

# PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

## Al Zahra Hospital Dubai states that the PATIENT has the following RIGHTS:

- Health facility and health professionals shall respect the patient's dignity and shall enable the patient to obtain a copy of the Patient's Rights & Responsibilities Charter, as well as access to service and healthcare in the language they choose by providing an interpreter, when necessary.
- Health facilities shall respect the patient's privacy, protect the information and data in his /her health file, social status, confidentiality of correspondence, communications, and provide amenities without inconvenience and defamation, as required by the applicable legislation.
- Health facilities and health professionals shall ensure the health protection of members of society within the respect of the basic human rights and safety of patients receiving their services.
- Physicians and all health professionals shall use all available means and possibilities to provide the best possible and appropriate services for the patient's health.
- The right to health services is a basic right of all members of society, regardless of social status, within the limits stipulated by the applicable legislation.
- All patients have the right to be treated, listened to and advised by a physician in the same manner without discrimination.
- The patient has the right to know the identity of attending physician(s) or health team with that the patient deals with and to know the specialization of each of them.
- Health facilities shall ensure the continuity of health service provision to the patient, and the health staff shall follow up on the implementation of the service initiated as long as the patient's health status so requires.
- Health facilities shall ensure the admission of the patient who visits facilities such to receive their services and, if unable to do so, ensure that the patient is admitted to another health facility in which the conditions and requirements for health care are met.
- Health staff shall take into account the risks that may arise from prevention, treatment, detection or diagnosis activities with constant keenness to achieve the desired benefit of the provided health service.
- The patient has the right, if he/she is conscious and able to express his/her opinion clearly, to refuse to receive the health service, taking into account the special cases stipulated by the applicable legislation.
- Health facility and its personnel shall respect the patient's desire and shall not violate his/her freedom to discontinue receiving the health service, unless his/her condition constitutes a threat to himself/herself, the others or the public health.
- The patient has the right, on his/her personal responsibility, to leave the health facility and not to initiate or follow up on the implementation of the health service specified, subject to the exceptions stipulated by the applicable legislation.
- The patient has the right to be prescribed treatment, including treatment procedures, surgical interventions, etc., and the quantities of drug, its side effects and its route of administration are clearly defined. The patient has the right to know the reason for undergoing various examinations and treatments. Any action taken when providing health services is recorded in his/her health file.
- The patient has the right to know the nature and severity of his/her illness and to be informed of it, unless his/her interest requires otherwise, or if his/her psychological condition does not permit to be informed of the same, in which case his/her legal representative must be informed.
- The patient has the right to obtain a medical report on his health condition and the accurate results of examinations. He/she also has the right to obtain a copy of his/her health file.
- Health facility must perform the necessary laboratory tests and analyses before performing any surgery, obtain the patient's written consent to perform the surgery, inform him/her of the possible medical effects and complications, and notify the patient of full expenses of the health services before initiating any procedures.
- The patient has the right to obtain detailed invoices of amounts of all services provided by the health facility.
- The patient has the right to obtain educational guidance commensurate with his/her age, level of understanding, awareness and welfare.
- The patient has the right to be informed of the nature and severity of his/her illness, and expectations of any other diseases or infecting others, unless his/her interest requires otherwise, or if his/her psychological condition does not permit him/her to be informed of the same. In this case, the legal representative must be informed of the same, and health knowledge and awareness must be provided to patients and their families to make decisions on the treatment plan and participate in the health care provided.
- The physician shall provide the patient in a simple and understandable language information related to his/her illness, the course of treatment and development of health condition, taking into account the difficulty of understanding and dialogue when dealing with certain categories of patients (children, psychiatric patients and the elderly).

## Patients shall be informed:

- While being at the clinic or during a special session.
- While being hospitalized in the health facility.
- Upon leaving the health facility, to urge him/her to continue treatment, take preventive measures and avoid complications that may cause health setback to his/her condition.

