



PATIENTS' BILL OF RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Rights

RESPECTFUL CARE

- Patients have the right to be treated with dignity and respect regardless of age, gender, religion or culture.
- Patients have the right to receive health care services and treatment with appropriate attention, competence & without unnecessary delay.
- Patients have the right to receive essential physical, moral & behavioral support from health practitioners and caregivers.

SAFETY

- Patients have the right to receive treatment in licensed facilities and practitioners who are licensed to practice in The State of Qatar.
- Patients have the right to expect a safe and high quality care.
- Patients have the right to receive care in a healthy, safe & secure environment that maintains essential hygiene, mandatory equipment, safe sterilization & a smoke free environment as per Qatari Laws.
- Patients have the right to receive care that is free from unethical behavior, abuse or negligence.
- Patients have the right to be referred and/or transferred to another facility when medically required or upon patient's request when medically permissible.

INFORMATION

- Patients have the right, upon request, to be given the name of his attending physician, the names of all other physicians directly participating in his care, and the names and functions of other health care persons having direct contact with the patient.
- Patients have the right to concise complete and easily understood information about their diagnosis and treatment options (except when it is medically inadvisable to do so, in which case the information should be given to the patient's guardian or representative).
- Patients have the right to be informed about the health facilities' charges for the services available and available payment methods & to be informed about the immediate and long-term financial implications of the treatment choices.
- Patients have the right to request a copy of their medical records & medical reports (except when it is medically inadvisable to do so, in which case the information should be given to the patient's guardian or representative).

DECISION-MAKING

- Patients have the right to participate in decisions about their care and treatment, including the right to refuse treatment (to the extent permitted by regulations). The patient's consent or refusal must be documented in the patient's medical record.
- Patients have the right to request a second opinion.
- Patients have the right to decide whether or not they want to take part in clinical training and medical research.

PRIVACY & CONFIDENTIALITY

- Patients have the right to have their personal information kept private and confidential (subject to disclosures necessary for medical care and administration) & be viewed only by the direct caregiver or authorized persons.
- Patients have the right to request a family member or nominate a support person to be present during examination and discussion of their case.
- Patients have the right to privacy & respect during physical examination & treatment.

COMPLAINT

- Patients have the right to make a complaint if not satisfied about the care they received, to the healthcare facility management, if not resolved, patients have the right to make a complaint to Fitness to Practice Department / Qatar Council for Healthcare Practitioners.
- Patients have the right to expect that any complaint made to the service provider will be thoroughly and appropriately investigated in a timely manner and be informed of the outcomes.

Responsibilities

The Patients in recognition of the care and / or treatment being provided to treat a diagnosis agree to play their part in taking all reasonable steps to comply with any medical instruction which requires some responsibilities on the part of patients & their representatives.

INFORMATION

- Patients have a responsibility to give providers, to the best of their knowledge, complete and accurate information about their health and medical history, including current condition, past illnesses, hospital admissions, medications, and any other matters related to their health.
- Patients have a responsibility to ask questions if they do not understand any information or instructions & health education they are given.

FOLLOWING TREATMENT PLANS

- Patients have a responsibility to cooperate with their care providers and follow instructions for their care.
- Patients accept personal responsibility if they choose not to accept treatment advice/change treatment plan without the treating physician's approval.
- Patients have the right to informed consent in treatment decisions.

RESPECT FOR OTHERS

- Patients have a responsibility to treat providers, staff, other patients with dignity, honor and respect and to follow the provider's rules and safety regulations.
- Patients have a responsibility to respect the privacy and confidentiality of others.

KEEPING APPOINTMENTS

- Patients are responsible for keeping appointments and notifying providers if they are unable to attend for any reason.
- When present at a healthcare facility patients must wait for the turn with patience so that care-givers can deliver their best to all the patients.

