

## Patient Rights and Responsibilities

### You Have the Right to:

- Know the mission statement of the health care facility and type of services that they provide.
- for all patients regardless of manner of payment, race, sex, nationality, religion, culture, disability or any other factor.
- Receive care that is considerate, respectful of the patients' personnel values and beliefs.
- Receive health care on the basis of clinical need.
- Receive treatment in an emergency situation regardless of the status of your insurance card.
- Be referred to a specialist/consultant for special care when there is a clinical need.
- Receive detailed explanation of your condition, care, treatment and aftercare, in simple terms that the patient can fully understand.
- Have access to your medical records and expect those records to be up-to-date, accurate, and kept fully confidential and protected from loss and misuse.
- Seek a second opinion if you so choose.
- Privacy during examination, procedures, clinical care/ treatment; and the right to know who is in attendance and the purpose of those in attendance on them.
- An informed consent for treatment, procedures, interventions, as per the health authority.
- Receive verbal and written information about any proposed treatment and to be told if there are any alternatives available.
- Have the freedom to choose your pharmaceutical care provider.
- Receive relevant, current and understandable information concerning your drugs and treatment, and any possible side-effects.
- Be involved in any decision making about your treatment and care.
- Have drug therapy monitored for safety and efficacy and to make reasonable efforts to detect and prevent drug allergies, adverse reactions or contraindications.
- Have patient compliance and proper drug use monitored and institute remedial interventions when necessary
- Have communications in your native language or through the services of an interpreter.
- Receive information on how to make a complaint to the healthcare facility
- if unhappy about the lack of access to your rights, medical examination or treatment, behaviour of the staff or healthcare facility safety standards.
- Have any complaint that you may make, acknowledged, fully investigated, and be provided with a written response as per the facility policy
- Reasonable safety in relation to the healthcare facility environment and practices with appropriate protection to children, disabled, elderly or vulnerable patients.
- Refuse or accept treatment based on personal decision.
- Receive information on admission regarding the healthcare facilities regulations and relevant policies.
- Be informed regarding any uncovered costs and expenses prior to making decisions.

### Your responsibilities are:

- To bring your valid proof of ID and/ or insurance card with you when you attend a healthcare facility.
- To follow any specific rules and regulations of the healthcare facility.
- To follow the treatment plan as outlined by the health care professional.
- To ask any questions if you are not clear about any aspect of your healthcare provided.
- To consider the rights and responsibilities of other patients and healthcare professionals.
- Not to use abusive language or display unsocial behaviour to other patients, visitors or staff.
- To give accurate information about personal details, medical history, medication you are receiving and history of allergies or sensitivity to medicines.
- To face the outcomes of your own actions if you decide not to follow any advice, instructions and/or treatment plan and recommendations.
- To safeguard your belongings whilst receiving any health care treatment.
- To keep appointments and inform staff if you are unable to attend so that the time can be used by other patients.
- To inform staff if you have any special needs for effective discharge from a hospital or clinic. You should try to make preparations for discharge to the best of your ability as soon as you are medically fit.
- To be accountable for payment of any deductible or medical services excluded from the insurance scheme provided by the practitioner/facility.

