

Patient and Family Bill of Rights

Provide a complete medical care, taking into account the rights of patients and their families. Determine their duties and responsibilities and urging them to practice during the delivery of health care. In the case of young patients or their health condition does not allow them to practice their rights and responsibilities, then their guardian should practice it and take the right decision regarding their health

Rights of Medical Care

Rights of Medical Care:

- ① Get a copy of "Patient and Family Bill of Rights and Responsibilities" at the earliest possible moment from Admission Office or any receptionist desks and if for any reason you cannot understand it, please contact Patient Service Coordinator for help on (17240421).
- ② Receive comprehensive care given without discrimination by competent personnel that reflects consideration of your personal values, beliefs with effective use of time and as per NHRA laws and regulations in Bahrain.
- ③ Expect emergency procedures to be carried out without delay.
- ④ Have appropriate assessment and management of pain.
- ⑤ Participate in decisions involving your health care.
- ⑥ Be provided with information upon discharge about your continuing health care requirements and the means for meeting them.
- ⑦ Refuse the treatment to the extent permitted by law, and to be informed of the potential consequences of your action. You will accordingly sign a form stating / confirming the above.
- ⑧ Sign the necessary informed consent prior to the start of any procedure like: surgery, endoscopy, anesthesia, blood transfusion and its components or any other procedures that require consent.
- ⑨ Request to change your doctor or take a second opinion within or outside Al Kindi Hospital.

Rights of Information

You have the right to:

- ① Know the Hospital's Mission & Vision statements.
- ② Know the Identity of your caregiver(s).
- ③ Receive complete and current information from your treating doctor "once final diagnosis is reached" regarding the diagnosis, treatment and potential benefit and consequences of the proposed treatment, likelihood of successful treatment and possible problems related to treatment, in language that you can understand (interpreter will be provided if available).
- ④ Receive appropriate explanation of the cost of your treatment.
- ⑤ Complain about your care to the Patient Relation Coordinator (Tel.17240421) or through suggestions boxes. Our Patient Relation Coordinator will respond to you at the earliest possible.

- ⑥ Know the available source of care for your condition and other alternative treatment inside or outside the hospital.
- ⑦ Donate organs and tissues "although we do not provide this service". You can call Salmaniya Medical Center on number 17288888 to receive the full information that supports your choice.

Rights of Confidentiality and Privacy

You have the right to:

- ① Be provided with a complete privacy while receiving services in the hospital.
- ② Request for room transfer if you are not feeling comfortable for any reason and another suitable room is available.
- ③ Have all information and records pertaining to your medical care treated as confidential except as otherwise provided by law, or third-party contractual agreement.
- ④ Have your medical record confidential, protected from loss or misuse and read only by individuals involved in your care or by individual authorized by law or regulation.
- ⑤ Request a part or full of your medical record information:
 - a. Non-critical diagnostic reports can be obtained from your AKH phone app or by having a requested hard copy print out or to be sent to you through email or WhatsApp.
 - b. Medical history can be obtained only after completing the "Consent for Release of Medical Records or Part of it".
- ⑥ Not to be involved in any experimental, researches or donor program, unless you have signed a prior informed consent.

Safety and Security Rights

- ① To be provided with safe care within the environment established in the hospital.
- ② To be provided with a safety mechanism for protection of your valuables from loss or theft (only inside In-patient room).
- ③ To be protected from physical, verbal or psychological assault.

List of Patient and Family Duties & Responsibilities

- ① You have responsibility to deal with hospital staff and other patients in a decent manner and respect their privacy.
- ② You are responsible to follow and respect the hospital rules and regulations with regard to:
 - a. Respect for hospital property.
 - b. Visiting Hours
 - c. Not bringing food from outside
 - d. Following safety and security instructions including – No Smoking, avoid using Mobile Phone inside any treatment or diagnosis room and taking photographs inside the hospital or clinic without authorization.
- ③ You are responsible to provide accurate and complete information about present & past illness history and any changes in your health.
- ④ You are responsible for understanding your health problem, needed investigations and treatment or surgical intervention before signing any consent for treatment.
- ⑤ You are responsible to follow the instructions and medical order of your treating team and tell them if you are unable to follow or not willing to follow the treatment plan.
- ⑥ You are responsible for the consequences of refusing the treatment after signing on the refusal form.
- ⑦ You are responsible for keeping your appointment. If you wish to cancel or re-schedule the appointment, it is your responsibility to call at the earliest possible to change it.
- ⑧ It is your responsibility to ask about the cost of treatment before initiation otherwise assumed that you agree to pay it all.
- ⑨ You are responsible for paying for all services rendered either through third party payers (your Insurance Company) or being personally liable.
- ⑩ Respect the priority of Emergency cases whose care precede all else.
- ⑪ You are advised to avoid bringing valuable personal property (e.g. jewelry, large amounts of cash etc.) to the hospital as the hospital is not responsible for the safety of any personal belongings; however the hospital management has provided a safety locker in all In-patient rooms.

