explanation of all charges.
16. Access your personal health information where medical data is protected to maintain confidentiality which cannot be disclosed to others except with your permission or as required by the UAE law.
17. Receive a written discharge plan informing you about your continuing health care.
18. Receive a full explanation regarding the need to be transferred to another facility while ensuring that your admission to another health facility meets the conditions and requirements necessary for your treatment.
19. Receive information of any hospital rules and regulations which may affect you.
20. Health facilities ensure the admission of the patient who intends to receive their services, and if they are unable to do so, they work to secure his/her admission in another health facility that meets the conditions and requirements necessary for him/her.
21. Complain, suggest and comment about the care and services you receive through [feedback@azhd.ae](mailto:feedback@azhd.ae)

### Being a valued patient of Al Zahra Private Hospital Dubai, you and your family have the following responsibilities:

1. Show consideration to others around you and deal with other patients and staff with respect.
2. Respect the privacy and comfort of other patients.
3. Provide complete and accurate information regarding your present complaints, past illness, previous hospitalization and treatment, and/or any known allergy.
4. Ask questions when you are in doubt.
5. Communicate changes in your health or failure to improve.
6. Follow the treatment plan recommended by your physician.
7. Hold the responsibility for refusing treatment or for not following your treatment plan after being informed of the consequences.
8. Attend your appointments on time or cancel in advance.
9. Respect the priority given to emergency cases.
10. Observe the hospital's safety regulations including the No Smoking Policy, maintain the cleanliness of the place and personal hygiene.
11. Ensure that the financial obligations towards your health care are promptly fulfilled.
12. Respect the doctor's decision regarding the appropriateness of the treatment for your health condition.
13. Provide the required administrative and personal documents that prove your identity and any other document required by the hospital.
14. Respect and abide by the rules and regulations towards the hospital and its employees. AZHD may seek the assistance of competent authority or authorities in the event that the patient does not comply with his/her duties, and exceeds the rules and controls specified under the legislation in force in the country.





