



## Patient and family bill of **Rights & Responsibilities**

## Being a valued patient in the Dubai Health authority, you and your family have the following rights:

1. Receive a written copy of the Patient and Family bill of Rights from reception, registration office or Communication and Customer Relations Office. If, for any reason, you don't understand them, please contact the administrative Officer in the Health Center or Communication and Customer Relations Office (Toll free No: 800342 or 800DHA) for any help including providing an interpreter (if any).
2. Receive impartial care respecting your personal values and beliefs from all staff without discrimination, according to DHA rules and regulations.
3. Receive comprehensive medical care aiming at reaching proper medical diagnosis and treatment of your illness and/or injury.
4. Receive immediate care in emergency cases.
5. Know the identity (name & specialty) of the physician responsible for your care.
6. 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.
7. Have an interpreter (upon availability) if the language presents a barrier to understanding details of your comprehensive medical care.
8. 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.

9. Participate in your care decision-making. DHA encourage patients, parents, or legal guardians, to the extent they wish, to participate in planning and implementing the treatment with nurses and physicians.
10. 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 DHA rules and regulations.
11. Enjoy privacy while carrying out all examinations, procedures, and treatment at the health center, and confidentiality of all your information.
12. Choose the treating doctor (depends on availability), in addition to reject him/her upon furnishing a genuine reason.
13. 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.
14. 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.
15. Be protected during treatment from any physical, verbal or psychological assault.
16. 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).
17. Have a family member or guardian as an escort depending on your health status, as per DHA rules and regulations. However; due to medical reasons, certain units do not allow this.
18. 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.

19. Receive upon your request an itemized bill explaining all charges regardless paid by yourself or by another source.
20. Complain, suggest and comment on services through Communication and Customer Relations Office (Toll Free 800342).
21. View your medical record under the supervision of the treating doctor or a medical team staff, according to DHA rules and regulations.
22. DHA respects your right to appropriate assessment and management of pain through evidence based practices and provides you with all necessary information in this regard.
23. 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.
24. If you are asked to participate in medical research, you have the right to give a written consent or refuse. On the other hand, you have the right to end your participation at any time for any reason, noting that this will not compromise the quality of medical services provided to you.
25. DHA is committed to provide terminally ill and dying patients with decent and compassionate care respecting their unique needs, according to DHA rules and regulations.

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

1. Respect the Health 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 allergy.
5. Follow the treating doctor's instructions.
6. Give your written General Consent for treatment at DHA upon visit to the Health Center.
7. Give your written informed consent before any minor surgery, anesthesia or any other procedures that entail your written consent (according to DHA rules and regulations); after receiving all information that you may need. This must include the procedure benefits, available alternatives and all possible risks (if any).
8. Hold the responsibility for refusing or not following the treatment plan, after being informed of consequences.
9. Avoid delay in taking appointment from the Medical Records section, as soon as it is requested by the doctor.
10. Attend the appointment on time. If you want to cancel it, inform the Medical Records Section 48 hours in advance.
11. Respect the priority given to emergency cases.
12. Observe safety regulations including the no-smoking policy, maintaining the cleanliness of the place, hand hygiene, etc.
13. Ensure that financial obligations due for DHA are fulfilled promptly (if any).
14. Give requested samples and attend medical check up on time.
15. Avoid bringing valuables personal belongings to the Health Center. The Health center will not be held responsible for damage or loss of such belongings. However, in emergency cases, you must notify nurses and give them these valuables in the presence of the Health Center's security staff against duly signed special forms.

You must keep a copy of this form and verify the recipient's official identity. The Health Center management is not responsible for any consequences resulting from non-adherence to above instructions.



## وثيقة حقوق و واجبات المرضى وعائلاتهم

## مرفق القرار الوزاري رقم (14) لسنة 2021 بشأن اعتماد ميثاق حقوق المريض وواجباته

### ميثاق حقوق المريض وواجباته

يشهد مجال تقديم الخدمات الصحية للمرضى في دولة الامارات العربية المتحدة تطوراً مستمراً لتوفير الرعاية الصحية حسب أعلى درجات الجودة مع الحرص على تحقيق أعلى نسبة للوصول إلى المستوى المنشود في مجال إرضاء المريض وإسعاده وقد تم وضع هذا الميثاق إيماناً بحق المريض وتمكينه وإشراكه في كل ما من شأنه أن يدعم ويحسن من الخدمات المقدمة له.