حقوق وواجبات المرضى و أسرهم

تقديم رعاية طبية متكاملة تراعي حقوق المرضى و أسرهم وتحدد واجباتهم وتحثهم على ممارستها أثناء تقديم الرعاية الصحية لهم . وفي حالة صغار السن و المرضى الذين لا تسمح حالتهم الصحية بممارسة هذه الحقوق و الواجبات فسوف يقوم من ينوب عنهم بممارستها و اتخاذ القرار المناسب.

الحقوق المتعلقة بالرعاية الطبية

لديك الحق في:

- ① الحصول على نسخة من وثيقة حقوق وواجبات المريض بالمستشفى في أقرب فرصة عن طريق مكتب إدخال المرضى أو من أي مكتب لإستقبال المرضى بالمستشفى .وفي حال لم يتم فهم أي من هذه المعلومات المكتوبة، الرجاء الإتصال للمساعدة بمنسق علاقات المرضى على رقم: (17240421).
- ② الحصول على رعاية طبية متكاملة دون تفرقة أو تمييز على أيدي فريق طبي متميز مع إحترام المعتقدات و القيم و التقاليد، واضعين في الاعتبار عامل الزمن و الجودة تماشياً مع قوانين ونظم الهيئة الوطنية لتنظيم المهن الصحية في مملكة البحرين.
- ③ البدء في العلاج و بدون تأخير للحالات الطارئة.
- ④ الحصول على التقييم الصحيح للألم و علاجه.
- ⑤ مشاركتك الفريق الطبي في اتخاذ القرار المناسب بما يتعلق بعلاج حالتك الصحية.
- ⑥ الحصول على الإرشادات الطبية الخاصة بالاعتناء بصحتك عند خروجك من المستشفى مع كيفية القيام بذلك.
- ⑦ رفض العلاج بما لا يتعارض مع القانون وسيتم شرح العواقب المترتبة على ذلك كما سيطلب منك توقيع إستمارة رفض العلاج و تحمل مسؤولية قرارك.
- ⑧ التوقيع على إستمارة الموافقة المسبقة قبل بدء أي إجراء جراحي، منظار، تخدير، نقل للدم أو أي من مكوناته أو أي تدخل طبي يستلزم التوقيع بالموافقة.
- ⑨ طلب تغيير الطبيب المعالج و أخذ إستشارة طبيب آخر من داخل أو خارج مستشفى الكندي.

الحقوق المتعلقة بالمعلومات

لديك الحق في:

- ① معرفة رسالة و رؤية المستشفى.
- ② معرفة الأسماء في الفريق الطبي المعالج.
- ③ الحصول على المعلومات الكافية عن حالتك الصحية من الطبيب المعالج بلغة واضحة و مفهومة بعد تحديد التشخيص و خطة العلاج النهائية لحالتك المرضية مع شرح تفاصيل الرعاية المقدمة لك بشأن تشخيص المرض و العلاج المقترح وأي تغييرات تطرأ على حالتك الصحية واحتمالات نجاح العلاج أو فشله و التبعات المتوقعة حصولها أثناء أو بعد العلاج (مع مساعدة مترجم في حال توفره).
- ④ الحصول على معلومات وافية عن التكاليف التقريبية لعلاج حالتك الصحية.

- ⑤ التقدم بشكوى أو اقتراح يتعلق بالخدمة المقدمة لك إلى منسق علاقات المرضى على رقم: (١٧٢٤٠٤٢١) أو عن طريق صندوق الاقتراحات و الشكاوي وسوف يتم إبلاغك بالنتيجة عن طريق منسق علاقات المرضى في أقرب فرصة ممكنة.
- ⑥ معرفة البدائل الأخرى للرعاية الطبية الخاصة بحالتك داخل أو خارج المستشفى.
- ⑦ نحن ندعم ونحترم قراركم في حالة رغبتكم بالتبرع بالأعضاء (علماً بأن هذه الخدمة غير متوفرة لدينا). يمكنكم الإتصال بمستشفى السلمانية الطبي للإستفسار على الرقم التالي 17288888 حيث يمكنكم الحصول على المعلومات الكافية.