## حقوق وواجبات المريض

### حقوق المريض:

- معرفة رسالة ومهمة المركز ونوع الخدمات التي يقدمها.
- أن يعامل بكرامة واحترام، بما يتفق مع المعايير المهنية لجميع المرضى بغض النظر عن طريقة الدفع أو العرق أو الجنس أو الجنسية أو الدين أو الثقافة أو الإعاقة أو أي عامل آخر.
- تلقي الرعاية التي تراعي وتحترم المريض، والقيم والمعتقدات الشخصية.
- تلقي الرعاية الصحية على أساس الحاجة الطبية.
- تلقي العلاج في حالة الطوارئ، بغض النظر عن نوع وثيقة الضمان.
- تلقي الرعاية الطبية الطارئة والعلاج بسهولة وبسرعة.
- أن يحال إلى أخصائي/استشاري لرعاية متخصصة عند الحاجة.
- تلقي شرح مفصل عن حالته، والرعاية والعلاج المقترح بطريقة بسيطة.
- الاطلاع على السجلات الطبية الخاصة به وأن تكون هذه السجلات كاملة ومحدثة والحفاظ على سريتها التامة وحمايتها من الضياع وسوء الاستخدام.
- طلب إستشارة أخرى من طبيب آخر في حال الرغبة في ذلك.
- الخصوصية أثناء الفحص والإجراءات والرعاية الطبية و العلاج، والحق في معرفة هوية الحاضرين خلال العلاج والغرض من حضورهم.
- الموافقة المسبقة لتلقي العلاج والإجراءات، وفقاً لسياسة هيئة الصحة.
- تلقي معلومات شفوية وخطية بشأن العلاج المقترح وشرح البدائل المتاحة.
- تلقي المعلومات الجارية المتعلقة والمضاعفات المحتملة بالعلاج والأدوية.
- المشاركة في اتخاذ القرار حول الادوية الخاصة به وخيارات العلاج.
- أن يكون العلاج الدوائي مراقب من ناحية السلامة والفعالية وبذل الجهود لكشف ومنع أي حساسية ضد الأدوية وردود الفعل السلبية.
- رصد امتثال المريض وتعاطي العلاج السليم وإرساء التدخلات العلاجية عند الضرورة.
- الحق في التواصل بواسطة لغته الأم أو من خلال الاستعانة بخدمات مترجم.
- تلقي المعلومات الخاصة بتقديم الشكاوي للمنشأة الصحية إذا لم يكن راضياً من حقوقه أو الكشف الطبي أو العلاج أو مهنية العاملين أو مستوى السلامة بالمنشأة الصحية.
- أن يتم التأكيد بإستلام شكواه والتحقيق بأي شكوى يقدمها والحصول على إجابة خطية وفقاً لسياسة المركز.
- الحصول على أفضل معايير السلامة من حيث بيئة المنشأة الصحية والممارسات والحماية المناسبة إذا كان من المسنين أو المعوقين أو الأطفال.
- قبول أو رفض تلقي العلاج على المسؤولية الشخصية.
- تلقي المعلومات حين دخول المنشأة الصحية حول لوائح منشأة الرعاية الصحية والسياسات الأخرى ذات الصلة.
- معرفة كافة التكاليف والنفقات غير المغطاة بالضمان الصحي قبل إجراء العلاج اللازم له.

### واجبات المريض:

- إحضار الهوية الإماراتية سارية المفعول و/أو بطاقة التأمين الصحي عند الحضور إلى منشأة الرعاية الصحية.
- اتباع القواعد أو اللوائح الخاصة بمنشأة الرعاية الصحية.
- اتباع خطة العلاج كما حددها المسؤول عن تقديم الرعاية الصحية.
- توجيه أي سؤال عن أي جانب من جوانب الرعاية الصحية المقدمة.
- مراعاة حقوق المرضى الآخرين والعاملين في الرعاية الصحية.
- التعامل باحترام واتباع سلوك حضاري مع المرضى الآخرين أو الزائرين أو العاملين.
- الإدلاء بمعلومات دقيقة حول البيانات الشخصية أو التاريخ الصحي أو العلاج الذي يتلقاه.
- تحمل النتائج في حال مخالفة التعليمات الطبية أو خطة العلاج أو التوصيات.
- الحفاظ على المتعلقات الشخصية خلال فترة تلقي الرعاية الصحية.
- المحافظة على المواعيد وإبلاغ العاملين في حالة عدم التمكن من الحضور حتى يتمكن مريض آخر من الاستفادة من هذا الوقت.
- إخبار العاملين بأي احتياجات خاصة حتى نهاية تلقي العلاج والخروج من المنشأة الصحية.
- الإلتزام بتسديد مبلغ التحمل أو أي رسوم على الخدمات الطبية والمستثناة من برنامج الضمان الصحي المقدمة من المنشأة الصحية.