



وثيقة حقوق المرضى

كونك مريض مهم في أحد المنشآت الصحية بدبي ، فإن لك و لعائلتك الحقوق التالية:

1. فهم و ممارسة حقوقك كاملة. يمكنك الحصول على نسخة مكتوبة من هذه الحقوق إما على شكل نشرة أو كتيب (أو أي شكل آخر مناسب توفرة المنشأة). إذا لم تستطع فهم مضمون هذه الوثيقة لأي سبب من الأسباب، الرجاء التواصل مع إدارة المنشأة لطلب المساعدة بما في ذلك توفير مترجم (إن لزم الأمر).
2. حق المعرفة الكاملة عن تكلفة العلاج والخدمات الصحية التي تقدمها المنشأة وجميع المعلومات ذات الصلة بها.
3. تلقي رعاية صحية عادلة تتسم بالمساواة مع احترام قيمك و معتقداتك الشخصية من قبل جميع العاملين وفقاً لقواعد و لوائح هيئة الصحة بدبي.
4. الحصول على رعاية صحية شاملة تهدف إلى تشخيص و علاج سليم لمرضك و / أو إصابتك.
5. تلقي رعاية فورية في الحالات الطارئة.
6. معرفة اسم و تخصص هوية الطبيب المسؤول عن رعايتك.
7. الحصول على معلومات شاملة عن تشخيصك مع المقترحات العلاجية لمرضك و إخبارك عن أي تغييرات في حالتك الصحية و أسبابها. و كذلك لك الحق أن تعرف عن العلاجات البديلة و فرص نجاحها. لك الحق أيضاً أن تعرف عن مزايا و مساوئ علاجك مع المشاكل المحتملة و نتائج تجاهلك للعلاج. تلقى هذه المعلومات يجب أن تكون بطريقة بسيطة و مفهومة.
8. الحصول على مترجم ان وجد إن كانت هناك عوائق لغوية تمنعك من فهم تفاصيل حالتك الصحية.
9. إعطاء موافقة كتابية قبل أي تدخل جراحي أو إجراء طبي مثل المنظار أو التخدير أو نقل الدم أو أحد مشتقاته أو أي إجراء طبي آخر يتطلب موافقة خطية منك (وفقاً لقواعد و لوائح هيئة الصحة بدبي) و ذلك بعد حصولك على كافة المعلومات. هذه المعلومات يجب أن تشمل فوائد العملية و البدائل المتاحة و المخاطر المحتملة.
10. إعطاء موافقة كتابية على العلاج عند دخولك المستشفى / المركز.
11. المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية. هيئة الصحة بدبي تشجع المرضى و الوالدين و الأوصياء القانونيين للمشاركة في تخطيط و تنفيذ العلاج مع الأطباء و الممرضات.
12. الحصول على تقرير طبي و نسخة من نتائج فحوصاتك الطبية من قسم السجلات الطبية (بناءً على طلبك) علماً أنها قد ترتبط برسوم محددة وفقاً لقواعد و لوائح المنشأة.