## حقوق المرضى وواجباتهم

### لكوننا نهتم بكل مرضانا بمستشفى الزهراء الخاص دبي، فمن حق اي مريض وعائلته أن:

- ١- يعامل باحترام وتقدير من جميع أفراد طاقم المستشفى المعتمدين، دون أي تمييز وفي بيئة آمنة خالية من العوائق التي لا مبرر لها.
- ٢- يتلقى الرعاية اللازمة من أجل الحصول على تشخيص سليم وعلاج لمرضه أو إصابته.
- ٣- يتم إعلامه باسم وتخصص الطبيب الذي سيكون مسؤولاً عن رعايته.
- ٤- يتلقى الرعاية الطبية العاجلة دون تأخير لا داعي له.
- ٥- يبلغ بلغة مبسطة ومفهومة المعلومات المتعلقة بمرضه وخطة العلاج وتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والتحاور عند التعامل مع بعض الشرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسيين، المسنين..).
- ٦- يحصل على إرشادات تثقيفية تتناسب مع عمره ومستوى فهمه وإدراكه ورعايته.
- ٧- يشارك في القرارات المتعلقة برعايته وتحديد من والى أي حد يرغب في السماح للآخرين بالمشاركة في قرارات الرعاية.
- ٨- يتم الحفاظ على خصوصيته أثناء إقامته في المستشفى وأن يتم الحفاظ على سرية جميع الأمور المتعلقة بالرعاية الصحية المقدمة له.
- ٩- يكون له مترجم، إن وجد، وإذا كانت اللغة تشكل عائقاً مستمراً يحول دون فهمه للعلاجات والرعاية التي تقدم له.
- ١٠- يتم إخباره في حال كان العلاج المقدم له تجريبياً وأن يكون له الحق في قبول أو رفض المشاركة في البحث التجريبي.
- ١١- يرفض العلاج (إلا إذا كان المريض معتلاً عقلياً أو طفلاً) وأن يتم إخباره بالعواقب الطبية لرفضه، وفي هذه الحال سيتوجب عليه التوقيع على نموذج إقرار برفض العلاج.
- ١٢- يرفض الفحص أو الملاحظة من أي شخص غير مسؤول بشكل مباشر عن رعايته.
- ١٣- يطلب رأياً ثانياً من طبيب آخر.
- ١٤- يرافقه أحد أفراد أسرته أو ولي أمره طوال الوقت حسب حالته الصحية، ولكن لن يسمح للمرافق بمصاحبته داخل وحدة العناية الطبية المركزة. أو غرفة العناية القلبية، أو وحدة الأمراض المعدية، أو غرفة العمليات.
- ١٥- يستلم فاتورة مفصلة وموضحة بجميع التكاليف.
- ١٦- يصل إلى معلوماته الصحية الشخصية حيث تكون البيانات الطبية محمية للحفاظ على السرية التي لا يمكن الكشف عنها للآخرين إلا بإذنه أو وفقاً لما يقتضيه قانون دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ١٧- يتسلم خطة خطية للخروج من المستشفى تتضمن تفاصيل رعايته الطبية المستمرة.
- ١٨- يتلقى توضيحاً كاملاً عن أسباب ضرورة تحويله إلى مؤسسة أخرى للرعاية الصحية مع التأكد من أن قبوله في منشأة صحية أخرى يفي بالشروط والمتطلبات اللازمة لعلاج.
- ١٩- يتم إخطاره بقواعد وقوانين المستشفى التي قد يكون لها أثر عليه.
- ٢٠- تضمن المنشآت الصحية قبول المريض الذي يقصدها لتلقي خدماتها وإن تعذر عليها ذلك تعمل على تأمين قبوله بمنشأة صحية أخرى تتوفر بها الظروف والمتطلبات اللازمة للإحاطة الصحية به.
- ٢١- يشتكي ويقترح ويعلق على الرعاية والخدمات التي يتلقاها من خلال [feedback@azhd.ae](mailto:feedback@azhd.ae)

### لكوننا نهتم بكل مرضانا بمستشفى الزهراء الخاص دبي، فمن مسؤولية المريض وعائلته:

- ١- أن يظهر مراعاته للمحيطين به وأن يعامل المرضى والعاملين باحترام وأدب.
- ٢- أن يحترم خصوصية المرضى الآخرين.
- ٣- أن يقدم معلومات كاملة وصحيحة عن شكواه الحالية. وتاريخه الطبي وأي حساسية يعاني منها تجاه أي عقاقير طبية وجميع الأمور الأخرى المتعلقة بصحته.
- ٤- أن يسأل عن أي شيء يجده غير واضح له.
- ٥- أن يقوم بالإبلاغ عن أي تغيير يطرأ على صحته أو أي شعور بعدم التحسن.
- ٦- أن يتبع الخطة العلاجية التي يصفها له طبيبه.
- ٧- أن يقبل تحمل المسؤولية عن رفضه للعلاج أو عدم اتباعه لخطة العلاج.
- ٨- أن يلتزم بالمواعيد أو يقوم بإلغائها مسبقاً.
- ٩- أن يتفهم أن حالات بعض المرضى قد تستدعي اهتماماً أكبر من حالته ولهذا السبب ستكون لهم الأولوية.
- ١٠- أن يمثل لقواعد السلامة بما فيها قاعدة عدم التدخين، المحافظة على نظافة المكان والنظافة الشخصية.
- ١١- أن يحرص على السداد الفوري للتكاليف المالية للرعاية الصحية التي يتلقاها.
- ١٢- احترام استقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحية.
- ١٣- تقديم المستندات الإدارية والشخصية المطلوبة التي تثبت هويته وأي وثيقة أخرى تطلبها المستشفى.
- ١٤- التزام المريض بالتقيد بواجباته تجاه المنشأة الصحية والعاملين بها، ويجوز للمنشأة الصحية الاستعانة بالجهة أو الجهات المختصة في حال عدم التزام المريض بواجباته وتجاوز القواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات النافذة في الدولة.