



Patients have the right to:

- Know the mission statement of the health care facility and type of services that they provide.
- Be treated to the highest professional, quality and safe standards by appropriately licensed, qualified and experienced practitioners in a properly licensed facility (Ambulance).
- Be treated with dignity and respect, consistent with professional standards regardless of race, sex, nationality, religion, culture, disability or any other factor.
- Receive care that is considerate, respectful of the patients' personnel values and beliefs.
- Be transferred, where appropriate to a licensed healthcare facility with relevant capacity and capability to provide continuity of care.
- Be involved, when possible in any decision making about their treatment and care.
- Receive detailed explanation of his condition, care, treatment and aftercare, in terms that are free from professional jargon in order that the patient can fully understand.
- Have drug therapy monitored for safety and efficacy and to make reasonable efforts to detect and prevent drug allergies, adverse reactions or contraindications.
- Request for clinician of the same gender, wherever possible.
- Where possible, receive communications in their native language.
- Have informed consent or refusal for treatment, procedures, interventions (or have consent or refusal from Legal/Cultural Guardian or substitute consent giver) based on adequate information from the treating professional and in accordance with the National Ambulance Consent Policy.
- Have clinical records kept fully updated and relevant, information fully documented and personal details and records are kept fully confidential and protected from loss and misuse.
- Have access to his medical records and receive a copy (on request) of any document that may have been written by National Ambulance Staff related to his case.
- Receive information from National Ambulance staff regarding the receiving healthcare facility environment and practices.
- Receive verbal and written information about any proposed treatment and to be told if there are any alternatives available. To receive information on any risks that are identified e.g. exposure to any harmful biological or chemical agents in order to make an informed choice.
- Have privacy during examination, procedures, clinical care/treatment; and they have the right to know who is in attendance and the purpose of those in attendance on them.
- Be informed of how to make a complaint or give feedback about the facility or personnel if they are unhappy about any element of the treatment or if they wish to give positive feedback.
- Have any complaint that they may make, acknowledged, fully investigated as per National Ambulance Complaint policy.
- Be protected from physical assault during their management/transfer.

Patient responsibilities are:

- To provide his/her health insurance card if available and at least one additional proof of identity.
- To follow any specific rules and regulations of the treating facility.
- To show respect and to be courteous to the National Ambulance staff.
- Not to use abusive language and/or display unsocial behaviour to other patients or National Ambulance staff.
- To co-operate with and follow the treatment plan as available to you and communicated to you by the healthcare professional.
- To ask any questions if they are not clear about any aspect of healthcare offered or being provided.
- To be considerate to others, including other patients and healthcare professionals including not using abusive language or displaying unsocial behaviour.
- To use the emergency services only for very urgent problems that cannot be dealt with by other healthcare facilities.
- To give accurate information regarding personal details, medical history or medication he/she is currently taking and history of allergy including medication allergic reaction.
- Take responsibility for your own decisions and actions and sign to declare this if you decide to refuse treatment or decide not to follow any medical advice, instructions and/or treatment plan or recommendations.
- To safeguard your own belongings whilst you are receiving any treatment.
- To be accountable for payment of any deductible or medical services, excluded from your insurance policy.

Reference CGG103, Patient Rights & Responsibilities Policy and Charter

المريض له الحق في:

- أن يتعرف على مهمة المنشأة الصحية ونوع الخدمات التي تقدمها.
- أن يتلقى رعاية طبية وفق أعلى معايير المهنية والجودة والسلامة على يد مسعفين مرخصين ومؤهلين من ذوي الخبرة العالية وذلك في منشأة مرخصة ومعتمدة (سيارة إسعاف).
- أن يتلقى العلاج بصورة لائقة ومحترمة تحفظ كرامته ووفقاً للمعايير المهنية بغض النظر عن العرق أو الجنس أو الجنسية أو الدين أو الثقافة أو الإعاقة أو أي عامل آخر.
- أن يتلقى رعاية واهتمام تحترم شخصه ومعتقداته.
- أن يتم نقله عند اللزوم إلى منشأة صحية مرخصة وتتوفر فيها الإمكانيات والقدرات لاستكمال الرعاية الطبية اللازمة.
- أن يتم إشراكه إن أمكن في اتخاذ القرارات الخاصة بالعلاج الذي سيتلقاه والرعاية التي سيحصل عليها.
- أن يتلقى شرحاً مفصلاً خالي من المصطلحات الطبية بحيث يستطيع فهم وضعه الصحي والرعاية الطبية كذلك النصح الطبي له ما بعد العلاج.
- أن يتم مراقبة وضبط سلامة وفعالية الأدوية المقدمة للمريض وأن يبذل الجهد الكافي لمنع وكشف أي تحسس تجاه أي دواء أو أي تفاعل عكسي قد ينتج عن إعطاء الدواء كذلك موانع إعطاء الدواء.
- أن يتم توفير معالج من نفس الجنس عند إمكانية ذلك.
- أن تتم مخاطبة المريض بلغته الأم إن أمكن ذلك.
- إعطاء الموافقة أو الرفض للعلاج و/أو الإجراءات الطبية (أو بالنيابة عنه من قبل ولي الأمر أو الوصي أو الوكيل الشرعي) وذلك بناء على المعلومات الشاملة التي يوفرها الشخص المعالج له ووفقاً لسياسة الإسعاف الوطني الخاصة بالموافقة على العلاج.
- إبقاء السجل الطبي مستكملاً تماماً وموثقاً بالمعلومات ذات الصلة والإحتفاظ بسرية الملف الطبي وأن يكون محمي من الضياع أو إساءة الاستخدام.
- أن يطّلع على سجله الطبي ويحصل على نسخة عنه (عند الطلب) أو أي وثيقة تخصه تم تحريرها من قبل موظفي الإسعاف الوطني.
- أن يحصل على معلومات حول بيئة المنشأة الصحية التي سينقل إليها والخدمات العلاجية المقدمة فيها.
- أن يحصل على معلومات شفوية وخطية حول العلاج المقترح وأن يتم إخباره إذا كان هناك بدائل متاحة كما يجب إعلامه عن جميع المخاطر المحتملة مثل التعرض إلى مواد بيولوجية أو كيميائية مضرّة بالصحة وذلك ليتمكن من اتخاذ خيارات مبنية على المعرفة.
- أن يحصل على الخصوصية أثناء الفحص الطبي والإجراءات والرعاية الطبية/العلاج، ولديه الحق في التعريف بالأشخاص الموجودين وما هو الغرض من وجودهم أثناء الفحص الطبي والعلاج.
- أن يتم إعلامه عن كيفية تقديم الشكاوى أو الملاحظات بخصوص المنشأة أو أداء الموظفين في حال عدم الرضى على أي جزء من العلاج أو الرغبة في تقديم ملاحظات إيجابية عن الخدمة.
- أن يتم التحقيق بالكامل في أي شكوى تقدم من طرفه وفقاً لسياسة الشكاوي المتبعة في الإسعاف الوطني.
- أن يكون محمي من أي اعتداء جسدي أثناء العلاج/النقل.

واجبات ومسؤوليات المريض:

- أن يقدم بطاقة التأمين الصحي إن أمكن وأي وثيقة تثبت هويته.
- أن يراعي الأنظمة والقوانين الخاصة بالمرفق الصحي.
- أن يظهر الاحترام لموظفي الإسعاف الوطني.
- أن لا يستخدم لغة مسيئة و/أو سلوك غير حضاري للمرضى أو لموظفي الإسعاف الوطني.
- أن يتعاون ويتبع خطة العلاج المقدمة والمفسرة من قبل الطواقم الطبية.
- أن يسأل ويستفسر عن الرعاية الصحية المقترحة أو المقدمة في حال عدم وضوح المعلومات التي تم تقديمها له حول أي جانب منها.
- أن يحترم ويراعي الآخرين بما في ذلك المرضى والطواقم الطبية بما في ذلك عدم استعمال لغة جارحة أو التصرف بطريقة غير حضارية.
- أن يستخدم أو يطلب الحصول على خدمات الطوارئ فقط في الحالات الحرجة والملحة التي لا يمكن للمنشآت الصحية الأخرى التعامل معها.
- أن يقدم معلومات دقيقة عن البيانات الشخصية، السيرة المرضية، والأدوية التي يتناولها وأي سيرة مرضية للحساسية بما فيها حساسية الأدوية.
- أن يتحمل مسؤولية قراراته وأفعاله وعليه التوقيع على نموذج إقرار في حال رفض العلاج أو اتخاذ القرار بعدم اتباع النصائح والإرشادات الطبية و/أو الخطة العلاجية أو التوصيات.
- أن يحافظ على ممتلكاته الشخصية أثناء تلقي العلاج.
- أن يسدد كامل الرسوم والمستحقات المالية المترتبة على الخدمات الطبية المستثناة من برنامج التأمين الصحي الخاص به.