

PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Patient Rights

- Health facility and health professionals shall respect the patient's dignity and shall enable the patient to obtain a copy of the Patient's Rights & Responsibilities Charter, as well as access to service and healthcare in the language they choose by providing an interpreter, when necessary.
- Health facilities shall respect the patient's privacy, protect the information and data in his /her health file, social status, confidentiality of correspondence, communications, and provide amenities without inconvenience and defamation, as required by the applicable legislation.
- Health facilities and health professionals shall ensure the health protection of members of society within the respect of the basic human rights and safety of patients receiving their services.
- Physicians and all health professionals shall use all available means and possibilities to provide the best possible and appropriate services for the patient's health.
- The right to health services is a basic right of all members of society, regardless of social status, within the limits stipulated by the applicable legislation.
- All patients have the right to be treated, listened to and advised by a physician in the same manner without discrimination.
- The patient has the right to know the identity of attending physician(s) or health team with that the patient deals with and to know the specialization of each of them.
- Health facilities shall ensure the continuity of health service provision to the patient, and the health staff shall follow up on the implementation of the service initiated as long as the patient's health status so requires.
- Health facilities shall ensure the admission of the patient who visits facilities such to receive their services and, if unable to do so, ensure that the patient is admitted to another health facility in which the conditions and requirements for health care are met.
- Health staff shall take into account the risks that may arise from prevention, treatment, detection or diagnosis activities with constant keenness to achieve the desired benefit of the provided health service.
- The patient has the right, if he/she is conscious and able to express his/her opinion clearly, to refuse to receive the health service, taking into account the special cases stipulated by the applicable legislation.
- Health facility and its personnel shall respect the patient's desire and shall not violate his/her freedom to discontinue receiving the health service, unless his/her condition constitutes a threat to himself/herself, the others or the public health.
- The patient has the right, on his/her personal responsibility, to leave the health facility and not to initiate or follow up on the implementation of the health service specified, subject to the exceptions stipulated by the applicable legislation.
- The patient has the right to be prescribed treatment, including treatment procedures, surgical interventions, etc., and the quantities of drug, its side effects and its route of administration are clearly defined. The patient has the right to know the reason for undergoing various examinations and treatments. Any action taken when providing health services is recorded in his/her health file.
- The patient has the right to know the nature and severity of his/her illness and to informed of it, unless his/her interest requires otherwise, or if his/her psychological condition does not permit to be informed of the same, in which case his/her legal representative must be informed.

PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

- The patient has the right to obtain a medical report on his health condition and the accurate results of examinations. He/she also has the right to obtain a copy of his/her health file.
- Health facility must perform the necessary laboratory tests and analyses before performing any surgery, obtain the patient's written consent to perform the surgery, inform him/her of the possible medical effects and complications, and notify the patient of full expenses of the health services before initiating any procedures.
- The patient has the right to obtain detailed invoices of amounts of all services provided by the health facility.
- The patient has the right to obtain educational guidance commensurate with his/her age, level of understanding, awareness and welfare.
- The patient has the right to be informed of the nature and severity of his/her illness, and expectations of any other diseases or infecting others, unless his/her interest requires otherwise, or if his/her psychological condition does not permit him/her to be informed of the same. In this case, the legal representative must be informed of the same, and health knowledge and awareness must be provided to patients and their families to make decisions on the treatment plan and participate in the health care provided.
- The physician shall provide the patient in a simple and understandable language information related to his/her illness, the course of treatment and development of health condition, taking into account the difficulty of understanding and dialogue when dealing with certain categories of patients (children, psychiatric patients and the elderly).

Patients shall be informed:

- While being at the clinic or during a special session.
- While being hospitalized in the health facility.
- Upon leaving the health facility, to urge him/her to continue treatment, take preventive measures and avoid complications that may cause health setback to his/her condition.

The patient has the right to be informed of the following:

- Various examinations, proposed treatments and necessary preventive services.
- The benefits and estimated cost of the proposed course of treatment in advance.
- The urgency of implementation of the proposed health services to be provided.
- The expected results from the proposed health service.
- Possible alternatives to the proposed health service.
- The expected results in case of refusal of the health services.
- Reasons for his/her transfer from a health facility to another.

The physician may be exempted from providing information to the patient in emergencies, or in case that the patient refuses to know such information, or when his/her interest so requires.

PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

- The patient's informed consent must be obtained to receive the health service in advance, subject to the exceptions specified by law.
- The right to consent to the health service belongs to the patient or his/her legal representative if the patient is incapacitated or restricted.
- Before carrying out a medical experiment on any person, his/her written consent must be obtained after being informed of the experiment purpose, method and duration, in addition to the undesirable effects it may have, and, in all cases, the conditions and measures specified in the applicable legislation in the country must be adhered to.
- Personal health information and data are owned by the patient and protected within the scope of the preservation of the medical confidentiality that may only be disclosed to third parties under the patient's permission or in cases required by law.
- The physician must provide the patient of information and data related to his/her health and not maintain medical confidentiality, except in accordance with the conditions and in the cases stipulated in the applicable legislation.
- A family, a relative or a person who enjoys the patient's trust and appointed for this purpose may be notified, when a serious development of his/her health condition is expected, unless the patient has prevented the same in advance.

PATIENT AND FAMILY RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Patients' Responsibilities

The patient, against the above-mentioned rights, shall have the following responsibilities:

- To respect the physician's independence to assess and determine the appropriate treatment for his/her health condition.
- To accept the methods of prevention and treatment and the prescribed means for the same.
- To comply with the treatment team recommendations, carry out the required examinations in time, and take the prescribed drugs.
- To ensure the hygiene rules of the health facility and personal hygiene are respected.
- To comply with the requirements of the internal system of the health facility, in which the service is provided.
- To respect the measures taken by the department within the health facility and to comply with its applicable regulations.
- To respect the facility's health professionals and have good morals in dealing with them.
- To preserve the health facility's property, including buildings, equipment, etc.
- To respect the conditions of admission, hospitalization and discharge applicable in the health facility.
- To present the required administrative and personal documents (identity documents and any other document required by the patient undertaking procedures in the health facility).
- In the event of patient's refusal to receive the health service or to be hospitalized in the facility and insisting on leaving the facility without medical consent on the same, the patient or his/her legal representative must sign a document that proves his/her refusal to health service or hospitalization in the health facility in order to discharge the health facility from any consequences. If the patient or his/her legal representative refuses to sign this document, an official report of the event shall be issued to be signed by the facility's physician and administrative officer, and shall be recorded in the facility's note record.
- To pay the health facility's dues or to present in advance a certificate of undertake the expenses provided under the social security or health insurance institution.
- The patient shall comply with his/ her responsibilities towards the health facility and its personnel. The health facility may refer to the competent authority in the event that the patient fails to comply with his/her responsibilities and violates the rules and controls specified under the applicable legislation in force in the country.