### The patient has the right to be informed of the following:

- Various examinations, proposed treatments and necessary preventive services.
- The benefits and estimated cost of the proposed course of treatment in advance.
- The urgency of implementation of the proposed health services to be provided.
- The expected results from the proposed health service.
- Possible alternatives to the proposed health service.
- The expected results in case of refusal of the health services.
- Reasons for his/her transfer from a health facility to another.

### The physician may be exempted from providing information to the patient in emergencies, or in case that the patient refuses to know such information, or when his/her interest so requires.

- The patient's informed consent must be obtained to receive the health service in advance, subject to the exceptions specified by law.
- The right to consent to the health service belongs to the patient or his/her legal representative if the patient is incapacitated or restricted.
- Before carrying out a medical experiment on any person, his/her written consent must be obtained after being informed of the experiment purpose, method and duration, in addition to the undesirable effects it may have, and, in all cases, the conditions and measures specified in the applicable legislation in the country must be adhered to.
- Personal health information and data are owned by the patient and protected within the scope of the preservation of the medical confidentiality that may only be disclosed to third parties under the patient's permission or in cases required by law.
- The physician must provide the patient of information and data related to his/her health and not maintain medical confidentiality, except in accordance with the conditions and in the cases stipulated in the applicable legislation.
- A family, a relative or a person who enjoys the patient's trust and appointed for this purpose may be notified, when a serious development of his/her health condition is expected, unless the patient has prevented the same in advance.

## Patient Responsibilities:

- To respect the physician's independence to assess and determine the appropriate treatment for his/her health condition.
- To accept the methods of prevention and treatment and the prescribed means for the same.
- To comply with the treatment team recommendations, carry out the required examinations in time, and take the prescribed drugs.
- To ensure the hygiene rules of the health facility and personal hygiene are respected.
- To comply with the requirements of the internal system of the health facility, in which the service is provided.
- To respect the measures taken by the department within the health facility and to comply with its applicable regulations.
- To respect the facility's health professionals and have good morals in dealing with them.
- To preserve the health facility's property, including buildings, equipment, etc.
- To respect the conditions of admission, hospitalization and discharge applicable in the health facility.
- To present the required administrative and personal documents (identity documents and any other document required by the patient undertaking procedures in the health facility).
- In the event of patient's refusal to receive the health service or to be hospitalized in the facility and insisting on leaving the facility without medical consent on the same, the patient or his/her legal representative must sign a document that proves his/her refusal to health service or hospitalization in the health facility in order to discharge the health facility from any consequences. If the patient or his/her legal representative refuses to sign this document, an official report of the event shall be issued to be signed by the facility's physician and administrative officer and shall be recorded in the facility's note record.
- To pay the health facility's dues or to present in advance a certificate of undertake the expenses provided under the social security or health insurance institution.
- The patient shall comply with his/ her responsibilities towards the health facility and its personnel. The health facility may refer to the competent authority if the patient fails to comply with his/her responsibilities and violates the rules and controls specified under the applicable legislation in force in the country.

