

PATIENT AND FAMILY RIGHTS & RESPONSIBILITIES



PATIENT RIGHTS

Care

- To be informed about the care and services of the healthcare organization and how to access these services.
- To know the name, role, and qualifications of your physician.
- To have your questions answered promptly.
- To be provided with an Arabic / English interpreter when necessary; all other language barriers will be accommodated based on availability of translation resources.
- To a second opinion or to transfer your care to another physician if you wish.
- To refuse treatment except as otherwise provided by law. The treatment doctor must inform you of the medical consequences of your refusal. Accordingly, you shall sign a form prepared to that effect.
- To be free from restraint and seclusion which are not medically necessary.
- To be treated to the highest professional standards by appropriately licensed and experienced practitioners in a properly licensed and approved facility.
- To privacy during examination, procedures, clinical care/ treatment; and the right to know who is in attendance and the role of those in attendance.
- To participate in your care decision-making by planning and implementing your treatment with licensed qualified experienced practitioners.
- To be protected during treatment from any physical, verbal, or psychological assault.
- To seek a second opinion without fear of compromise to your care within or outside the Hospital.
- To receive treatment to medically stabilize you in life threatening emergency situations.
- To choose your treating doctor (depends on availability), in addition to rejecting him/her upon furnishing a genuine reason.
- To have appropriate assessment and management of your pain through evidence-based practices and to be provided with all necessary information in this regard.
- To be informed regarding any uncovered costs and expenses prior to making decisions in a non-emergent situation.

Respect

- You have the right to receive considerate, respectful, and compassionate care in a safe setting regardless of your age, gender, race, national origin, religion, or disabilities.
- To know that your medical record is always kept confidential, and you have the right to access it.
- You have the right to request for a chaperone when in consultation with a doctor of the opposite gender.

Information

- To receive a written copy of the Patient and Family Rights & Responsibilities from the registration team upon visiting our facility as a new patient. Your rights and responsibilities will also be displayed on our website and in different areas of our facility for your reference and review.
- To 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.

- To be informed of the risks, benefits, and alternatives of transferring to another facility when deemed medically necessary.
 - To provide general consent for treatment and have general scope and limits of this consent explained.
 - To receive, on request and prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care and, on request, an itemized bill with charges explained.
 - To be informed of clinic policies and practices that relate to your care, treatment, and services.
 - To consent or decline to participate in clinical research, investigations, or trials.
 - To obtain a medical report and a copy of your medical information upon your request which may be chargeable.
 - To provide your written informed consent before any surgery, minimally invasive procedure, anesthesia, transfusion of blood and blood products, or any other medical procedures that require your written consent after receiving all information that you may need. The information received must include the procedure benefits, available alternatives, and all possible risks.
 - To provide a written consent or refuse when asked to participate in medical research. You also have the right to end your participation at any time for any reason without the quality of the medical services provided to you compromised.
 - To request information about your physician’s scope of practice and license. An identification badge shall be worn by all Mubadala Health’s caregivers during their working hours.
 - To be informed of available resources for resolving disputes, grievances, conflicts, and ethical issues.
- Email us: wevaluefeedback@mubadalahealth.ae
 Call our Patient Experience Office: 80057
- If you fail to receive a response within 3 business days, you may escalate by emailing Mubadala Health: Patientsupport@mubadalahealth.ae, or by contacting the Dubai Health Authority (DHA) by phone (800 342).

PATIENT RESPONSIBILITIES

- To provide correct and complete information about your past and current medical history.
- To bring your current medications with you so that they may be reviewed.
- To report changes in your condition and report any concerns in your care.
- To follow the treatment plan recommended by the healthcare team and to ask questions when you do not understand information or instructions regarding this plan.
- To provide your signed General Consent for treatment upon your visit when applicable.
- To provide your signed informed consent before any minor surgery, anesthesia or any other procedures that entail your written consent; after receiving all information that you may need. This must include the procedure benefits, available alternatives, and all possible risks (if any).
- To accept responsibility for your actions if you refuse treatment or do not follow the health care provider’s instructions.
- To provide at least 48 hours’ notice if you cannot attend your appointment.
- To arrive on time for your scheduled appointments. If you arrive more than 15 minutes late, we may reschedule your appointment.
- To bring your insurance card or provide us with insurance information each time you visit.
- To bring a valid (e.g., Emirates ID or Passport) patient identification document with you every time you visit.
- To pay for services rendered promptly.
- To respect the priority given to emergency cases.
- To follow the treating doctor’s instructions.
- To adhere to Mubadala Health’s rules and regulations including but not limited to; no-smoking policy, maintaining the cleanliness of our facility, hand hygiene etc. and accept that these are for patients and visitors’ wellbeing.
- To be courteous to staff and show respect and consideration for others.
- To refrain from using abusive language and/or display unsocial behavior to other patients, visitors, or staff.
- To avoid bringing valuables personal belongings to your visit. Mubadala Health will not be held responsible for damage or loss of such belongings.
- To give requested samples and attend medical check-ups and/or your appointment on time.

