

# PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES



## All patients have the right to:

- Receive a written copy of the Patient and Family bill of Rights from reception, registration office. If, for any reason, you don't understand them, please contact the Customer Happiness representative.
- Receive impartial care respecting your personal values and beliefs from all staff without discrimination, according to Health Authority rules and regulations.
- Receive comprehensive medical care aiming at reaching proper medical diagnosis and treatment of your illness and/or injury.
- Receive immediate care in emergency cases.
- Know the identity (name & specialty) of the Physician responsible for your care.
- Receive from the health care team in a simple understandable manner comprehensive information about your diagnosis, proposed treatment, any changes in your health status and causes of such changes, alternative treatment, probabilities of treatment success or failure therapy advantages and disadvantages (if any), possible problems related to treatment and expected results of ignoring the treatment.
- Have an interpreter (upon availability) if the language presents a barrier to understanding details of your comprehensive medical care.
- You have the right to have a person of one's own sex present during certain parts of a physical examination, treatment or procedure performed by a health professional of the opposite sex and the right not to remain disrobed any longer than is required for accomplishing the medical purpose for which disrobing was needed.
- Participate in your care decision making. Health Authority encourage patients, parents, or legal guardians, to the extent they wish, to participate in planning and implementing the treatment with nurses and physicians.
- Obtain a medical report and a copy of medical test results from the medical records section (upon your request), for which the health center will charge according to Health Authority rules and regulations.
- Enjoy privacy while carrying out all examinations, procedures, and treatment at the health center, and confidentiality of all your information.
- Choose the treating doctor (depends on availability), in addition to reject him/her upon furnishing a genuine reason.
- Refuse the treatment (if wish so). Thus, the treatment doctor must inform you of the medical consequences of your refusal. Accordingly, you shall sign a form prepared to that effect.
- Refuse examination or access to your treatment details by any person not directly responsible for your care. For persons who are not directly involved in your treatment, must have your prior permission to attend your case discussion, examination, and treatment.
- Be protected during treatment from any physical, verbal, or psychological assault.
- Receive information from the treating doctor (in case you would like to donate any body organ) about donation process including advantages and disadvantages (if any).
- Have a family member or guardian as an escort depending on your health status, as per Health Authority rules and regulations. However, due to medical reasons, certain units do not allow this.
- Receive complete explanation of causes to be transferred to another care center (should need arise), consequent obligations (financial and administrative, if any) and alternatives. Then, the Health Center management will take all necessary arrangements to obtain the alternate medical center approval to receive the referred patient before starting the transfer process.
- Receive upon your request an itemized bill explaining all charges regardless paid by yourself or by another source.
- Complain, suggest, and comment on services through Customer Happiness Representative.
- View your medical record under the supervision of the treating doctor or a medical team staff, according to Health Authority rules and regulations.
- Health Center respects your right to appropriate assessment and management of pain through evidence-based practices and provides you with all necessary information in this regard.
- Health Center is committed to provide terminally ill and dying patients with decent and compassionate care respecting their unique needs.

# PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES



## All patients have the responsibility to:

- Respect the Health Center's rules and regulations and observe safety regulations including but not limited to smoking.
- Bring your Identification documents & Health Insurance Card.
- Verbalized your understanding of instructions or planned course of action for your treatment given by clinical staff.
- Show consideration for others and deal with other patients and staff with Respect.
- Respect the privacy and comfort of other patients.
- Provide complete and accurate information about present complaints, past illness, previous hospitalization and treatment and any known allergy.
- Follow the treating doctor's instructions.
- Hold the responsibility for refusing or not following the treatment plan, after being informed of consequences.
- Avoid delay in taking appointment as soon as it is requested by the doctor
- Attend the appointment on time. If you want to cancel it, inform the Call Center in Medical Centers +971 4 7070999 / Prime Hospital +971 4 2929777, 48 hours in advance.
- Respect the priority given to emergency cases.
- Observe safety regulations including the no smoking policy, maintaining the cleanliness of the place, hand hygiene, etc.
- Provide accurate information concerning your method of payment and ability to pay any extra charges not covered by your medical insurance.
- Restrict from taking any photographs and videos inside procedure/treatment room.
- Give requested samples and attend medical checkup on time.
- Avoid bringing valuables and personal belongings to the Health Center. However, in emergency cases, you must notify nurses and give them these valuables in the presence of the Health Center's security by staff against duly signed special forms.

- For safety and security considerations of patients, staff, clinics & hospital property, all public areas are monitored by CCTV
- Prime Healthcare Group will not be held responsible for loss of damage to your property.

## يحق لجميع المرضى ما يلي :

- الحصول على نسخة خطية من وثيقة حقوق المريض والأسرة من مكتب الاستقبال والتسجيل. إذا لم تفهمها لأي سبب من الأسباب ، فيرجح التواصل بممثل إسعاد المتعاملين.
- تلقي رعاية محايدة تهتم بقيمةك ومحترمة انتشارك الشخصية من جميع الموظفين دون تمييز ، وفقاً لقواعد وأنظمة هيئة الصحة.
- الحصول على رعاية طبية شاملة تهدف إلى الوصول إلى التشخيص والعلاج الطبي المناسبين لمرضك و / أو إصابتك.
- الحصول على رعاية فورية في حالات الطوارئ.
- تعرف على هوية (الاسم والتخصص) للطبيب المسؤول عن رعايتك.
- تلقي معلومات شاملة من فريق الرعاية الصحية بطريق بسيطة ومفهومة عن التشخيص والعلاج المقترن وأي تغييرات في حالتك الصحية وأسباب هذه التغييرات والعلاج البديل واحتمالات نجاح العلاج أو مزايا وعيوب علاج الفشل (إن وجدت) ، والمشاكل المحتملة المتعلقة بالعلاج والنتائج المتوقعة من تجاهل العلاج.
- استعن بمترجم فوري (إذا توافر) إذا كانت اللغة تشكل عائقاً أمام فهم تفاصيل الرعاية الطبية الشاملة الخاصة بك.
- لديك الحق في وجود شخص من جلساتك أثناء إجراء الفحص البدني أو العلاج أو الإجراء الذي يقوم به أخصائي صحي من الجنس الآخر والحق في عدم البقاء عازماً لفترة أطول مما هو مطلوب لإنجاز الغرض الطبي التي من أجلها كان هناك حاجة إلى نزع الملابس.
- المشاركة في اتخاذ قرار الرعاية الخاصة بك. تشجع هيئة الصحة المرضى أو أولياء الأمور أو الأوصياء القانونيين ، بالقدر الذي يرغبون فيه ، على المشاركة في تحديد وتنفيذ العلاج مع الممرضات والأطباء.
- الحصول على تقرير طبي ونسخة من نتائج الفحوصات الطبية من قسم السجلات الطبية (بناء على طلبك) ، والتي سيتقاضى المركز الصحي رسوماً مقابلها وفقاً لقواعد وأنظمة هيئة الصحة.
- التمتع بالخصوصية أثناء إجراء جميع الفحوصات والإجراءات والعلاج في المركز الصحي ، وسريّة جميع المعلومات الخاصة بك.
- اختيار الطبيب المعالج (إذا توافر) ، بالإضافة إلى رفضه مع تقديم سبب حقيقي.
- رفض العلاج (إذا كنت ترغب في ذلك). وبالتالي ، يجب على الطبيب المعالج إبلاغك بالعواقب الطبية لرفضك. وبناءً على ذلك ، يجب عليك التوقيع على نموذج معد لهذا الغرض.
- رفض الفحص أو الوصول إلى تفاصيل علاجك من قبل أي شخص غير مسؤول بشكل مباشر عن رعايتك. بالنسبة للأشخاص الذين لا يشاركون بشكل مباشر في علاجك ، يجب أن يحصلوا على إذن مسبق منك لحضور مناقشة حالتك وفحصها وعلاجها.
- التمتع بالحماية أثناء العلاج من أي اعتداء جسدي أو لفظي أو نفسي.
- الحصول على معلومات من الطبيب المعالج (في حالة رغبتك في التبرع بأي عضو من أعضاء الجسم) حول عملية التبرع بما في ذلك المزايا والعيوب (إن وجدت).
- يجب أن يكون لديك أحد أفراد الأسرة أو الوصي كمرافق وفقاً لحالتك الصحية ، وفقاً لقواعد وأنظمة هيئة الصحة. ومع ذلك ، لأسباب طيبة ، لا تسمح بعض الوحدات بذلك.
- الحصول على شرح كامل للأسباب التي سيتم نقلها إلى مركز رعاية آخر (يجب أن تنشأ الحاجة لذلك) ، والالتزامات المترتبة (المالية والإدارية ، إن وجدت) وبالإدائل. بعد ذلك ، ستتولى إدارة المركز الصحي جميع الترتيبات الالزمة للحصول على موافقة المركز الصحي البديل لاستقبال المريض المفهول قبل البدء في عملية النقل.
- تلقي عند طلبك فاتورة مفصلة توضح جميع الرسوم بغض النظر عن دفعها بنفسك أو بواسطة مصدر آخر.
- تقديم الشكوى والاقتراح والتعليق على الخدمات من خلال ممثل إسعاد المتعاملين.
- الاطلاع على ملفك الطبي تحت إشراف الطبيب المعالج أو طاقمه الفريق الطبي حسب لواحق وأنظمة هيئة الصحة.
- يحترم المركز الصحي حقوقك في التقييم المناسب ومعالجة الألم من خلال الممارسات القائمة على الأدلة ويزودك بجميع المعلومات الضرورية في هذا الصدد.
- يلتزم المركز الصحي بتوفير رعاية لائقة للمرضى المصابين بأمراض مستعصية والمحتضررين مع مراعاة احتياجاتهم الفريدة.

## يتحمل جميع المرضى مسؤولية ما يلي:

- احترم قواعد ولوائح المركز الصحي واحترم لوائح السلامة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر كالتدخين.
- احضر مستندات إثبات الهوية وبطاقة التأمين الصحي الخاصة بك.
- توضيح فهمك للتعليمات أو مسار العمل المخطط له من أجل العلاج الذي يقدمه الطاقم السريري.
- أظهر الاعتزاز لآخرين وتعامل مع المرضى والموظفين الآخرين باحترام.
- احترام الخصوصية والراحة للمرضى الآخرين.
- قدّم معلومات كاملة ودقيقة حول الشكاوى الحالية، والأمراض السابقة، والاستشفاء السابق والعلاج وأى حساسية معروفة.
- اتبع تعليمات الطبيب المعالج.
- تحمل مسؤولية رفض خطة العلاج أو عدم اتباعها، بعد إبلاغك بالعواقب.
- تجنب التأخير في تحديد الموعد بمجرد أن يطلب الطبيب ذلك
- احضر الموعد في الوقت المحدد. إذا كنت ترغب في إلغاءه، قم بإبلاغ مركز الاتصال في المراكز الطبية ٤٩٧٦+٩٧٠٧٩٩٩ / مستشفى برايم ٤٩٧٦+٤٢٩٩٧٧٧، قبل ٤٨ ساعة.
- احترم الأولوية المعطاة للحالات الطارئة.
- مراعاة لوائح السلامة بما في ذلك سياسة عدم التدخين، والحفاظ على نظافة المكان، ونظافة اليدين، إلخ.
- قدّم معلومات دقيقة بشأن طريقة الدفع الخاصة بك والقدرة على دفع أي رسوم إضافية لا يغطيها تأمينك الطبي.
- امتنع عن التقاط أي صور وفيديوهات داخل غرفة الإجراءات / العلاج.
- قدّم العينات المطلوبة وحضر الفحص الطبي في الوقت المحدد.
- تجنب إحضار الأشياء الثمينة والمتصلة الشخصية إلى المركز الصحي. ومع ذلك، في حالات الطوارئ، يجب عليك إخبار الممرضات وإعطائهن هذه الأشياء الثمينة في وجود أمن المركز الصحي من قبل الموظفين ضد التماذج الخاصة الموقعة حسب الأصول.

- اعتبارات السلامة والأمن للمرضى والموظفين والعيادات وممتلكات المستشفى ، يتم مراقبة جميع الأماكن العامة بواسطة كاميرات مراقبة.
- لن تتحمل مجموعة برايم للرعاية الصحية المسؤلية عن خسارة / تلف الممتلكات الخاصة بك.