13. التمتع بالخصوصية أثناء جميع فحوصاتك و إجراءاتك و علاجك في المستشفى / المركز و الحفاظ علي سرية جميع المعلومات الخاصة بك.
14. المشاركة في اختيار فريق العلاج (في حال توافر الفريق و في حالة العمليات.
15. رفض العلاج. و بالتالي، يجب على الطبيب المعالج إبلاغك بالعواقب الطبية لقرارك. كما يجب توقيع استمارة تقر فيها على ذلك.
16. رفض الفحوصات أو متابعة العلاج عن طريق المهنيين الغير مسؤولين مباشرة عن رعايتك. ويجب عليهم الحصول على إذن مسبق للمشاركة في علاجك و مناقشة فحوصاتك.
17. حمايتك من أي إساءة جسدية أو لفظية أو أي اعتداء نفسي.
18. تلقي معلومات من الطبيب المعالج عن عملية التبرع بما في ذلك المنافع و المساوى المحتملة (في حال كنت ترغب بالتبرع بأي جزء من أجزاء الجسم).
19. مرافقة أحد أفراد أسرته أو ولي أمره لك وفقاً لحالتك الصحية ووفقاً لقواعد و لوائح المنشأة الصحية التي تتلقى فيها العلاج ، علماً أن هناك بعض المنشآت لا تسمح بذلك لأسباب طبية.
20. تلقي تفسيراً شاملاً في حال وجب نقلك إلى منشأة صحية أخرى مع شرح الالتزامات المتوقعة (إدارية أو مالية – إن وجدت) والبدائل المتوفرة. ستتخذ إدارة المنشأة الصحية جميع الإجراءات اللازمة لنقلك مع الحصول على الموافقة للنقل وذلك قبل بدء عملية النقل.
21. تلقي (عند طلبك) فاتورة مفصلة تشرح جميع الرسوم التي يتوجب دفعها بغض النظر عن من سيدفعها سواء كنت أنت أو أي مصدر آخر.
22. يمكن للمنشأة تلقي شكاويك و اقتراحاتك من خلال الإدارة أو عن طريق خدمة المقترحات و الشكاوى اليدوية أو الالكترونية. وعلى المنشأة التحقيق في شكاويك المقدمة لديها وذلك في غضون 72 ساعة من تقديمها.
23. وفقاً لقوانين هيئة الصحة في دبي يمكنك الإطلاع على سجلك الطبي تحت إشراف طبيبك المعالج أو أحد موظفي الفريق الطبي.
24. يحق لك الحصول على تقييم وعلاج مناسب لآلامك التي تشعر بها من خلال إتباع علاجات طبية معروفة مع إعطاءك جميع المعلومات اللازمة عنها.
25. في حال وجود أي بحث علمي جديد تقيمه المنشأة الصحية متعلقة بعلاجك، سيخبرك طبيبك بكل المعلومات اللازمة بهذا الخصوص مع الفوائد و المخاطر المحتملة و البدائل العلاجية المتوفرة مع تفاصيل بروتوكول هذا البحث.
26. إذا طلب منك احضار حالتك الطبية لأنشطة البحوث العلمية، لديك الحق في إعطاء موافقة طبية أو رفض ذلك. لديك الحق أيضاً في الانسحاب من المشاركة في البحث الطبي في أي وقت و لأي سبب. لن يؤثر قرارك سلباً على جودة الخدمات الطبية المقدمة لك.
27. تلتزم المنشأة بإعطاء رعاية كريمة للمرضى الذين يعانون من أمراض لا شفاء لها و المقبلين على الموت مع احترام احتياجاتهم وفقاً لقواعد و قوانين هيئة الصحة بدبي.



وثيقة مسئوليات المرضى

كونك مريض مهم أحد المنشآت الصحية بدبي، عليك وعلى عائلتك المسئوليات التالية:

1. احترام قواعد و قوانين المنشأة الصحية التي تتلقى فيها العلاج.
2. مراعاة المرضى الآخرين و احترام جميع العاملين.
3. احترام خصوصية وراحة المرضى الآخرين.
4. اعطاء معلومات كاملة و دقيقة عن حالتك الصحية الحالية و السابقة و عن أية علاجات سابقة و عن أية حساسية إن وجدت.
5. إتباع تعليمات الطبيب المعالج.
6. تحمل المسئولية الكاملة عند رفضك أو عدم إتباعك لخطة العلاج و ذلك بعد إبلاغك بالعواقب.
7. تفادي التأخير في أخذ المواعيد من مكتب / قسم السجلات الطبية بناءً على طلب طبيبك في أقرب وقت ممكن.
8. حضور موعدك في الوقت المحدد. ان كنت ترغب في إلغاء الموعد عليك إبلاغ المنشأة قبل الموعد بوقت مناسب و حسب قواعد العمل بالمنشأة.
9. إعطاء العينات المطلوبة و حضور الفحوصات الطبية في الوقت المحدد من دون أي تأخير.
10. احترام الحالات الطارئة وإعطاء الأولوية لها.
11. الالتزام بقواعد السلامة بما في ذلك سياسة عدم التدخين، المحافظة على نظافة المكان، نظافة اليد، الخ.
12. ضمان الوفاء بالالتزامات المالية المستحقة للمنشأة في الوقت المحدد (إن وجدت).
13. تجنب جلب ممتلكاتك الشخصية القيمة إلى المنشأة الصحية. ولن تتحمل المنشأة مسؤولية هذه الممتلكات. و مع ذلك، في حالات الطوارئ، عليك إخبار الكادر التمريضي بالمنشأة وإعطائهم هذه الممتلكات في حضور أحد موظفي الأمن مع التوقيع على استمارة خاصة. عليك الاحتفاظ بنسخة من هذه الاستمارة و التحقق من هوية المستلم الرسمية. لن تتحمل الإدارة عواقب عدم إتباع الإرشادات المذكورة أعلاه.