FINANCIAL OBLIGATIONS

- Patients are responsible for attending to financial obligations associated with their care in a timely manner.
- Patients are responsible for providing, to the best of their knowledge, complete and accurate information about insurance claims associated with their treatment plan and to co-operate with the providers to make payment arrangements.



www.sch.gov.qa
www.qchp.org.qa

An initiative by:



QCHP
المجلس القطري للمهنة الصحية
Qatar Council for Healthcare Practitioners
المهنة الصحية
Fitness to Practice



ميثاق حقوق وواجبات المرضى

واجبات المريض

يعتبر الممارس الصحي خطة الرعاية و/أو العلاج المقدم لهم موافقة منهم للقيام بمسؤولياتهم في اتخاذ جميع الخطوات المطلوبة للالتزام بأية تعليمات طبية والتي تتطلب بدورها بعض المسؤوليات المترتبة على المرضى أو من يمثلهم.

المعلومات

- يتوجب على المرضى توفير المعلومات الكاملة والدقيقة لمقدمي الرعاية والتفاصيل المتعلقة بتاريخهم المرضي ووضعهم الصحي الحالي بما في ذلك حالات دخولهم للمستشفى والأدوية التي يتناولونها والأمراض التي أصبوا بها وأي أمور أخرى مرتبطة بحالتهم الصحية.
- في حال عدم وضوح المعلومات أو الإرشادات أو التقييم الطبي المقدم لي من قبل مقدمي الرعاية الطبية، يتوجب على المرضى الاستفسار وطلب الاستيضاح.

الالتزام بإتباع الخطة العلاجية

- يتوجب على المرضى التعاون مع الأطباء ومقدمي الرعاية الطبية في الالتزام بخطة العلاج المحددة للوصول إلى النتائج المرجوة من خلال الخدمات المقدمة لهم.
- يتحمل المرضى المسؤولية في حال رفضهم للتصحة الطبية المقدمة لهم وتحمل تبعات التعديل على الخطة العلاجية دون الرجوع للطبيب المعالج.
- يتوجب على المرضى التوقيع على نموذج الإقرار الخاص بالموافقة على العلاج المقدم لهم.

احترام الآخرين

- يتوجب على المرضى وممثلهم احترام مقدمي الرعاية الصحية والموظفين والمرضى والملوكيات العامة والقوانين والالتزام بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بالسلامة في المنشأة الصحية.
- يتوجب على المرضى احترام خصوصية الآخرين في المنشأة الصحية.

احترام المواعيد

- يتوجب على المرضى المحافظة على المواعيد وإبلاغ مقدم الرعاية الصحية في حال عدم القدرة على الالتزام بالمواعيد المسجلة.
- يتوجب على المرضى انتظار دخولهم على الطبيب بأن وصبر حتى يتم توفير أفضل خدمة من مقدمي الرعاية الطبية.

الالتزامات المادية

- يتوجب على المرضى الالتزام بجميع المستحقات المالية تجاه المنشأة الصحية بصورة منتظمة.
- يتوجب على المرضى تزويد المنشأة الصحية بالتفاصيل اللازمة حول متطلبات التأمين الصحي والتعاون مع مقدمي الرعاية نحو ترتيبات دفع المستحقات نظير الخدمات الصحية المقدمة لهم.

الحقوق

رعاية تتسم بالاحترام

- للمرضى الحق في الحصول على الرعاية المحيية على نحو يحفظ كرامتهم واحترامهم بغض النظر عن العمر والجنس والديانة واللغة.
- للمرضى الحق في الحصول على جميع خدمات الرعاية الصحية والعلاج باهتمام و دون تأخير غير مبرر.
- للمرضى الحق في الحصول على الدعم الجسدي والمعنوي والأخلاقي من قبل الممارسين الصحيين ومقدمي الرعاية الصحية.