## حقوق المريض وواجباته

### حقوق المريض:

- تلتزم المنشأة الصحية والمهنيون الصحيون باحترام كرامة المريض وعلى المنشأة الصحية تمكينه من الحصول على نسخة من ميثاق حقوق المرضى وواجباتهم وكذلك الحصول على الخدمة والرعاية الصحية بالغة التي يختارها وذلك بتوفير مترجم عند اللزوم.
- تلتزم المنشآت الصحية باحترام خصوصية المريض وحماية المعلومات والبيانات المضمنة بملفه الصحي وبوضعه الاجتماعي وسرية مراسلاته واتصالاته وتوفير أسباب الراحة له دون إزعاج ودون تشهير بوجوده بها وفقاً لما تقتضيه التشريعات الجاري بها العمل.
- تعمل المنشآت الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحية لأفراد المجتمع في إطار احترام الحقوق الأساسية للذات البشرية وسلامة المرضى الذين يتلقون خدماتها.
- يلتزم الأطباء وكافة مهنيي الصحة باستعمال كل الوسائل والإمكانات المتوفرة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة والملائمة لصحة المريض.
- الحق في تلقي الخدمة الصحية حق أساسي لكل فرد من أفراد المجتمع مهما كان صنفه الاجتماعي في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- من حق كافة المرضى أن تتّم معالجتهم والإنصات إليهم ونصحتهم من قبل الطبيب بنفس التّفاني ودون تمييز.
- من حق المريض التعرف على هوية الطبيب أو الأطباء المعالجين أو الفريق الصحي الذي يتعامل معه ومعرفة نطاق عمل كل منهم.
- تضمن المنشآت الصحية استمرارية تقديم الخدمة الصحية للمريض ويلتزم الإطار الصحي بمناخية تنفيذ لخدمة التي شرع فيها مادامت الحالة الصحية للمريض تستوجب ذلك.
- 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.
- يراعي الإطار الصحي المخاطر التي قد تترتب عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشوفات أو التّشخيص مع لحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة.
- يحق للمريض، إن كان واعياً وقادراً على التعبير عن رأيه بوضوح، أن يرفض تلقي الخدمة الصحية مع مراعاة الحالات الخاصة التي تنص عليها التشريعات الجاري العمل بها.
- يتعيّن على المنشأة الصحية والعاملين بها احترام رغبة المريض وعدم التعدي على حريته في مواصلة تلقي لخدمة الصحية من عدمها، ما لم تكن حالته تشكل تهديداً له أو لغيره أو للصحة العامة.
- يحق للمريض وعلى مسؤوليته الشخصية مغادرة المنشأة الصحية وعدم مباشرة أو متابعة تنفيذ الخدمة لصحة المحددة له، مع مراعاة الإستثناءات التي ينص عليها التشريع المعمول به في هذا المجال.
- من حق المريض أن يتم وصف العلاج اللازم له بما في ذلك الإجراءات العلاجية والتدخلات الجراحية وغير ذلك وتحديد كميات الدواء وآثاره الجانبية وطريقة استعماله بوضوح ومن حقه معرفة سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ويتم تويين كل إجراء تم اتخاذه عند تقديم الخدمة الصحية له بملفه الصحي
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وأن يتم إبلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثله قانوناً.
- من حق المريض الحصول على تقرير طبي عن حالته الصحية ونتائج الفحوصات بدقة كما أن له الحق في حصول على نسخة من ملفه الطبي.
- على المنشأة الصحية إجراء الفحوصات والتحاليل المخبرية اللازمة قبل إجراء الجراحة والحصول على موافقة المريض الكتابية لإجراء العملية الجراحية وتبصيره بالآثار والمضاعفات الطبية المحتملة وكذلك معرفة كامل نفقات الخدمات الصحية قبل بداية أي إجراءات
- من حق المريض الحصول على فواتير تفصيلية بالمبالغ المالية عن جميع الخدمات المقدمة له من قبل المنشأة الصحية.
- من حق المريض أن يحصل على إرشادات تثقيفية تناسب وعمره ومستوى فهمه وإدراكه ورعايته.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وتوقعات إصابته بأمراض أخرى أو إصابة غيره بها وأن يتم إبلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثله قانوناً كم يجب توفير المعرفة والتوعية الصحية للمرضى وذويهم لاتخاذ لقرارات الخاصة بالخطة العلاجية والمشاركة في الرعاية الصحية المقدمة لهم.
- يقدم الطبيب للمريض بلغة مبسطة ومفهومة المعلومات المتعلقة بمرضه وسير العلاج وبتطور حالته لصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والتّحاور عند التّعامل مع بعض الشرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسيين، المسنين، ..).