الحقوق المتعلقة بالخصوصية و السرية

لديك الحق في:

- ① توفير الخصوصية التامة خلال كافة الإجراءات العلاجية بالمستشفى.
- ② استبدال الغرفة بأخرى في حال وجود إزعاج شرط توفر الغرفة المناسبة لحالة المريض الصحية.
- ③ التعامل بسرية تامة مع كل البيانات الخاصة بالمريض و بحالته الصحية ما لم يتم طلبها من جهات قانونية أو أي طرف ثالث تم التعاقد معه مسبقاً و ذات صلة بالعلاج الطبي المقدم للمريض .
- ④ التعامل مع ملف المريض بسرية تامة و الحفاظ عليه من الضياع و سوء الاستعمال و أن لا يطلع عليه سوى الفريق المعالج و الأشخاص المصرح لهم من قبل الجهات الرسمية و القانونية.
- ⑤ طلب جزءاً من أو ملفك الطبي كاملاً:
- أ. يمكن الحصول على التقارير التشخيصية غير الحرجة عن طريق تطبيق الكندي من هاتفك الخاص أو من خلال الحصول على نسخة مطبوعة من المستشفى أو طلب إرسالها إليك عبر البريد الإلكتروني أو تطبيق الواتساب.
- ب. لا يمكن الحصول على ملفك الطبي إلا بعد استكمال استمارة "الموافقة عن الإفراج عن السجلات الطبية أو جزء منها".
- ⑥ عدم إشراك المريض أو المعلومات الطبية المتعلقة به في التجارب الطبية والبحث العلمي أو التبرع بالأعضاء دون موافقته المسبقة .

الحقوق المتعلقة بالأمن و السلامة

لديك الحق في:

- ① توفير الرعاية الأمنة في المستشفى.
- ② توفير الوسائل التي تحمي الممتلكات الشخصية للمريض من الضياع أو السرقة (فقط في غرف المرضى).
- ③ حمايتك من أي إعتداء أو إهانة جسدية أو لفظية أو نفسية.

قائمة واجبات و مسؤوليات المريض و أسرته

- ① التعامل مع موظفي المستشفى و المرضى الآخرين بأسلوب لائق مع احترام خصوصياتهم .
- ② احترام و إتباع جميع الأنظمة و اللوائح الداخلية بالمستشفى مثل:
 - أ. المحافظة على ممتلكات المستشفى.
 - ب. مواعيد الزيارة
 - ج. إتباع الأنظمة الخاصة بالتغذية و عدم إحضار طعام من خارج المستشفى
 - د. إتباع تعاليم الأمن و السلامة بما فيها عدم التدخين و تجنب إستعمال الهاتف المحمول داخل غرف المعالجة و التشخيص وعدم التصوير داخل المستشفى بدون إذن مسبق.
- ③ التأكد من إعطاء المعلومات المفصلة و الكاملة عن الحالة الصحية للمريض في الحاضر و الماضي أو أي تغيير يطرأ على حالته الصحية.
- ④ التأكد من فهم حالتك الصحية و جميع الإجراءات التشخيصية و العلاجية أو أي تدخل جراحي و ذلك قبل التوقيع بالموافقة على العلاج.
- ⑤ إتباع إرشادات الفريق العلاجي بما فيها استعمال الأدوية و إبلاغهم في حالة عدم القدرة على إتباع الخطة العلاجية أو رفض العلاج.
- ⑥ تحمل المسؤولية في حالة رفض العلاج و التوقيع على ذلك.
- ⑦ الالتزام بالمواعيد المحددة للمتابعة و الاتصال قبل فترة كافية بقسم المواعيد عند الرغبة في إلغاء أو تحديد موعد آخر.
- ⑧ الإستفسار عن تكلفة العلاج قبل البدء، في حال عدم السؤال سيفترض أنك موافق على دفع كافة التكاليف.
- ⑨ دفع التكاليف الخاصة بالعلاج للمستشفى سواء عن طريق شركات التأمين أو على نفقتك الخاصة.
- ⑩ احترام الأولوية للحالات الطارئة.
- ⑪ ينصح بتجنب إحضار الممتلكات الشخصية الثمينة (على سبيل المثال لا الحصر: المجوهرات و المبالغ النقدية الكبيرة...إلخ) حيث أن المستشفى غير مسؤولة عن حماية هذه المتعلقات الشخصية. مع ذلك وفرت إدارة المستشفى خزانة لحفظ الاغراض الثمينة في جميع غرف المرضى بالمستشفى. وغير ذلك فإن المستشفى غير مسؤول عن أي عواقب تنتج عن عدم الالتزام بما سبق.