الأمان والسلامة

- للمرضى الحق في الحصول على الرعاية الصحية في منشأة صحية مرخصة ومن قبل ممارسين صحيين مرخص لهم بالعمل في دولة قطر.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية تتسم بالجودة المطلوبة.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية في بيئة تتسم بالأمان والسلامة من حيث مراعاة النظافة وتوافر المعدات الطبية وأتباع وسائل التعقيم وفي منشأة تطبيق القانون الخاص بمنع التدخين والذي يُعد ممنوعاً في جميع المنشآت الصحية في الدولة.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية تخلو من التصرفات غير الأخلاقية أو سوء المعاملة أو الإهمال.
- للمرضى الحق في أن يتم تحويلهم و/أو نقلهم إلى منشأة صحية أخرى في حال وجود حالة طبية فحثة أو يطلب من المريض إذا كان وضعه الصحي يسمح بذلك.

المعلومات

- للمرضى الحق، وعند الطلب، في معرفة هوية مقدمي الرعاية الصحية له من أطباء وممرضين وغيرهم من المشاركين في تقديم الخدمات العلاجية لهم.
- للمرضى الحق في الحصول على معلومات دقيقة وحديثة عن التشخيص المتعلق بحالتهم والعلاج المقترح والبدائل المتاحة واستخدام لغة مفهومة (إلا في الحالات التي لا ينصح بها طبيباً حيث يتم إخطار ذويهم/ ممثلهم).
- للمرضى الحق في الحصول على معلومات كافية حول تكاليف الخدمات المقدمة في المستشفى وألية الدفع والتكاليف الحالية وتلك بعيدة المدى والتي ستؤثر على خيارات العلاج المتاحة.
- للمرضى الحق في الحصول على نسخة من الملف الصحي الخاص بهم والتقارير الطبية المتعلقة بحالتهم عند الطلب (إلا في الحالات التي لا ينصح بها طبيباً حيث يتم إخطار ذويهم/ ممثلهم).

اتخاذ القرار

- للمرضى الحق في المشاركة في اتخاذ القرار عند وضع خطة العلاج التي سوف يخضعون لها والمرضى أيضاً الحق في قبول أو رفض الخطة العلاجية (إلى الحد الذي يسمح به اللوائح المنظمة) بشرطه إبلاغهم عن المضاعفات المترتبة في حال الرفض وتوثيق ذلك في الملف الطبي الخاص بهم.
- للمرضى الحق في الحصول على رأي طبي ثانٍ عند الطلب.
- للمرضى الحق في إبداء الموافقة أو الرفض في المشاركة في البحوث الطبية والتي قد تتطلب المشاركة في التجارب السريرية والبحوث الطبية.

الخصوصية والسرية

- للمرضى الحق في الاحتفاظ بسجلاتهم الطبية ومعلوماتهم الشخصية من فحص أو علاج أو استشارة بشكل سري وبعد إذن المريض بالموافقة على الاطلاع على سجله الطبي والكشف عنه لأي طرف ثالث (بأية وسيلة كانت) شرطاً لازماً ولا يسمح بالاطلاع عليها إلا من قبل مقدم الرعاية الطبية المباشر للمريض أو للأشخاص المصرح لهم فقط.
- للمرضى الحق في إخطار مراقب لحضور جلسات الفحص والعلاج وأثناء المناقشات الطبية المتعلقة بحالتهم الصحية.
- للمرضى الحق في الحصول على الخصوصية القوية والاحترام أثناء الخوض للفحص الجسدي والعلاج.

الشكوى

- في حال عدم الرضا عن الخدمة المقدمة للمرضى الحق في التقدم بشكوى رسمية لإدارة المنشأة الصحية بخطوة أولى. وفي حال رفض المنشأة أو عدم الوصول لحل، يحق للمرضى التقدم بشكوى للجهات الرسمية (إدارة الكفاءة المهنية بالمجلس القطري للتخصصات الصحية).
- للمرضى الحق في أن يتم التحقيق في الشكاوى التي يتقدمون بها ضد مقدم الخدمة بدقة وخلال فترة زمنية مناسبة وإبلاغهم بنتائج التحقيقات.



www.sch.gov.qa
www.qchp.org.qa



مبادرة من:

