

### PATIENT'S RIGHTS

- To know the mission statement of the Canadian Medical Centre and type of services that they provide.
- To be treated with dignity and respect , values & beliefs consistent with professional standards for all patients regardless of manner of payment, race, sex, nationality, religion, culture , disability or any other factor.
- To receive patient care on the basis of clinical need and have your family or representative involved in care and treatment decisions as allowed by the United Arab Emirates Law.
- To receive health care on the basis of clinical need.
- Have your physician inform and help you understand your illness, diagnosis, treatment plan and all anticipated outcomes, material risks benefits and alternatives to enable you make informed decisions about your care plan.
- Patient has the right to access their Medical Record and Clinical Information.
- Patient has right to have a second opinion or to have their care transferred to another healthcare facility if they are not satisfied with the care/treatment.
- Right to privacy during examination, procedures, clinical care/treatment.
- To receive verbal and written information about any proposed treatment and to be told if there any alternative available.
- To have all clinical and medicine records kept fully updated and relevant, information fully documented and personal details and records are kept fully confidential and protected from loss and misuse.
- Have the freedom to choose their pharmaceutical care provided.
- To receive relevant, current and understandable information concerning their drugs and treatment.
- A patient has the right to have decision making about their drugs and treatment choices.
- To discuss and request information related to their specific therapy, possible adverse side effects and drug interactions.
- Patients have the right to monitor the patient compliance and proper drug use and center remedial interventions when necessary.
- Patients has right to be provided with Arabic / English interpreter services; and all other language barriers will be accommodated based upon availability of translation resources.
- Patients has right to have any complaint that they may make, acknowledged, fully investigated, and be provided with a written response as per the policy.
- Patients has right to be protected from physical assault, verbal abuse and additional risks during their visit/stay in Canadian Medical Centre.
- To appropriate protection, if they are children, disabled, elderly or vulnerable.
- Patients consent to receive the tele-consultation and tele-prescribing service.
- Patient's consent to have voice & video recording of the tele-consultation service.

### PATIENT'S RESPONSIBILITIES

- To bring their medical card/insurance card , emirates id with them every time they attend the Canadian Medical Centre.
- To follow the rules and regulations of the Canadian Medical Centre.
- To show respect and to be courteous to the staff.
- Not to use abusive language and/or display unsocial behavior to other patients, visitors, or staff.
- To show consideration for other patients needs especially where their needs are greater.
- To use the emergency and walk-in services appropriately.
- Should give accurate information about personal details and past medical history as well as to inform the medical staff of any medication.
- Be accountable for the payment of the services provided by Canadian Medical Center as applicable.
- Patient's responsibility to provide full and accurate personal identification information.

### حقوق المريض

- للمريض الحق بمعرفة المهام ونوع الخدمات التي يقدمها المركز الكندي الطبي.
- للمريض الحق بأن يعامل بكرامة واحترام، بما يتفق مع المعايير المهنية لجميع المرضى بغض النظر عن طريقة الدفع أو العرق أو الجنس أو الجنسية أو الدين أو الثقافة أو الإعاقة أو أي عامل آخر.
- عند الحاجة لتلقي الرعاية الصحية يمكنك إشراك عائلتك أو ممثلك في قرارات الرعاية والعلاج على النحو الذي يسمح به قانون دولة الإمارات العربية المتحدة.
- للمريض الحق بتلقي الرعاية الصحية بناء على حاجته الطبية.
- للمريض الحق بتلقي شرح مفصل عن حالة الصحة والعلاج المقدم له والرعاية الصحية، مما يسهل عليه فهم حالته والعلاج المتبع، بحيث تكون مفهومة من قبل المريض.
- للمريض الحق في الحصول على السجل الطبي والمعلومات الطبية السريية.
- للمريض الحق في الحصول على رأي ثانٍ (استشارة من قبل طبيب آخر)، وإذا كان المريض غير راضي عن العلاج، فله الحق بالانتقال إلى أي منشأة صحية أخرى لاستكمال علاجه.
- للمريض الحق بالحصول على الخصوصية أثناء الفحص، والرعاية السريية والعلاج.
- للمريض الحق في الحصول على معلومات شفهية وخطية بشأن العلاج المقترح له وأن يتم إبلاغه عن أي بدائل متوفرة.
- للمريض الحق بالحفاظ على سجلاتهم الطبية والعلاج المتبع ومعلوماتهم الشخصية بحيث تكون مكتملة ومحدثة باستمرار، ويتم حمايتها من الضياع أو من سوء الاستخدام.
- للمريض الحق والحرية باختيار مزود الخدمة الصيدلانية .
- للمريض الحق في الحصول على المعلومات ذات الصلة بشكل واضح و مفهوم، عن الأدوية والعلاجات المستخدمة.
- للمريض الحق بأن يتخذ القرار بشأن العلاجات والأدوية المقدمة له .
- وكذلك يناقش و يطلع على المعلومات الخاصة بالعلاج واحتمالية حدوث مضاعفات. للمريض الحق بمعرفة تفاعلات الأدوية واعراضها الجانبية.
- وللمريض الحق بمراقبة ومعرفة فعالية الأدوية والاستخدام الأمثل لهذه الأدوية، واللجوء للمراكز العلاجية إذا اقتضى الأمر.
- للمريض الحق بالحصول على خدمة مترجم عربي/انجليزي، وكذلك اللغات الأخرى على أساس العوار المتاحة للترجمة.
- للمريض الحق في تقديم شكوى ، وأن يتم التحقيق فيها والتعامل معها بشكل جدي، وتقديم رد مكتوب للمريض حسب السياسات المتبعة.
- للمريض الحق بحمايته من أي اعتداء جسدي أثناء زيارته/علاجه الإساءة اللفظية ومخاطر إضافية داخل المركز الكندي الطبي.
- للمريض الحق بالحصول على الحماية المناسبة خصوصا إذا كانوا من الأطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن أو الضعفاء.
- يوافق المرضى على تلقي خدمة الاستشارة عن بعد والوصفات الطبية عن بعد.
- موافقة المريض على تسجيل صوتي ومرئي لخدمة الاستشارة عن بعد.

### واجبات المريض

- على المريض أن يحضر بطاقة التأمين الصحي / البطاقة الصحية وهوية الإمارات في كل زيارة إلى المركز الكندي الطبي.
- على المريض أن يحترم ويتبع القواعد والقوانين المتبعة في المركز الكندي الطبي.
- يجب على المريض أن يحترم ويقدر جميع العاملين والموظفين في المركز.
- يجب على المريض ان لا يستخدم أي لغة مسيئة أو أن يقوم بأي سلوك غير أخلاقي اتجاه المرضى الموجودين أو الزوار أو الطاقم .
- يجب على المريض أن يظهر تقدير لإحتياجات المرضى الآخرين، خصوصا إذا كانت احتياجاتهم أكبر.
- يجب على المريض يحسن استخدام خدمات الطوارئ والخدمات العلاجية الروتينية.
- يجب على المريض أن يعطي معلومات دقيقة عن حالته المرضية وعن تاريخ حالته الصحية، والأدوية التي يستخدمها.
- ويتوجب على المريض دفع المستحقات المالية لقاء الخدمات الصحية التي يتلقاها المريض في المركز الكندي الطبي إذا تطلب الأمر.
- مسؤولية المريض عن تقديم معلومات تعريف شخصية كاملة ودقيقة.