ويتضمن هذا الميثاق مجمل الحقوق التي يتمتع بها المريض خلال تلقيه للخدمة الصحية بالإضافة الى الواجبات التي تقع على عاتقه تجاه المنشأة الصحية حيث أن الحقوق في مفهومها الحديث لا يمكن إدراكها أو استيعابها أو تفعيلها دون أن تكون مقترنة بالواجبات التي تقابلها والتي تساعد على تجسيد تلك الحقوق وذلك في توازن دقيق بين الحقوق والواجبات تكون له في نهاية المطاف نتائج ايجابية للجميع على مستوى نوعية و جودة الخدمة الصحية المقدمة و قد تم إعداد هذا الميثاق بأسلوب مبسط يعكس ما تضمنته التشريعات في هذا المجال و بكيفية تضمن وصول الرسالة ببسر وسهولة لكافة شرائح المجتمع لتحقيق الأهداف المطلوبة و يقصد بالمريض على معنى هذا الميثاق الشخص الذي يتلقى الخدمة التي تقدمها المنشأة الصحية سواء كانت وقائية أو علاجية أو تأهيلية .

### أولاً: المبادئ العامة

- 1- لكل شخص الحق في حماية صحته في أفضل الظروف الممكنة، دون تمييز بسبب دينه أو جنسه أو لونه أو سنه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصية بعض الفئات من المرضى الذين تستوجب حالتهم الصحية أولوية في التعهد بها طبقاً للتشريع الجاري به العمل على غرار الحالات الطارئة والأشخاص المعوقين والمسنين والأطفال والحوامل.
- 2- تفتح المنشآت الصحية أبوابها أمام كافة قاصديها، في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- 3- على المنشآت الصحية، في حدود الإمكانيات المتوفرة لديها الحرص على حسن استقبال المرضى ومرافقيهم وتقديم أفضل الخدمات لهم في كنف احترام حقوقهم وحرّياتهم والتخفيف من معاناتهم وألامهم.
- 4- تلتزم المنشآت الصحية عند تعهدها بالحالات الطارئة، بإعطاء الأولوية لتقديم الخدمات الصحية و فقا لما تتطلبه الوضعية الصحية لمن تلقي الخدمة حسب الأصول العلمية المتعارف عليها في هذا المجال على أن تتم تسوية المسائل ذات الصبغة الإدارية والمالية لاحقاً .
- 5- تضع المنشآت الصحية علامات الإرشاد والتوجيه التي تمكن متلقي الخدمة وغيرهم من المترددين على المنشأة من معرفة أماكن وأقسام المنشأة الصحية كما عليها توفير الوسائل التي تمكنهم من إبلاغ مقترحاتهم قصد دراستها، كما تتعهد بدراسة ملاحظاتهم وشكاويهم والرد عليها.
- 6- على المنشآت الصحية توفير خدمات الترجمة للمرضى غير القادرين على فهم لغة الطبيب المعالج.
- 7- على المنشآت الصحية إتخاذ التدابير المناسبة لتيسير وصول الأشخاص المعوقين وذوي الحركة المحدودة إلى المباني التابعة لها وحصولهم على الخدمات التي تسديها في أحسن الظروف الممكنة.
- 8- على الجميع إقرار حرية اختيار المريض للمنشأة الصحية التي يرغب في التعامل معها لتلقى خدماتها مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها بمختلف أنظمة الضمان أو التأمين الصحي.
- 9- يتعين على المريض احترام واجباته إزاء المنشأة الصحية والعاملين بها والتقيّد بالتشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- 10- على المنشأة الصحية التعامل مع شكاوى المرضى بجدية والتحقيق فيها وتقديم رد كتابي على نتيجة الشكوى.
- 11- على المنشآت الصحية توفير التجهيزات واتخاذ الاجراءات اللازمة لحفظ ممتلكات المريض أثناء وجوده داخل المنشأة الصحية.

12- على المنشأة الصحية احترام المريض ومراعاة معتقداته الدينية والخلفيات الثقافية والجوانب الاجتماعية الخاصة به واحترام خصوصيته بما لا يتعارض مع الاجراءات الصحية التي تتطلبها حالته الصحية ومن حقه تلقي معاملة تضمن احترامه أثناء الفحص البدني وتقديم العلاج اللازم له.

