



Patient 's Rights and Duties Patient Charter

This Charter provides practical information that we hope will be useful to you when you receive treatment at our health facility

1. Patient Responsibilities are:

- To bring their insurance card with them when they attend a healthcare facility.
- To follow any specific rules and regulations of the health care facility.
- Follow the treatment plan as outlined by the health care professional.
- Ask any questions if they are not clear about any aspect of their health care provided.
- To consider the rights and responsibilities of other patients and health care professionals.
- Not to use abusive language or display unsocial behavior to other patients, visitors or staff.
- To show consideration for the needs of others at all times.
- To use any emergency services only for very urgent problems or when you are unable to use other health services.
- To give accurate information about personal details, medical history, medication you are receiving and history of allergies or sensitivity to medicines.
- Face the outcomes of your own actions if you decide not to follow any advice, in 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.

2. Patient Rights - You have the right to:

- Be treated to the highest professional standards by appropriately licensed, qualified and experienced practitioners in a properly licensed and approved facility.
- Be involved in any decision making about your treatment and care.
- Have communications in your native language or through the services of an interpreter.
- Refuse or accept treatment based on personal decision.
- Have access to your medical records and expect those records to be up-to-date and accurate.
- Receive information on admission regarding the health care facilities regulations and relevant policies.
- Reasonable safety in relation to the healthcare facility environment and practices.
- Your Rights & Responsibilities - Patients' Charter**
- Seek a second opinion if you so choose.
- Privacy, both of person and information.
- Be informed regarding any uncovered costs and expenses prior to making decisions.
- Receive treatment in an emergency situation regardless of the status of your insurance card.
- 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, behavior of the staff or healthcare facility safety standards.

3. Patient Feedback

How to make a complaint or comment about your treatment:

If you are unhappy with any medical examination or treatment you have received, the behavior of the professional staff or the safety standards of any healthcare facility, you have the right to make a complaint to the healthcare facility management or the Health Authority Abu Dhabi (HAAD).

If you wish to make a complaint or a positive comment to HAAD, you can call Toll free 800 800 or follow the link below to the complaint form on our website: www.haad.ae

حقوق و واجبات المريض ميثاق المريض

يوفر هذا الميثاق معلومات عملية نأمل أن تكون مفيدة لك عند تلقيك العلاج في منشأتنا الصحية

١ مسؤوليات المريض هي:

- احضار بطاقة التأمين الصحي
- إتباع القواعد و اللوائح الخاصة بمنشأتنا الصحية
- توجيه أي سؤال عن أي جانب من جوانب الرعاية الصحية المقدمة
- مراعاة حقوق المرضى الآخرين و العاملين في الرعاية الصحية
- التعامل باحترام و إتباع سلوك حضاري مع المرضى الآخرين و الزائرين و العاملين
- عدم التخدام خدمة الطوارئ إلا في الحالات الطارئة
- أو عند عدم إمكانية استخدام اي خدمة صحية اخرى
- 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 و إبلاغ العاملين في حالة عدم التمكن من الحضور حتى يتمكن مريض آخر من الاستفادة من هذا الوقت
- إخطار العاملين بأي إحتياجات خاصة حتى نهاية تلقي العلاج والخروج من منشأتنا
- الالتزام بتسديد مبلغ التحمل أو اي رسوم على الخدمات الطبية و المستثناة من برنامج الضمان الصحي المقدمة من المنشأة الصحية

٢- حقوق المريض :

- تلقي العلاج وفقا لأعلى المعايير الطبية
- على يد ممارسين طبيين مرخصين و مؤهلين و ذوي خبرة في مكان مرخص و معتمد
- الاشتراك في اتخاذ قرارات العلاج او الرعاية الصحية المقدمة له
- الحق في التواصل مع متلقي الرعاية الصحية بواسطة لغته
- الام او من خلال الاستعانة بخدمات مترجم فوري
- قبول او رفض تلقي العلاج على المسؤولية الشخصية
- الاطلاع على السجلات الطبية الخاصة به
- تحديث السجلات بشكل دائم و دقيق
- الحصول على المعلومات حين دخول المنشأة الصحية حول لوائح منشأة الرعاية الصحية و السياسات الأخرى ذات الصلة حين دخول المنشأة الصحية
- الحصول على افضل معايير السلامة من حيث بيئة المنشأة الصحية و لممارسات
- طلب رأي طبي آخر في حال الرغبة في ذلك
- مراعاة خصوصية المريض سواء لشخصه أو البيانات الخاصة به
- إبلاغ متلقي الرعاية الصحية بكافة التكاليف و النفقات غير المغطاة بالضمان الصحي قبل إجراء العلاج اللازم له
- تلقي العلاجات في الحالات الطارئة بغض النظر عن وضعية بطاقة الضمان الصحي التي يحملها
- الحصول على المعلومات الخاصة بتقديم الشكاوي للمنشأة الصحية اذا لم يكن راضيا عن تمكينه من حقوقه
- او الكشف الطبي او العلاج او مهنية العاملين او مستوى السلامة بالمنشأة الصحية

٣- شكاوى و مقترحات المرضى :

اذا لم تكن راضيا عن الكشف الطبي او العلاج الذي تلقيته او مهنية العاملين او مستوى السلامة بمنشأة الرعاية الصحية , فلديك الحق في تقديم شكوى الى ادارة المنشأة الصحية أو دائرة الصحة أبو ظبي