

Patient Rights & Responsibilities

You and your family have the right to fully understand and practice all your rights. If, for any reason, you don't understand them, please contact customer relationship office for any help including providing an interpreter or translator. You and your family have the following rights:

1. To receive Care that is considerate and respectful of your values & beliefs, provided those values and beliefs are not in conflict with the Federal laws and local regulations of the state.
2. To receive individualized, considerate and respectful Care in a safe setting that is respectful of your beliefs. Care is provided without discrimination as to your race, colour, religion, gender, age, familial status, nationality and physical or mental disability.
3. To request privacy during consultation, examination & medical procedures & Zulekha Hospital will be respectful of the same to the extent possible in our health care settings.
4. Protection from verbal, physical, mental and sexual abuse &/or assault.
5. To emotional & physical protection if you are disabled, elderly or a vulnerable child.
6. To have all your own health information kept confidential in accordance with the Federal applicable laws.
7. To refuse Observation by any one not directly involved in your care process.
8. To participate in the Care process.
9. To understand & comprehend why the treatment is suggested, before agreeing to your Care, what are its possible benefits or risks or side-effects or outcomes including those that are unexpected like potential costs and also understand what could happen if a certain treatment is refused. Alternative methods of treatment with possible benefits, risks, side- effects, possible outcomes including those that are unexpected like potential costs which shall be done in a language that you understand.
10. To receive an itemized bill upon request.
11. To receive a written 'Discharge Summary' outlining the therapeutic plans & instructions that clarify how you should take care of your health post discharge.
12. To obtain a Medical Report and a copy of Medical Test Results at applicable charges.
13. To refuse treatment to the extent permitted by law & to be informed of the medical consequences of your refusal. As per the law of the land, resuscitative services cannot be withheld nor life sustaining treatments withdrawn on patient or healthcare request.
14. To choose your primary Care provider, depending on availability at our hospital and to a second opinion within our facility at additional charges if you so desire.
15. To seek a transfer or referral to another facility when medically appropriate and legally permissible and to take a detailed explanation concerning the need for a transfer along with alternatives to the same. Your transfer will be subject to your completed registration as a patient at the transferred hospital and in accordance with rules and regulations of the transferred hospital.
16. To appropriate pain assessment and management and to have your pain treated effectively and to be given information about the nature of pain and pain relief measures.
17. To compassionate and respectful Care at all times including 'Terminal Care' that respects every patient's unique needs in accordance with the rules of the state & best medical practices.
18. To voice your complaints regarding the care, to have complaints reviewed and when possible resolved without fear of any harm or penalty to yourself, to be informed of the response to your complaint and, to inform joint commission international if not effectively resolved.
19. To receive Care that is delivered within financial, ethical & legal norms that protect patients and their individual rights.
20. To give written general consent for treatment upon registration/admission to the hospital or centre and for informed consent before any surgery, minimally invasive procedure, anesthesia, transfusion of blood & blood products or any other medical procedures that entail your written consent (as per Zulekha hospital's policies and procedures) after receiving all information that the patient may need. This will include the procedure benefits, available alternatives and all possible tasks.
21. To receive information from treating doctor on matters directly/indirectly related to care which includes queries on organ donation, research and related benefits and risks, therapeutic alternatives and medical research protocol details.
22. To participate in a medical research (If you are asked), you have the right to give a written consent or refuse or even end your participation at any time for any reason. This will not compromise the quality of medical services provided to you.
23. Have a family member or guardian as an escort depending on your availability and your health status as per Hospital's rules and regulations. However, due to medical reasons, certain units don't allow this.
24. To avail the services of interpreters, translator, and spiritual leaders should you desire to overcome barriers due to language, culture, spiritual and physical limitations.
25. To receive immediate care in emergency clinical situations.
26. To view his/her medical record under the supervision of the treating doctor or any medical team staff who should obtain the consent of author of entry.
27. To ensure protection of your possessions

Your responsibilities are to:

1. To provide all personal and family health information needed to provide you with the appropriate care. This includes reporting if you are in pain, or require pain relief.
2. To participate to the best of your ability in making decisions about your medical treatment, and to comply with the agreed upon plan of care.
3. To ask questions to your physician or other care providers when you do not understand any information or instructions.
4. To follow the treating doctor's instructions.
5. To inform your physician or other care provider if you desire a transfer of care to another physician, caregiver, or facility.
6. To respect the priority given to emergency cases.
7. To be considerate of others receiving and providing care & respect the privacy of other patients and treat your treating physician & other hospital staff with respect.
8. To observe facility policies and procedures, including those regarding
 - a. noise
 - b. visitors
 - c. smoking
9. To accept financial responsibility for health care services and for the medical Report and second opinion and settle bills promptly.
10. To keep confidential any information of any patient you may see/hear inadvertently.
11. To ensure that authorized members of your family are available to hospital personnel's for review of your treatment and specific concern in the event you are unable to properly communicate with physician.