### ثانيا: حقوق المريض

- تلتزم المنشأة الصحية والمهنيون الصحيون باحترام كرامة المريض وعلى المنشأة الصحية تمكينه من الحصول على نسخة من ميثاق حقوق المرضى وواجباتهم وكذلك الحصول على الخدمة والرعاية الصحية باللغة التي يختارها وذلك بتوفير مترجم عند اللزوم.
- تلتزم المنشآت الصحية باحترام خصوصية المريض وحماية المعلومات والبيانات المضمنة بملفه الصحي وبوضعه الاجتماعي وسرية مراسلاته واتصالاته وتوفير أسباب الراحة له دون إزعاج ودون تشهير بوجوده بها وفقا لما تقتضيه التشريعات الجاري بها العمل.
- تعمل المنشآت الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحية لأفراد المجتمع في إطار احترام الحقوق الأساسية للذات البشرية وسلامة المرضى الذين يتلقون خدماتها.
- يلتزم الأطباء وكافة مهنيي الصحة باستعمال كل الوسائل والإمكانات المتوفرة ليقدموا أفضل الخدمات الممكنة والملائمة لصحة المريض.
- الحق في تلقي الخدمة الصحية حق أساسي لكل فرد من أفراد المجتمع مهما كان صنفه الاجتماعي في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- من حق كافة المرضى أن تتم معالجتهم والإنصات إليهم ونصحهم من قبل الطبيب بنفس التفاني ودون تمييز.
- من حق المريض التعرف على هوية الطبيب أو الأطباء المعالجين أو الفريق الصحي الذي يتعامل معه ومعرفة نطاق عمل كل منهم.
- تضمن المنشآت الصحية استمرارية تقديم الخدمة الصحية للمريض ويلتزم الإطار الصحي بمتابعة تنفيذ الخدمة التي شرع فيها مادامت الحالة الصحية للمريض تستوجب ذلك.
- تضمن المنشآت الصحية قبول المريض الذي يقصدها لتلقي خدماتها وإن تعذر عليها ذلك تعمل على تأمين قبوله بمنشأة صحية أخرى تتوفر بها الظروف والمتطلبات اللازمة للإحاطة الصحية به.
- يراعي الإطار الصحي المخاطر التي قد تترتب عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشوفات أو التشخيص مع الحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة.
- يحق للمريض، إن كان واعيا وقادرا على التعبير عن رأيه بوضوح، أن يرفض تلقي الخدمة الصحية مع مراعاة الحالات الخاصة التي تنص عليها التشريعات الجاري العمل بها.
- يتعين على المنشأة الصحية والعاملين بها احترام رغبة المريض وعدم التعدي على حرّيته في مواصلة تلقي الخدمة الصحية من عدمها، ما لم تكن حالته تشكل تهديدا له أو للغير أو للصحة العامة.
- يحق للمريض وعلى مسؤوليته الشخصية مغادرة المنشأة الصحية وعدم مباشرة أو متابعة تنفيذ الخدمة الصحية المحددة له، مع مراعاة الاستثناءات التي ينص عليها التشريع المعمول به في هذا المجال.
- من حق المريض أن يتم وصف العلاج اللازم له بما في ذلك الاجراءات العلاجية والتدخلات الجراحية وغير ذلك وتحديد كميات الدواء وأثاره الجانبية وطريقة استعماله بوضوح ومن حقه معرفة سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ويتم تدوين كل اجراء تم اتخاذه عند تقديم الخدمة الصحية له بملفه الصحي.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وأن يتم ابلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثله قانونا.

- من حق المريض الحصول على تقرير طبي عن حالته الصحية ونتائج الفحوصات بدقة كما أن له الحق في الحصول على نسخة من ملفه الطبي.
  - على المنشأة الصحية إجراء الفحوصات والتحاليل المختبرية اللازمة قبل إجراء الجراحة والحصول على موافقة المريض الكتابية لإجراء العملية الجراحية وتبصيره بالآثار والمضاعفات الطبية المحتملة وكذلك معرفة كامل نفقات الخدمات الصحية قبل بداية أي إجراءات
  - من حق المريض الحصول على فواتير تفصيلية بالمبالغ المالية عن جميع الخدمات المقدمة له من قبل المنشأة الصحية.
  - من حق المريض أن يحصل على إرشادات تثقيفية تتناسب وعمره ومستوى فهمه وإدراكه ورعايته.
  - من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وتوقعات إصابته بأية أمراض أخرى أو إصابة غيره بها وأن يتم إبلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثله قانوناً كم يجب توفير المعرفة والتوعية الصحية للمرضى وذويهم لاتخاذ القرارات الخاصة بالخطة العلاجية والمشاركة في الرعاية الصحية المقدمة لهم.
  - يقدم الطبيب للمريض بلغة مبسطة ومفهومة المعلومات المتعلقة بمرضه وسير العلاج وبتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والتّحاور عند التّعامل مع بعض الشّرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسانيين، المسنين..).
- ويتمّ الإعلام:

- أثناء العيادة أو خلال جلسة خاصّة للغرض.
- أثناء الإقامة بالمنشأة الصحيّة.
- عند مغادرة المنشأة الصحيّة لحثّه على مواصلة العلاج والأخذ بأسباب الوقاية وتجنّب المضاعفات التي من شأنها تعكير حالته الصحيّة.