Patient Bill of Rights

Being a valued patient in Dubai, you and your family have the following Rights:

1. Fully understand and practice all your rights. If, for any reason, you don't understand them, please contact customer relation office for any help including providing an interpreter (If any).
2. Full disclosure of health services cost and information related to all services provided by the Facility
3. Receive impartial care and respect of your personal values and beliefs from all staff without discrimination, according to DHA's rules and regulations.
4. Receive comprehensive medical care aiming at reaching proper medical diagnosis and treatment of your illness and/or your injury.
5. Receive immediate care in emergency cases.
6. Know the identity (name & specialty) of the physician responsible for your care.
7. Receive comprehensive information about your diagnosis, proposed treatment, any changes in your health status and causes of such changes, alternative treatments, probabilities of treatment success or failure, therapy advantages and disadvantages, possible problems related to treatment and expected results of ignoring the treatment in a simple understandable manner.
8. Have an interpreter (upon availability) if the language presents a barrier to understanding details of your comprehensive medical care.
9. Give your written General Consent for treatment at DHA upon admission to the hospital / centre.
10. Give your written informed consent before any surgery, minimally invasive procedure, anesthesia, transfusion of blood and blood products, or any other medical procedures that entail your written consent (according to DHA's rules and regulations) after receiving all information that you may need. This must include the procedure benefits, available alternatives and all possible risks.
11. Participate in your care decision-making. DHA encourages patients, parents or legal guardians to participate in planning and implementing the treatment with nurses and physicians.
12. Obtain a medical report and a copy of medical test results from the Medical Records Section (upon your request), for which the hospital will charge you according to DHA's rules and regulations.
13. Enjoy privacy during the performance of all examinations, procedures, and treatment at the hospital / centre, and DHA maintains confidentiality of all your information.
14. Choose the treating team doctor (upon availability and operational needs).

15. Refuse the treatment. Thus, the treating doctor must inform you of the medical consequences of your refusal. Accordingly, you shall sign a form with your decision.
16. Refuse examination or follow-up of your treatment details by any person not directly responsible for your care. For persons who are not directly involved in your treatment, they must have your prior permission to attend your case discussion, examination and treatment.
17. Be protected during treatment from any physical, verbal or psychological assault.
18. Receive information from the treating doctor - in case you would like to donate any body organ - about donation process including advantages and potential disadvantages.
19. Have a family member or guardian as an escort depending on your availability and your health status, as per DHA's rules and regulations. However, due to medical reasons, certain units don't allow this.
20. Receive complete explanation of causes to be transferred to another care center, consequent obligations (financial and administrative - if any) and alternatives. Then, the hospital / centre management will make all necessary arrangements to obtain the alternate medical center's approval to receive the referred patient before starting the transfer process.
21. Receive – upon your request – an itemized bill explaining all charges regardless paid by yourself or by other sources.
22. Complaints and suggestions on services can be submitted through customer relation offices in the hospital / centre or through eComplaint.
23. View your medical record under the supervision of the treating doctor or medical team staff, according to DHA's rules and regulations.
24. DHA respects your right of appropriate assessment and management of pain through well known therapies and provides you with all necessary information in this regard.
25. In case of any new scientific research conducted by DHA pertaining to your treatment, your doctor will inform you on all related issues including potential benefits and risks, therapeutic alternatives and medical research protocol details.
26. If you are asked to participate in a medical research, you have the right to give a written consent or refuse. You also have the right to end your participation at any time for any reason. This will not compromise the quality of medical services provided to you.
27. DHA is committed to provide terminally ill and dying patients with decent and compassionate care respecting their unique needs, according to DHA's regulations.



Patient Bill of Responsibilities

Being a valued patient in the Dubai Health Authority, you and your family have the following Responsibilities:

1. Respect the hospital's / center's rules and regulations.
2. Show consideration for others and deal with other patients and staff with respect.
3. Respect the privacy and comfort of other patients.
4. Provide complete and accurate information about present complaints, past illness, previous hospitalization and treatment and any known drug allergy.
5. Follow the treating doctor's instructions.
6. Hold the responsibility for refusing or not following the treatment plan, after being informed of consequences.
7. Avoid delay in taking appointment from the Appointment Office/ Medical Records Section, as soon as it is requested by the doctor.
8. Attend the appointment on time. If you want to cancel it, inform the Appointment Office 48 hours in advance.
9. Respect the priority given to emergency cases.
10. Observe safety regulations including the no-smoking policy, maintaining the cleanliness of the place, hand hygiene etc...
11. Ensure that financial obligations due for DHA are fulfilled promptly (if any).
12. Give requested samples and attend medical check up on time.
13. Avoid bringing valuable personal belongings to the hospital / centre. The hospital / centre will not be held responsible for loss of / damage to such belongings. However; in emergency cases, you must notify nurses and give them these valuables in the presence of the hospital / centre's security staff against duly signed special forms. You must keep a copy of this form and verify the recipient's official identity. The hospital / centre management is not responsible for any consequences resulting from non-adherence to above instructions.