- يجب إبلاغ المريض بالمخاطر والمزايا والبدائل التي ينطوي عليها تحويله إلى مركز طبي آخر إذا ما استدعت ذلك الضرورات الطبية.
 - تقديم المريض موافقة على تلقي العلاج بشكل عام مع توضيح حدود ونطاق هذه الموافقة.
 - الحصول عند طلب المريض وقبل تلقي العلاج على تقدير تقريبي لنفقات الخدمات الطبية الخاصة به بالإضافة إلى فاتورة مفصلة مع توضيح البنود المدرجة عند طلب المريض لذلك.
 - إعلام المريض بالسياسات والإجراءات الطبية المتعلقة بالرعاية، العلاج والخدمات المقدمة له.
 - للمريض حق الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث أو التجارب الطبية.
 - الحصول على تقرير طبي ونسخة من البيانات الطبية عند الطلب، وهو طلب قد يكون خاضعاً لتكلفة محددة.
 - تقديم المريض موافقة مكتوبة قبل إجراء أي جراحة، أو إجراء بأدنى حدود التدخل الجراحي، أو التخدير، أو نقل الدم ومشتقاته أو أي إجراءات طبية أخرى تتطلب موافقته الخطية بعد تلقي جميع المعلومات التي قد يحتاجها. ويجب أن تتضمن المعلومات الواردة فوائد الإجراء والبدائل المتاحة وجميع المخاطر المحتملة.
 - تقديم المريض للموافقة أو الرفض بشكل كتابي عند تلقيه لطلب المشاركة في بحوث طبية. ويحتفظ المريض بحق إنهاء مشاركته في أي وقت ولأي سبب كان دون المساس بجودة الرعاية العالية التي يتلقاها.
 - يحق للمريض طلب معلومات حول تخصص الطبيب المعالج ومؤهلاته العلمية. ويتعين على جميع مقدمي الرعاية في مبادلة للرعاية الصحية وضع بطاقة الهوية التابعة للمستشفى بشكل ظاهر وواضح خلال ساعات عملهم.
 - إخطار المريض بالموارد المتاحة لحل النزاعات والتظلمات والقضايا الأخلاقية.
- البريد الإلكتروني للتواصل معنا: wevaluefeedback@mubadalahealth.ae
 التواصل مع مكتب تجربة المرضى: 80057
- في حال عدم وصول رد في غضون 3 أيام عمل، يمكنك تصعيد الأمر بإرسال رسالة إلى مبادلة للرعاية الصحية بالبريد الإلكتروني: Patientsupport@mubadalahealth.ae أو بالاتصال بهيئة الصحة بدبي على الرقم (800 342).

واجبات المريض

- إعطاء معلومات صحيحة وكاملة عن تاريخك الطبي الحالي والسابق.
- إحضار الأدوية التي تتناولها حالياً للاطلاع عليها.
- الإبلاغ عن أي تغيير يطرأ على حالتك أو أي شكوك تشوب الرعاية التي تتلقاها.
- اتباع الخطة العلاجية التي وضعها الفريق الطبي لك، وطرح استفساراتك إذا استعصى عليك فهم المعلومات أو التعليمات الخاصة بالخطة العلاجية.
- تقديمك لموافقة عامة موقعة للحصول على العلاج عند زيارة المستشفى ومتى استوجب ذلك.
- تقديمك لموافقة موقعة قبل إجراء أي جراحة ثانوية، أو إجراء تخدير، أو أي إجراء آخر يتطلب ذلك، بعد تلقي معلومات واضحة عن الحاجة لذلك. ويجب أن يتضمن نموذج الموافقة فوائد الإجراء، والبدائل المتاحة، وجميع المخاطر المحتملة (حال وجودها).
- تحمل مسؤولية رفضك تلقي العلاج أو اتباع تعليمات من يتولون رعايتك صحياً.
- تقديم الإخطار بإلغاء الموعد قبل ٤٨ ساعة على الأقل إذا لم تتمكن من الالتزام به.
- الوصول إلى المركز في الموعد المحدد. وإذا تأخر الوصول لأكثر من ١٥ دقيقة، قد نقوم بإعادة جدولة موعدك.
- ويتعين عليك تقديم معلومات تأمينك الصحي عند كل زيارة.
- إحضار بطاقة الهوية السارية أو الجواز الساري إلى المركز عند كل زيارة.
- تسديد رسوم الخدمات المقدمة بشكل فوري.
- احترام الأولوية الممنوحة للحالات الطارئة.
- اتباع تعليمات الطبيب المعالج.
- الامتثال لقواعد وتعليمات مبادلة للرعاية الصحية مثل، على سبيل المثال لا الحصر، منع التدخين، والحفاظ على نظافة المستشفى، ونظافة الأيدي وغير ذلك. والعلم بأنها وضعت لصالح المرضى والزوار.
- مراعاة التعامل مع العاملين في المركز بلطف وإبداء التقدير والاحترام للآخرين.
- الامتناع عن استخدام كلمات عدائية و/ أو إظهار أي سلوكيات غير محبة اجتماعياً للمرضى والزوار وفريق العمل.
- تجنب اصطحاب مقتنيات ثمينة خلال الزيارة. ولن تتحمل مبادلة للرعاية الصحية أي مسؤولية عن أي فقدان أو تلف يلحق بمثل هذه المقتنيات.
- إعطاء العينات المطلوبة والالتزام بالفحوصات الطبية و/أو أوقات المواعيد.



حقوق المريض

الرعاية

- الإطلاع على الخدمات التي يوفرها المركز وكيفية الحصول عليها.
- معرفة اسم ومهام ومؤهلات طبيبه.
- تلقي إجابة فورية عن الأسئلة التي يطرحها.
- الحصول على خدمة الترجمة الفورية للغتين العربية والإنجليزية عند الحاجة لذلك، وسيتم التعامل مع العقبات الناجمة عن اللغات الأخرى بناءً على توفر موارد الترجمة.
- الحصول على وجهة نظر طبية أخرى أو تحويله إلى طبيب آخر متى رغب في ذلك.
- رفض العلاج إلا في الحالات التي ينص عليها القانون. ويجب على الطبيب المعالج الإشارة لذلك. يتحمل المريض العواقب الطبية لرفضه، ويتعين عليه التوقيع على نموذج إقراره بتحمل تبعات قراره.
- عدم التعرض لأي شكل من أشكال القيود أو العزل إلا إذا اقتضت الضرورات الطبية.
- أن يُعامل المريض وفقاً لأعلى المعايير المهنية من قبل ممارسين مرخصين وذوي خبرة مناسبة في منشأة مرخصة ومعتمدة بشكل مناسب.
- الحفاظ على خصوصية المريض خلال عملية الفحص والتشخيص والرعاية السريرية والعلاج، وحقه في معرفة مقدمي الرعاية ودور كل منهم على حدة.
- مشاركة ممارسين مؤهلين ومترسرين في اتخاذ قرارات الرعاية الخاصة بالمريض من خلال تخطيط وتنفيذ خطته العلاجية وأن يكون المريض محمياً أثناء تلقي العلاج من أي انتهاك جسدي أو لفظي أو نفسي.
- الحصول على استشارة طبية ثانية دون المساس رعاية المريض ضمن المستشفى أو خارجه.
- تلقي العلاج لتحقيق الاستقرار الطبي في حالات الطوارئ التي تهدد الحياة
- اختيار الطبيب المعالج (حسب التوافر) إضافة إلى حق رفض الطبيب بعد تقديم سبب مقنع.
- الحصول على تقييم مناسب وإدارة مناسبة للمرض عبر ممارسات علاجية قائمة على الدلائل، وتلقي كافة المعلومات اللازمة في هذا السياق.
- يجب إطلاع المريض على أي تكاليف لا يغطيها التأمين قبل اتخاذ قرار العلاج في الحالات غير الطارئة.

الاحترام

- للمريض الحق في تلقي الرعاية الصحية بكل تقدير واحترام وعناية في جو آمن بغض النظر عن العمر أو الجنس أو العرق أو الأصول القومية أو الديانة أو الإعاقة.
- إعلام المريض بأن سجله الطبي محفوظ دائماً بسرية تامة و له الحق بالحصول على أي معلومات من السجل الطبي الخاص به.
- للمريض الحق طلب مرافق في حالة استشارة طبيب من الجنس الآخر.

المعلومات

- تلقي نسخة مكتوبة من وثيقة حقوق ومسؤوليات المريض وأسرته من فريق تسجيل البيانات عند زيارة المستشفى للمرة الأولى. كما سيكون بالإمكان الاطلاع على جميع حقوق المريض ومسؤولياته عبر موقعنا الإلكتروني وفي مناطق مختلفة ضمن المستشفى.
- تلقي معلومات كافية ووافية من فريق الرعاية الصحية بأسلوب بسيط ويسير الفهم حول نتيجة التشخيص، والعلاج المقترح، والتغيرات في الحالة الصحية، وأسباب هذه التغيرات، والعلاج البديل، واحتمالات نجاح العلاج وفشله، ومزايا العلاج وآثاره الجانبية (حال وجودها)، والمشاكل الممكن حدوثها بسبب العلاج و النتائج المتوقعة من تجاهل العلاج.