

PATIENT RIGHTS

Patient rights & responsibilities.

What you can expect from us throughout your visit, and what we ask of you in return — set out as plainly as we can.

YOUR RIGHTS AS A PATIENT

- 01 Receive a written copy of these Patient Rights and Responsibilities from reception, the medical center's management, or the customer-relations contact. If you need anything explained, please ask us — and ask for an interpreter if that helps.

- 02 Receive impartial care that respects your personal values, beliefs, and culture, free of discrimination, and in line with the rules of the Sharjah Health Authority (SHA).

- 03 Receive comprehensive medical care aimed at the correct diagnosis and treatment of your concern.

- 04 Receive immediate attention in a genuine emergency.

- 05 Know the name and specialty of the doctor responsible for your care, and of anyone else taking part in it.

- 06 Receive, in plain language, a clear explanation of your diagnosis, the proposed treatment plan, any changes to that plan, the reasons for changes, alternatives, the likely benefits and risks, anything we cannot guarantee, and the expected results of treatment.

- 07 Have an interpreter present, where available, if language makes it hard to understand your treatment.

- 08 Refuse to be examined or treated by anyone at the medical center, for any reason — for example, if you are not comfortable with the assigned doctor. You can ask for someone else as long as that does not delay urgent care.

- 09 Take part in decisions about your care. We encourage you, and a guardian or family member you trust if you wish, to share in planning and choosing your treatment together with the doctor and care team.

- 10 Obtain, on request, a written copy of your medical record and the results of your treatment, in line with the Sharjah Health Authority's records rules.

- 11 Expect privacy during every examination, procedure, and treatment at the medical center, and confidentiality for all of your information.

- 12 Choose your treating doctor, where availability allows, and feel free to ask for a second opinion.

- 13 Refuse a recommended treatment. If you do, the treating doctor will explain the medical consequences of refusing so that you can sign a clear, informed refusal.

- 14 Refuse examination or access to your treatment by anyone not directly involved — for example, observers. We will only allow them with your written permission.

- 15 Be protected from any physical, verbal, or psychological harm during your time at the medical center.

- 16 Receive information about organ or tissue donation, including its advantages and disadvantages, if it is ever relevant to your care.

- 17 Have a family member or guardian act on your behalf, in line with Sharjah Health Authority rules, when your health does not allow you to decide for yourself.

- 18 Receive a full explanation of the reasons for any transfer to another medical center, hospital, or specialist — including the financial and administrative implications — and of the alternatives available. We will only proceed with a transfer after the receiving party has agreed to accept you.

- 19 Receive, on request, an itemised bill that explains every charge — whether you are paying yourself, through someone else, or through insurance.

- 20 Voice complaints, suggestions, and comments about the medical center to its management or by writing to info@hayamc.com. You can also raise concerns with the Sharjah Health Authority via sha.shj.ae.

- 21 Review your medical record under the supervision of your treating doctor or a member of the medical center's staff, in line with our records policy.

- 22 Have your pain properly assessed and managed through evidence-based practice, with all relevant information shared with you.

- 23 Be informed by your treating doctor of any scientific research conducted by the Sharjah Health Authority that pertains to your treatment — including the potential benefits, risks, therapeutic alternatives, and study protocol details.

- 24 Choose freely whether to take part in clinical research. You may decline at the outset, or withdraw at any point during the study, without affecting your usual care.

- 25 If your care becomes terminal, receive considerate and compassionate care that respects your dignity and individual needs — in line with the standards of the Sharjah Health Authority.

YOUR RESPONSIBILITIES AS A PATIENT

- 01 Respect the medical center's rules and the way it is run.

- 02 Treat other patients and the team around you with consideration and respect.

- 03 Respect the privacy and comfort of other patients.

- 04 Give us complete and accurate information about your current concern, your past illnesses, any previous hospitalisations or treatments, and any known allergies.

- 05 Follow the doctor's instructions for your treatment.

- 06 Give us your written, informed consent before any minor surgery, anaesthesia, or procedure that requires prior consent under Sharjah Health Authority rules — after you have received all the information you need about the risks and what to expect.