Zulekha Hospital
Your Health Matters



مستشفى زليخة
لأن صحتك غالية

حقوق ومسؤوليات المرضى

يحق لك كمريض ولعائلتك معرفة وممارسة كامل حقوقك، وفي حال تعذر لك لأي سبب عن فهم أي منها يرجى مراجعة قسم شؤون المرضى الذي سيقوم بتوفير مترجم ليشرك لك النقطة غير الواضحة. ومن حقوقك كمريض أنت وعائلتك ما يلي:

١. أن يحصل (المرضى وعائلتهم) على العناية الملائمة التي تليق بهم وتتناسب مع قيمهم ومعتقداتهم بحيث لا تتعارض بنفس الوقت مع القوانين المحلية التي تخضع لها الدولة.
٢. أن تحظى برعاية ملائمة تراعي وتحترم خصوصية المريض، بغض النظر عن الديانة، أو اللون، أو الجنس، أو العرق، أو العمر، أو وضع الأسرة، أو الجنسية، أو الحالة العقلية.
٣. مراعاة خصوصية المريض والسرية عند الاستشارة والفحوصات، والعمليات الجراحية والعلاج، مستشفى زليخة سيبنل قصارى جهده لمراعاة هذه الناحية بقدر المستطاع والمسموح.
٤. الحصول على حماية من التعرض للإعتداء، اللفظي بالكلام، أو الجسدي، أو العقلي، أو الجنسي.
٥. تقديم الدعم والحماية المعنوية والجسدية للأطفال من ذوي الإعاقة، ولكبار السن والأطفال صغار السن.
٦. التأكد من حفظ المعلومات الشخصية الخاصة بالمريض وعدم إفشائها بحسب القواعد والقوانين التي تنص عليها الحكومة المحلية.
٧. رفض إطلاع أي موظف غير معني بعلاج حالتك على المعلومات الشخصية الخاصة بك.
٨. التدخل بالعلاج المقترح لحالتك.
٩. فهم وتوضيح الحالة الصحية للمريض مع بيان سبب المرض والعلاج المقترح بما فيه المخاطر المتوقعة والمترتبة عليه والكلفة المادية للعلاج، بالتوضيح له ولأسرته بطريقة مفهومة بلغته. مع توضيح النتائج الممكنة توقعها في حال رفض العلاج لأي سبب. والبدائل الأخرى المطروحة للعلاج مع فوائدها وسلبياتها والتكلفة المادية الممكنة ترتبها في حال التعرض لأي مضاعفات لاحقة بعد البدء بالعلاج.
١٠. حصولك على فاتورة مفصلة توضح القيمة المترتبة على العلاج عند طلبك.
١١. حصولك على مذكرة للخروج توضح بالتفصيل الأمور والتعليمات الواجب عليك القيام والتقيدها بعد مغادرة المستشفى.
١٢. الحصول على تقرير طبي ونسخة عن الفحوصات ونتائج التحاليل الطبية التي أجريت في المستشفى.
١٣. رفض العلاج بأي وقت لا ترغب في المواصله وإعلامك بالنتائج المترتبة على توقفك عن العلاج أو رفضه.
١٤. من حقك اختيار الطبيب الذي سيقدم لك العلاج أو المشرف عليه إن كان متوفراً في المستشفى. أو أن تطلب رأي طبيب ثاني للنظر في حالتك.
١٥. أن تطلب نقلك أو تحويلك إلى مكان آخر لتلقي العلاج في حال كانت حالتك الصحية تسمح بذلك. مع حصولك على تفاصيل أكثر عن هذه الخطوة والبدائل المتوقعة الحصول عليها. إن عملية النقل خاضعة لبعض الشروط منها استيفائك لعملية التسجيل في المستشفى وقبول المستشفى الآخر المحول إليه.
١٦. أن يتم تقييم الألم لديك وعلاجه بالطريقة الملائمة، وتوضيح طبيعة الألم الذي تشعر به والطريقة المناسبة للسيطرة عليه.
١٧. أن تحصل على الرعاية الطبية الكريمة في جميع الأوقات بما فيها الحالات المتأخرة، بالشكل الذي يحترم خصوصية كل مريض على حدا، وفقاً لأخلاقيات ومبادئ الممارسة الطبية التي تخضع لها الدولة.
١٨. أن تحظى بحرية التعبير عن رأيك وتقديم شكوى تجاه الرعاية التي لم تنل من رضاك، وأن يتم النظر في شكواك وأخذها بعين الاعتبار في أقرب فرصة ممكنة. دون أن تسبب لك الشعور بالخوف من التعرض للإساءة أو التضرر بسبب التقدم بها، وأن يتم إعلامك بنتائج الأمر وكيف يتم التعامل مع شكواك المقدمة، وأن تتقدم بالشكوى للجنة الدولية المشتركة في حال لم يتم النظر بالشكوى.
١٩. أن تتلقى الرعاية الطبية الملائمة ضمن إطار المايير المالية والأخلاقية والقانونية التي تحمي المرضى وتراعي حقوقهم الفردية.
٢٠. أن تعطي موافقتك الخطية على نموذج الإقرار العام للعلاج عند التسجيل/الإدخال للمستشفى أو المراكز التابعة له، بما فيها الموافقة الخطية قبل العملية الجراحية البسيطة أو الكبيرة، والتخدير، ونقل الدم أو مكونات الدم، أو أي إجراء جراحي آخر (تبعاً للقوانين التي تخضع لها مستشفى زليخة بخصوص المعالج الجراحي) بعد حصول المريض على المعلومات الكافية والتي توضح بالتفصيل فوائد الخضوع للعملية، والبدائل الأخرى المتاحة، والمخاطر المتوقعة.
٢١. أن تحصل على معلومات واضحة ومفصلة من الطبيب المعالج المسؤول عن الحالة بشكل مباشر أو غير مباشر بخصوص وضعك الصحي في حال يستدعي التبرع بالأعضاء أو المشاركة بالدراسة البحثية والفوائد والمخاطر المترتبة على كل منها، والبدائل المطروحة والتفصيل لبروتوكول البحث.
٢٢. لديك الحرية في المشاركة في الدراسات البحثية أو عدم المشاركة فيها، وإعطاء موافقة خطية في حال رغبتك بالمشاركة فيها، وأنت تتمتع بكامل الحرية في الكف عن المشاركة في الدراسة البحثية في أي وقت من الدراسة وإن لم تنتهي، دون أن ينعكس ذلك سلباً بأي شكل على نوعية الرعاية الطبية التي تتلقاها.
٢٣. لديك الحق بإصطحاب أحد أفراد عائلتك لمرافقتك والتواجد معك فترة بقاءك بالمستشفى، ولكن بالحدود التي تسمح لها قوانين المستشفى وبناءً على وضعك الصحي. فبعض الأقسام لا تسمح بتواجد المرافقين بالداخل مع المريض لدواعي صحية.
٢٤. أن تحصل على مترجم ليقوم بشرح وتوضيح الكلام المبهم أو غير المفهوم إليك بلغتك التي تفهمها.
٢٥. أن تحصل على الرعاية الطبية الفورية في الحالات الطارئة.
٢٦. الإطلاع على التقارير الطبية بإشراف الطبيب أو أحد أفراد الطاقم الطبي المخول بالحصول على موافقتك الخطية عند الدخول.
٢٧. ضمان حماية ممتلكاتك الشخصية من التعرض للسرقة.

