



Healthcare At the Comfort of Your Home

Being a valued patient in AoMC, you and your family have the following Rights:

1. Receive comprehensive medical care aiming at reaching proper medical diagnosis and treatment of your illness and/or your injury.
2. Receive immediate care in emergency cases.
3. Know the identity (name & specialty) of the physician responsible for your care.
4. Receive comprehensive information about your diagnosis, proposed treatment, any changes in your health status and causes of such changes, alternative treatments, probabilities of treatment success or failure, therapy advantages and disadvantages, possible problems related to treatment and expected results of ignoring the treatment in a simple understandable manner.
5. Have an interpreter (upon availability) if the language presents a barrier to understanding details of your comprehensive medical care.
6. Give your written General Consent for treatment at AMC upon receiving care in the clinic.
7. Give your written informed consent before any surgery, minimally invasive procedure, anesthesia, transfusion of blood and blood products, or any other medical procedures that entail your written consent (according to DHA's rules and regulations) after receiving all information that you may need. This must include the procedure benefits, available alternatives and all possible risks.
8. Participate in your care decision-making. AMC encourages patients, parents or legal guardians to participate in planning and implementing the treatment with nurses and physicians.
9. Obtain a medical report and a copy of medical test results (upon your request).
10. Expect privacy during the performance of all examinations, procedures, and treatment at the clinic, and AMC maintains confidentiality of all your information.
11. Choose the treating team doctor (upon availability and upon operational needs).
12. Refuse the treatment. Thus, the treating doctor must inform you of the medical consequences of your refusal. Accordingly, you shall sign a form with your decision.
13. Refuse examination or follow-up of your treatment details by any person not directly responsible for your care. For persons who are not directly involved in your treatment, they must have your prior permission to attend your case discussion, examination and treatment.
14. Be protected during treatment from any physical, verbal or psychological assault.



Healthcare At the Comfort of Your Home

15. Have a family member or guardian as an escort depending on your availability and your health status, as per DHA's rules and regulations.
16. Receive complete explanation of causes to be transferred to another care center, consequent obligations (financial and administrative - if any) and alternatives then, the clinic management will make all necessary arrangements to obtain the alternate medical center's approval to receive the referred patient before starting the transfer process.
17. Receive – upon your request – an itemized bill explaining all charges regardless paid by yourself or by other sources.
18. You have the right to suggest and complain on services through the patient complaint and liaison manager or any front desk staff.
19. View your medical record, according to DHA's rules and regulations.
20. You have the right to get appropriate assessment and management of pain through well-known therapies and to get all necessary information in this regard.
21. If you are asked to participate in a medical research, you have the right to give a written consent or refuse. You also have the right to end your participation at any time for any reason. This will not compromise the quality of medical services provided to you.
22. Get a second opinion within or outside the hospital/ center without fear of compromise to your care

Being a valued patient in AoMC, you and your family have the following Responsibilities:

1. Respect the clinic's rules and procedures.
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 drug allergy.
5. Follow the treating doctor's instructions.



Healthcare At the Comfort of Your Home

6. Hold the responsibility for refusing or not following the treatment plan, after being informed about the potential consequences of this decision.
7. Avoid delay in taking appointment, as soon as it is requested by the doctor.
8. Attend the appointment on time. If you want to cancel it, inform in advance.
9. Respect the priority given to emergency cases.
10. Observe safety regulations including the no-smoking policy, maintaining the cleanliness of the place, hand hygiene etc.
11. Ensure that financial obligations due for AMC are fulfilled promptly (if any).
12. Avoid bringing valuable personal belongings to the clinic. The clinic will not be held responsible for loss of/damage to such belongings.
13. The full disclosure of health information by the patient
14. Cooperation during examinations and procedures

15. Respect for the organization's staff and other patients
16. Respect for the organization's policies and procedures related to smoking, infection prevention and control, and environmental care; and
17. Compliance with instructions for self-care by the patient, including taking medications and attending follow-up appointments.

وثيقة حقوق و واجبات المرضى و عائلاتهم

كونك مريض مهم لدى انجلز أوف ميديكال كير، لك و لعائلتك الحقوق التالية:

- 1- فهم و ممارسة حقوقك كاملة. يمكنك الحصول على نسخة مكتوبة من هذه الحقوق من مكتب الاستقبال. إذا لم تستطع فهم مضمون هذه الوثيقة لأي سبب من الأسباب، الرجاء طلب المساعدة بما في ذلك توفير مترجم إن وجد.
- 2- تلقي رعاية صحية عادلة تتسم بالمساواة مع احترام قيمك و معتقداتك الشخصية من قبل جميع العاملين وفقاً لقواعد و لوائح هيئة الصحة بدبي.
- 3- الحصول على رعاية صحية شاملة تهدف إلى تشخيص و علاج سليم لمرضك و / أو إصابتك.
- 4- تلقي رعاية فورية في الحالات الطارئة.
- 5- معرفة هوية (اسم و تخصص) الطبيب المسؤول عن رعايتك.
- 6- الحصول على معلومات شاملة عن تشخيصك مع المقترحات العلاجية لمرضك و إخبارك عن أي تغييرات في حالتك الصحية و أسبابها. و كذلك لك الحق أن تعرف عن العلاجات البديلة و فرص نجاحها. لك الحق أيضاً أن تعرف عن مزايا و مساوئ علاجتك مع المشاكل المحتملة و نتائج تجاهلك للعلاج. تلقي هذه المعلومات يجب أن تكون بطريقة بسيطة و مفهومة.
- 7- الحصول على مترجم إن وجد إن كانت هناك عوائق لغوية تمنعك من فهم تفاصيل حالتك الصحية.
- 8- إعطاء موافقة مكتوبة على العلاج عند دخولك للعيادة بقصد العلاج.
- 9- إعطاء موافقة مكتوبة قبل إجراء أي عملية جراحية أو إجراء منظار أو عملية تخدير أو نقل الدم و مشتقاته أو أية إجراءات طبية أخرى تتطلب موافقة خطية منك (وفقاً لقواعد و لوائح هيئة الصحة بدبي) و ذلك بعد حصولك على كافة المعلومات. هذه المعلومات يجب أن تشمل الفوائد العملية و البدائل المتاحة و المخاطر المحتملة.
- 10- المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية. هيئة الصحة بدبي تشجع المرضى و الوالدين و الأوصياء القانونيين للمشاركة في تخطيط و تنفيذ العلاج مع الأطباء و الممرضات.
- 11- الحصول على تقرير طبي و نسخة من نتائج فحوصاتك الطبية من قسم السجلات الطبية (بناءً على طلبك).
- 12- التمتع بالخصوصية أثناء جميع فحوصاتك و إجراءاتك و علاجتك في العيادة و الحفاظ على سرية جميع المعلومات الخاصة بك.
- 13- اختيار فريق العلاج (بناءً على توفر الفريق و الاحتياجات التشغيلية).
- 14- يحق لك رفض العلاج (إذا رغبت ذلك) ، حينئذ يجب إعلامك من قبل الطبيب المعالج بالتبعات الصحية المترتبة على هذا الرفض و عليه سوف توقع على إقرار معد لهذا الغرض.
- 15- رفض الفحوصات أو متابعة العلاج عن طريق العاملين غير المسؤولين مباشرة عن رعايتك. يجب على هؤلاء الأشخاص الحصول على إذن مسبق للمشاركة في علاجتك و مناقشة فحوصاتك.
- 16- حمايتك من أي إساءة جسدية أو لفظية أو أي اعتداء نفسي.
- 17- مرافقة أحد أفراد أسرتك أو ولي أمرك لك وفقاً لحالتك الصحية.
- 18- تلقي تفسيراً شاملاً في حال وجب نقلك إلى مراكز طبية أخرى مع الالتزامات المتوجبة (إدارية أو مالية – إن وجدت) و البدائل المتوفرة. ستتخذ إدارة العيادة جميع الإجراءات اللازمة لنقلك مع الحصول على الموافقة من المركز الطبي البديل لاستقبالك و ذلك قبل بدء عملية النقل.
- 20- تلقي (عند طلبك) فاتورة مفصلة تشرح جميع الرسوم التي يتوجب دفعها بغض النظر عن من سيدفعها سواء كنت أنت أو أي مصدر آخر.
- 21- يحق لك تقديم الملاحظات أو الاقتراحات أو الشكاوي حول الخدمات و ذلك من خلال مدير التواصل مع المرضى أو أي من موظفي الاستقبال.
- 22- يمكنك الاطلاع على سجلك الطبي.
- 23- يحق لك الحصول على التقييم و العلاج الملائمين للألم و ذلك عبر الطرق العلاجية المتعارف عليها بالإضافة إلى إعطائك كافة المعلومات اللازمة بهذا الشأن.
- 24 - الحصول على رأي طبي ثاني من داخل أو خارج المستشفى دون التأثير على مستوى رعايتك.

كونك مريض مهم لدى انجلز أوف ميديكال كير، لديك و لعائلتك المسؤوليات التالية:

- 1- احترام قواعد و قوانين المركز المتخصص.
- 2- مراعاة المرضى الآخرين و احترام جميع العاملين.
- 3- احترام خصوصية و راحة المرضى الآخرين.
- 4- إعطاء معلومات كاملة و دقيقة عن حالتك الصحية الحالية و السابقة و عن أية علاجات سابقة و عن أية حساسية إن وجدت.
- 5- إتباع تعليمات الطبيب المعالج.
- 6- تحمل المسؤولية الكاملة عند رفضك أو عدم إتباعك لخطة العلاج و ذلك بعد إبلاغك بالعواقب.
- 7- تفادي التأخير في أخذ المواعيد الطبية بناءً على طلب طبيبك في أقرب وقت ممكن.
- 8- حضور موعدك في الوقت المحدد. إن كنت ترغب في إلغاء الموعد عليك الإبلاغ قبل الموعد المحدد.
- 9- احترام إعطاء الأولوية للحالات الطارئة.
- 10- الالتزام بقواعد السلامة بما في ذلك سياسة عدم التدخين، المحافظة على نظافة المكان، نظافة اليدين، الخ...
- 11- ضمان الوفاء بالالتزامات المالية المستحقة للمركز في الوقت المحدد (إن وجدت).
- 12- تجنب جلب ممتلكاتك الشخصية القيمة إلى العيادة. لن تتحمل العيادة مسؤولية هذه الممتلكات.