ويحقّ للمريض أن يتمّ إعلامه بما يلي:

- مختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والخدمات الوقائية الضرورية.
- فوائد المسار العلاجي المقترح وتكلفته التقديرية بصفة مسبقة.
- مدى استعجالية تنفيذ الخدمات الصحية المقترح تقديمها له.
- النتائج المنتظرة من الخدمة الصحية المقترحة.
- البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
- النتائج المتوقعة في حالة رفض تلقي الخدمة الصحية.
- أسباب نقله من منشأة صحيّة إلى منشأة أخرى.

ويمكن أن يعفى الطبيب من تقديم المعلومات إلى المريض في الحالات الطارئة أو في صورة رفض المريض تلقي هذه المعلومات أو عندما تقتضي مصلحته ذلك .

- يجب الحصول على موافقة المريض، عن تبصر وقناعة، على تلقي الخدمة الصحية وذلك بصفة مسبقة، مع مراعاة الإستثناءات التي حدّدها القانون.
- حقّ الموافقة على تلقي الخدمة الصحية يعود للمريض أو لممثله القانوني إذا كان المريض فاقداً أو مقيداً الأهلية.
- يجب، قبل القيام بتجربة طبيّة على أي شخص، الحصول على موافقته الكتابية وذلك بعد إعلامه بهدف التجربة وكيفية إجرائها ومدتها إضافة إلى التأثيرات غير المرغوب فيها التي يمكن أن تترتّب عليها، وفي

كل الأحوال يجب التقيد بالشروط والضوابط المحددة بالتشريعات الجاري بها العمل بالدولة في هذا المجال.

- المعلومات والبيانات الصحية الشخصية ملك للمريض وهي محمية في نطاق المحافظة على السر الطبي الذي لا يمكن إفشاؤه للغير إلا بترخيص من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على الطبيب أن يفيد المريض بالمعلومات والبيانات المتعلقة بصحته وعدم التمسك بالسرّ الطبي إلا وفقاً للشروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- يمكن إشعار العائلة أو الأقارب أو شخص يحظى بثقة المريض يعينه للغرض وذلك عند توقع تطور خطير لحالته الصحية، ما لم يمنع المريض ذلك مسبقاً.

### ثالثاً: واجبات المريض

يتعين على المريض، مقابل الحقوق المشار إليها أعلاه، احترام الواجبات التالية:

- احترام استقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحية.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقررة لذلك.
- التقيد بتوصيات الفريق المعالج والقيام بالفحوصات والكشوفات المطلوبة منه في مواعيدها وتناول الأدوية الموصوفة له.
- الحرص على احترام قواعد حفظ الصحة بالمنشأة الصحية وعلى نظافته الشخصية.
- التقيد بمقتضيات النظام الداخلي للمنشأة الصحية التي يتلقى بها الخدمة.
- احترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المنشأة الصحية والالتزام بالنظام المعمول به لديها.
- احترام مزاوي المهن الصحية بالمنشأة والتحلّي بالأخلاق الحميدة في التعامل معهم.
- المحافظة على ممتلكات المنشأة الصحية من مباني وتجهيزات وغيرها.
- احترام شروط القبول والإقامة والمغادرة المعمول بها لدى المنشأة الصحية.
- الاستظهار بالوثائق الإدارية والوثائق الشخصية المطلوبة (الوثائق التي تثبت الهوية وأي وثيقة أخرى تستوجبها إجراءات التعهّد بالمريض بالمنشأة الصحية).
- في حال رفض تلقي الخدمة الصحية أو رفض البقاء في المنشأة والإصرار على مغادرتها دون موافقة طبية، يتعين على المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على وثيقة تثبت رفضه تلقي الخدمة الصحية أو رفضه البقاء في المنشأة الصحية وذلك لإبراء ذمة المنشأة الصحية وإخلاء مسؤوليتها القانونية من أية تبعات تترتب عن ذلك وفي حال رفض المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على تلك الوثيقة فإنه يتم تحرير محضر في الواقعة يوقعه الطبيب والمسؤول الإداري بالمنشأة الصحية ويدون ذلك في سجل الملاحظات الخاص بالمنشأة.
- دفع مستحقات المنشأة الصحية أو الاستظهار مسبقاً بشهادة في تحمل المصاريف تسلمها له مؤسسة الضمان أو التأمين الصحي.
- يلتزم المريض بالتقيد بواجباته تجاه المنشأة الصحية والعاملين بها، ويجوز للمنشأة الصحية الاستعانة بالجهة أو الجهات المختصة في حال عدم التزام المريض بواجباته وتجاوز القواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات النافذة في الدولة.