مسؤولياتك كمريض هي:

١. تزويد الموظف المسؤول عند التسجيل أو الطاقم الطبي بكافة المعلومات الشخصية اللازمة المطلوبة منك للعلاج والمتعلقة بوضع الأسرة الصحي والتاريخ المرضي، لضمان حصولك على الرعاية الطبية المناسبة.
٢. المشاركة مع الطاقم الطبي المسؤول عن حالتك باتخاذ القرار الخاص بعلاج الحالة الصحية بما لا يتعارض مع الضرورة الصحية أو لا يشكل خطراً عليها.
٣. سؤال الطبيب أو الطاقم الطبي المساعد عن أي شيء لم تفهمه أو تود الحصول على توضيح أكثر عنه يخص حالتك الصحية.
٤. التقيد بإتباع إرشادات وتعليمات الطبيب والطاقم الطبي المساعد.
٥. إعلام الطبيب المسؤول أو الطاقم المساعد في حال رغبتك بنقلك أو تحويلك لمستشفى آخر لأي سبب كان.
٦. مراعاة الأولوية للحالات الطارئة.
٧. إحترام الغير أثناء تلقيهم للعلاج، وإحترام الخصوصية للمرضى الآخرين، وإحترام الأطباء والطاقم الطبي المساعد.
٨. التقيد بالإجراءات والسياسات المتبعة في المستشفى والمتبعة بعدم التدخين والإزعاج، والتقيد بعدد الزوار بوقت الزيارة و إستخدام الهاتف المتحرك.
٩. تحمل المسؤولية المتعلقة بالتكاليف المادية المترتبة على العلاج أو التقرير الطبي أو الحصول على رأي طبيب ثاني.
١٠. التعهد بعدم إفشاء أي معلومة أو سر لأي مريض آخر تصادفت معه خلال فترة مكوثك بالمستشفى.
١١. التأكد من وجود أحد أفراد عائلتك معك في المستشفى للإطلاع على سير الخطة العلاجية والتواصل مع الطبيب في حال عدم قدرتك على التواصل مع الطبيب شخصياً.