- 07 Take responsibility for refusing, or for not following, the treatment plan — and for the consequences of that choice.

- 08 Avoid delays in booking appointments with the medical center's records / scheduling team once we ask you to.

- 09 Show up for your appointment on time. If you need to cancel, please tell us at least 48 hours in advance.

- 10 Respect the priority given to emergency cases.

- 11 Follow our safety rules — including the no-smoking policy, keeping the medical center clean, good hand hygiene, and similar standards.

- 12 Settle the agreed financial obligations with the medical center promptly, if any are due from you.

- 13 Request a copy of these rights and check on them from time to time.

- 14 Avoid bringing valuables to the medical center. We will not be responsible for damage to or loss of belongings, but in an emergency our nurses and medical center staff will keep them safe in the presence of a member of the security team.

- 15 Keep a copy of these rights and confirm that they match what was explained to you. We are not responsible for consequences that result from not following the above instructions.

حقوق ومسؤوليات المريض.

ما يمكنك توقعه منّا خلال زيارتك، وما نرجوه منك في المقابل — بأبسط ما يمكن.

حقوقك كمريض

١- أن تستلم نسخة مكتوبة من حقوق ومسؤوليات المرضى عند الاستقبال أو من إدارة المركز الطبي أو جهة خدمة المتعاملين. وإن احتجت إلى توضيح أي بند فأخبرنا — واطلب مترجماً إن كان ذلك يساعدك.

٢- أن تتلقّى رعاية محايدة تحترم قيمك ومعتقداتك وثقافتك دون تمييز، بما يتوافق مع تعليمات هيئة الشارقة الصحية (SHA).

٣- أن تتلقّى رعاية طبية شاملة تهدف إلى التشخيص الصحيح وعلاج حالتك.

٤- أن تحصل على عناية فورية في حالات الطوارئ.

٥- أن تعرف اسم الطبيب المسؤول عن رعايتك وتخصّصه، واسم أيّ فردٍ آخر يشارك فيها.

٦- أن تحصل بلغة واضحة على شرح لتشخيصك وللخطة العلاجية المقترحة وأي تعديلات عليها وأسبابها وبدائلها وما يتوقّع من فوائد ومخاطر، وما لا يمكننا ضمانه، وما يتوقّع كنتيجة للعلاج.

٧- أن يحضر مترجم، إن أمكن، إذا كانت اللغة تحول دون فهمك للعلاج.

٨- أن ترفض أن يفحصك أو يعالجتك أيّ شخص في المركز الطبي لأيّ سبب — كأن تشعر بعدم الارتياح. ويحقّ لك طلب طبيب آخر ما دام ذلك لا يؤخّر رعاية عاجلة.

٩- أن تشارك في القرارات المتعلقة برعايتك. نشجّعك، ومن ثقب به من ذويك إن رغبت، على المشاركة في تخطيط العلاج واختياره بالتعاون مع الطبيب والفريق الطبي.