حقوق المريض

- يجب على المنشأة الصحية ومقدمي الرعاية الصحية احترام كرامة المريض وتمكينه من الحصول على نسخة من ميثاق حقوق المريض ومسؤولياته، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمة والرعاية الصحية باللغة التي يختارها من خلال توفير مترجم فوري، عند الضرورة.
- كما تلتزم المنشآت الصحية باحترام خصوصية المريض، وحماية المعلومات والبيانات الواردة في ملفه الصحي، ووضعها الاجتماعي، والحفاظ على سرية مراسلاته واتصالاته، وتوفير وسائل الراحة له دون أي إزعاج أو تشويه لسمعته، وفقاً لما تقتضيه التشريعات المُطبَّقة في هذا الشأن.
- يتعيّن على المنشآت الصحية ومقدمي الرعاية الصحية ضمان حماية صحة أفراد المجتمع، مع مراعاة حقوق الإنسان الأساسية وسلامة المرضى المتلقين لخدماتهم.
- ويتعيّن على الأطباء وجميع العاملين في المجال الصحي استخدام جميع الوسائل والإمكانات المتاحة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة والمناسبة لصحة المريض.
- ويُعدّ الحق في الحصول على الخدمات الصحية حقاً أساسياً لجميع أفراد المجتمع ضمن الحدود التي تحددها التشريعات المُطبَّقة في هذا الشأن، بغض النظر عن الوضع الاجتماعي.
- يتمتع جميع المرضى بالحق في تلقي العلاج والاستماع إليهم وتقديم المشورة الطبية لهم من قبل الطبيب على نحو متكافئ ودون أي تمييز.
- يتمتع المريض بالحق في معرفة هوية الطبيب أو الأطباء المعالجين أو أعضاء الفريق الصحي القائمين على رعايته، ومعرفة تخصص كل منهم.
- يتعيّن على المنشآت الصحية ضمان استمرارية تقديم الخدمات الصحية للمريض، وعلى الكادر الصحي متابعة تنفيذ الخدمة المُقدّمة طالما اقتضت الحالة الصحية للمريض ذلك.
- كما تضمن المنشآت الصحية قبول المريض الذي يقصدها لتلقي خدماتها، وفي حال تعذر ذلك، يجب ضمان إدخال المريض إلى منشأة صحية أخرى تتوافر فيها شروط الرعاية الصحية ومتطلباتها.
- يتعيّن على الكادر الصحي مراعاة المخاطر التي قد تنشأ عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشف أو التشخيص، مع الحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة المُقدّمة.
- يتمتع المريض بالحق في رفض تلقي الخدمة الصحية إذا كان واعياً وفادراً على التعبير عن رأيه بوضوح، مع مراعاة الحالات الخاصة المنصوص عليها في التشريعات المُطبَّقة في هذا الشأن.
- يتعيّن على المنشأة الصحية والعاملين فيها احترام رغبة المريض وعدم المساس بحريته في التوقف عن تلقي الخدمة الصحية، ما لم تكن حالته الصحية تشكل خطراً على نفسه أو على الآخرين أو على الصحة العامة.
- يتمتع المريض، على مسؤوليته الشخصية، بالحق في مغادرة المنشأة الصحية وعدم البدء في تنفيذ الخدمة المحددة أو متابعتها، مع مراعاة الاستثناءات المنصوص عليها في التشريعات المُطبَّقة في هذا الشأن.
- يتمتع المريض بالحق في الحصول على وصف للخطة العلاجية، بما في ذلك الإجراءات العلاجية، والتدخلات الجراحية وغيرها، على أن يتم تحديد كميات الدواء، وآثاره الجانبية، وطريقة إعطائه بشكل واضح، كما يتمتع المريض بالحق في معرفة سبب خضوعه للفحوص والعلاجات المختلفة، على أن يُسجّل أي إجراء يتم اتخاذه أثناء تقديم الخدمات الصحية في ملفه الصحي.
- يتمتع المريض بالحق في معرفة طبيعة مرضه وخطورته وإبلاغه بذلك، إلا إذا اقتضت مصلحته خلاف ذلك، أو إذا حالت حالته النفسية دون ذلك، فعندئذ يجب إبلاغ ممثله القانوني.
- يتمتع المريض بالحق في الحصول على تقرير طبي عن حالته الصحية ونتائج فحوصه الدقيقة، كما يتمتع بالحق في الحصول على نسخة من ملفه الصحي.
- يجب على المنشأة الصحية إجراء الفحوص والتحليل المعملية اللازمة قبل إجراء أي عملية جراحية، والحصول على موافقة كتابية من المريض على إجراء العملية، وإبلاغه بالآثار والمضاعفات الطبية المحتملة، وإخطاره بكامل تكاليف الخدمات الصحية قبل الشروع في أي إجراءات.
- يتمتع المريض بالحق في الحصول على فواتير مُفصّلة بتكاليف جميع الخدمات التي تقدمها المنشأة الصحية.
- يتمتع المريض بالحق في الحصول على إرشادات تثقيفية تتناسب مع عمره ومستوى فهمه ووعيه وظروفه.
- يتمتع المريض بالحق في معرفة طبيعة مرضه وشدته، والتوقعات بشأن احتمال الإصابة بأي أمراض أخرى أو احتمال نقل العدوى للآخرين، ما لم تقتض مصلحته خلاف ذلك، أو إذا حالت حالته النفسية دون ذلك، وفي هذه الحالة، يجب إبلاغ الممثل القانوني بذلك، وتوفير المعرفة والوعي الصحي للمريض وأسرته لاتخاذ القرارات بشأن الخطة العلاجية والمشاركة في الرعاية الصحية المُقدّمة.