### واجبات المريض:

- احترام استقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحية.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقررة لذلك.
- التقيد بتوصيات الفريق المعالج والقيام بالفحوصات والكشوفات المطلوبة منه في مواعيدها وتناول الأدوية الموصوفة له.
- الحرص على احترام قواعد حفظ الصحة بالمنشأة الصحية وعلى نظافته الشخصية.
- التقيد بمقتضيات النظام الداخلي للمنشأة الصحية التي يتلقى بها الخدمة.
- احترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المنشأة الصحية والالتزام بالنظام المعمول به لديها.
- احترام مزاولي المهن الصحية بالمنشأة والتّحلي بالأخلاق الحميدة في التّعامل معهم.
- المحافظة على ممتلكات المنشأة الصحية من مباني وتجهيزات وغيرها.
- احترام شروط القبول والإقامة والمغادرة المعمول بها لدى المنشأة الصحية.
- الاستظهار بالوثائق الإدارية والوثائق الشخصية المطلوبة (الوثائق التي تثبت الهوية وأي وثيقة أخرى تستوجبها إجراءات العهد بالمريض بالمنشأة الصحية).
- في حال رفض تلقي الخدمة الصحية أو رفض البقاء في المنشأة والإصرار على مغادرتها دون موافقة طبية، يتعيّن على المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على وثيقة تثبت رفضه تلقي الخدمة الصحية أو رفضه البقاء في المنشأة الصحية وذلك لإبراء ذمة المنشأة الصحية وإخلاء مسؤوليتها القانونية من أية تبعات تترتب عن ذلك وفي حال رفض المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على تلك الوثيقة فإنه يتم تحرير محضر في الواقعة يوقعه الطبيب والمسؤول الإداري بالمنشأة الصحية ويدون ذلك في سجل الملاحظات الخاص بالمنشأة.
- دفع مستحقات المنشأة الصحية أو الاستظهار مسبقاً بشهادة في تحمل المصاريف تسلمها له مؤسسة الضمان أو التّأمين الصحي.
- يلتزم 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.

### ويتم إعلام المريض:

- أثناء العيادة أو خلال جلسة خاصة للغرض.
- أثناء الإقامة بالمنشأة الصحية.
- عند مغادرة المنشأة الصحية لحته على مواصلة العلاج والأخذ بأسباب الوقاية وتجنّب المضاعفات التي من شأنها تعكير حالته الصحية.
- **ويحق للمريض أن يتم إعلامه بما يلي:**
- مختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والخدمات الوقائية الضرورية.
- فوائده المسار العلاجي المقترح وتكلفته التقديرية بصفة مسبقة.
- مدى استعجالية تنفيذ الخدمات الصحية المقترحة تقديمها له.
- النتائج المنتظرة من الخدمة الصحية المقترحة.
- البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
- النتائج المتوقعة في حالة رفض تلقي الخدمة الصحية.
- أسباب نقله من منشأة صحية إلى منشأة أخرى.

### ويمكن أن يعفى الطبيب من تقديم المعلومات إلى المريض في الحالات الطارئة أو في صورة رفض المريض تلقي هذه المعلومات أو عندما تقتضي مصلحته ذلك.

- يجب الحصول على موافقة المريض، عن تبصر وفنائة، على تلقي الخدمة الصحية وذلك بصفة مسبقة، مع مراعاة الإستثناءات التي حددها القانون.
- حق الموافقة على تلقي الخدمة الصحية يعود للمريض أو ممثله القانوني إذا كان المريض فاقداً أو مفيد الأهلية.
- يجب، قبل القيام بتجربة طبية على أي شخص، الحصول على موافقته الكتابية وذلك بعد إعلامه بهدف التجربة وكيفية إجرائها ومدتها إضافة إلى التأثيرات غير المرغوب فيها التي يمكن أن تترتب عليها، وفي كل الأحوال يجب التقيد بالشروط والضوابط المحددة بالتشريعات الجاري بها العمل بالدولة في هذا المجال.
- المعلومات والبيانات الصحية الشخصية ملك للمريض وهي محمية في نطاق المحافظة على السر الطبي الذي لا يمكن إفشاؤه لغيره إلا بترخيص من المريض أو في الحالات التي يقتضها القانون.
- يجب على الطبيب أن يفيد المريض بالمعلومات والبيانات المتعلقة بصحته وعدم التمسك بالسر الطبي إلا وفقاً للشروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- يمكن إشعار العائلة أو الأقارب أو شخص يحظى بثقة المريض يعينه للغرض وذلك عند توقع تطور خطير لحالته الصحية، ما لم يمنع المريض ذلك مسبقاً.