- يتعيّن على الطبيب أن يُقدّم للمريض معلومات مبسطة ومفهومة حول مرضه، ومسار العلاج، وتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة التفاهم والحوار عند التعامل مع بعض الفئات من المرضى (الأطفال، والمرضى النفسيين، وكبار السن). ويتم إبلاغ المرضى بهذه المعلومات:
 - أثناء وجودهم في العيادة أو خلال جلسة خاصة.
 - أثناء إقامتهم في المنشأة الصحية.
 - عند مغادرة المنشأة الصحية لحثهم على مواصلة العلاج، واتخاذ الإجراءات الوقائية وتجنب المضاعفات التي قد تسبب انتكاسة صحية لحالتهم.
- يتمتع المريض بالحق في الاطلاع على ما يلي:
- الفحوص المختلفة، والعلاجات المقترحة، والخدمات الوقائية اللازمة.
 - فوائد العلاج المقترح وتكلفته التقديرية مسبقاً.
 - مدى إلحاح تنفيذ الخدمات الصحية المقترحة.
 - النتائج المتوقعة من الخدمة الصحية المقترحة.
 - البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
 - النتائج المتوقعة في حال رفض تلقي الخدمات الصحية.
 - أسباب نقله من منشأة صحية إلى منشأة صحية أخرى.
- يجوز إعفاء الطبيب من تقديم المعلومات للمريض في حالات الطوارئ، أو في حال رفض المريض الاطلاع عليها، أو عندما تقتضي مصلحته ذلك.
- يجب الحصول مسبقاً على الموافقة المستنيرة للمريض بشكل مسبق على تلقي الخدمة الصحية، مع مراعاة الاستثناءات التي ينص عليها القانون.
 - يُمنح المريض حق الموافقة على تلقي الخدمة الصحية، وفي حال فقدانه للأهلية أو عدم قدرته على حسن التصرف، تنتقل هذه الصلاحية إلى ممثله القانوني.
 - لا يجوز إجراء أي تجربة طبية على أي شخص إلا بعد الحصول على موافقته الكتابية، وذلك عقب اطلاعه على هدف التجربة ومنهجيتها ومدتها، فضلاً عن ما قد يترتب عليها من آثار جانبية غير مرغوب فيها، مع الالتزام في جميع الأحوال بالشروط والإجراءات المنصوص عليها في التشريعات المطبّقة في الدولة.
 - تُعتبر المعلومات والبيانات الصحية الشخصية حقاً أصيلاً للمريض وملكاً له، وتخضع للحماية في إطار الحفاظ على السرية الطبية، ولا يجوز الكشف عنها لأطراف ثالثة إلا بموافقة صريحة من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
 - يتعيّن على الطبيب إحاطة المريض بالمعلومات والبيانات ذات الصلة بحالته الصحية، وعدم الحفاظ على السرية الطبية إلا وفقاً للشروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المطبّقة.
 - يجوز إبلاغ أسرة المريض أو أحد أقاربه أو شخص يحظى بثقة المريض ويُعيّنه لهذا الغرض، عند توقع حدوث تطور خطير في حالته الصحية، ما لم يكن المريض قد منع ذلك مسبقاً.

مسؤوليات المريض

- يتحمل المريض، في إطار الحقوق المذكورة أعلاه، المسؤولية التالية:
- احترام استقلالية الطبيب في تقييم حالته الصحية وتحديد العلاج المناسب.
- قبول أساليب الوقاية والعلاج والوسائل الموصوفة.
- الالتزام بتوصيات الفريق العلاجي، وإجراء الفحوص اللازمة في مواعيدها المقررة، وتناول الأدوية الموصوفة.
- ضمان الالتزام بقواعد النظافة العامة في المنشأة الصحية وكذلك النظافة الشخصية.
- الامتثال لمتطلبات النظام الداخلي للمنشأة الصحية التي تُقدّم فيها الخدمة.
- احترام الإجراءات التي تتخذها الإدارة داخل المنشأة الصحية والامتثال للوائح المُطبّقة في هذا الشأن.
- احترام العاملين في المجال الصحي في المنشأة والتحلي بالأخلاق الحميدة في التعامل معهم.
- الحفاظ على ممتلكات المنشأة الصحية، بما في ذلك المباني والمعدات وغيرها.
- احترام شروط الدخول، والإقامة، والخروج المُطبّقة في المنشأة الصحية.
- تقديم الوثائق الإدارية والشخصية المطلوبة (وثائق الهوية وأي وثيقة أخرى تتطلبها الإجراءات التي يخضع لها المريض في المنشأة الصحية).
- في حال رفض المريض تلقي الخدمة الصحية أو الإقامة في المنشأة الصحية، وإصراره على مغادرة المنشأة الصحية دون موافقة طبية، يجب على المريض أو ممثله القانوني التوقيع على وثيقة تثبت رفضه تلقي الخدمة الصحية أو الإقامة في المنشأة الصحية، وذلك لإخلاء مسؤولية المنشأة الصحية عن أي تبعات تترتب على ذلك. وفي حال رفض المريض أو ممثله القانوني التوقيع على هذه الوثيقة، يُحرر محضر رسمي بالواقعة يُوقّع عليه طبيب المنشأة الصحية والمسؤول الإداري، ويُسجّل في سجل الملاحظات الخاص بالمنشأة الصحية.
- سداد المستحقات المالية الخاصة بالمنشأة الصحية أو تقديم شهادة بتحمل النفقات المنصوص عليها بموجب نظام الضمان الاجتماعي أو التأمين الصحي مسبقاً.
- يتعيّن على المريض تحمل مسؤولياته تجاه المنشأة الصحية والعاملين فيها. ويجوز للمنشأة الصحية مراجعة الجهة المختصة في حال إخلال المريض بمسؤولياته ومخالفته للقواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات المُطبّقة السارية في الدولة.