- ١٠ أن تحصل، عند الطلب، على نسخة مكتوبة من ملفك الطبي ونتائج علاجك، وفق تعليمات هيئة الشارقة الصحية المتعلقة بالسجلات الطبية.
- ١١ أن تتمتع بالخصوصية أثناء كل فحص وإجراء وعلاج في المركز الطبي، وبسرية معلوماتك كاملةً.
- ١٢ أن تختار طبيبك المعالج بحسب توقّره، ولك أن تطلب رأياً ثانياً متى شئت.
- ١٣ أن ترفض العلاج المقترح، وإن فعلت، يشرح لك الطبيب المعالج العواقب الطبية المترتبة على ذلك لتوقع على رفض واضح ومستنير.
- ١٤ أن ترفض فحصك أو اطلاع أيّ شخص على علاجك ممّن لا علاقة مباشرة له به — كالمراقبين، ولن نسمح بذلك إلا بإذنك المكتوب.
- ١٥ أن تكون محمياً من أيّ أذى جسدي أو لفظي أو نفسي خلال وجودك في المركز الطبي.
- ١٦ أن تتلقّى معلومات عن التبرّع بالأعضاء أو الأنسجة، بما في ذلك مزاياه والمخاطر المتعلقة به، إن كان ذا صلة برعايتك.
- ١٧ أن يتصرّف أحد ذويك أو وليّ أمرك نيابةً عنك وفق تعليمات هيئة الشارقة الصحية، حين لا تسمح حالتك الصحية باتخاذ القرار بنفسك.
- ١٨ أن تحصل على شرح وافٍ لأسباب أيّ إحالة إلى مركز طبي أو مستشفى أو اختصاصيّ آخر — بما في ذلك الجوانب المالية والإدارية — وللبدائل المتاحة، ولن تُتمّ الإحالة إلا بعد موافقة الجهة المُحال إليها على استقبالك.
- ١٩ أن تستلم، عند الطلب، فاتورة مفضّلة تشرح كل بند — سواء كنت تدفع بنفسك أو عبر طرف ثالث أو عبر التأمين.
- ٢٠ أن تُبدي شكاواك واقتراحاتك وملاحظاتك حول المركز الطبي لإدارته أو عبر بريد info@hayamc.com ويمكنك أيضاً رفع الأمر إلى هيئة الشارقة الصحية عبر sha.shj.ae.
- ٢١ أن تطلع على ملفك الطبي تحت إشراف طبيبك المعالج أو أحد العاملين في المركز الطبي، وفق سياسة السجلات لدينا.
- ٢٢ أن يُقيّم الألم لديك ويُعالج وفق ممارسات مبنية على الدليل، مع إطلاعك على كل المعلومات ذات الصلة.

- ٢٣ أن يُطِيعك طبيبك المعالج على أيّ بحث علمي تُجربه هيئة الشارقة الصحية وله صلة بعلاجك — بما في ذلك الفوائد والمخاطر المحتملة، والبدائل العلاجية، وتفاصيل بروتوكول البحث.
- ٢٤ أن تختار بحريّة المشاركة من عدمها في أيّ بحث سريري. ولك أن ترفض من البداية أو تنسحب في أيّ مرحلة دون أن يؤثّر ذلك على رعايتك المعتادة.
- ٢٥ إن صارت رعايتك في مرحلة متقدّمة من المرض، أن تتلقّى رعاية تحفظ كرامتك وتراعي احتياجاتك الخاصّة — بما يتوافق مع معايير هيئة الشارقة الصحية.

مسؤولياتك كمريض

- ٠١ أن تحترم أنظمة المركز الطبي وطريقة عمله.
- ٠٢ أن تتعامل مع المرضى الآخرين وفريق العمل باحترام وتقدير.
- ٠٣ أن تحترم خصوصية المرضى الآخرين وراحتهم.
- ٠٤ أن تزوّدنا بمعلومات كاملة ودقيقة عن شكاوك الحالية، وأمراضك السابقة، وأيّ تنويم أو علاج سابق، وأيّ حساسية معروفة.
- ٠٥ أن تتّبع تعليمات الطبيب المعالج المتعلّقة بعلاجك.
- ٠٦ أن تمنحنا موافقتك المكتوبة المستنيرة قبل أيّ جراحة صغرى أو تخدير أو إجراء يستدعي موافقة مسبقة وفق تعليمات هيئة الشارقة الصحية — بعد إطلاعك على المخاطر وعلى ما يُتوقّع من الإجراء.
- ٠٧ أن تتحمّل مسؤولية رفض الخطة العلاجية أو عدم الالتزام بها — والعواقب المترتّبة على ذلك.
- ٠٨ أن تتجنّب التأخّر في حجز المواعيد مع فريق الجدولة في المركز الطبي حين نطلب منك ذلك.
- ٠٩ أن تحضر إلى موعدك في الوقت المحدّد. وإن احتجت إلى الإلغاء، فأخبرنا قبل الموعد بمدة لا تقلّ عن 48 ساعة.
- ١٠ أن تحترم الأولوية الممنوحة لحالات الطوارئ.

١١ أن تلتزم بقواعد السلامة لدينا — بما في ذلك سياسة عدم التدخين، والحفاظ على نظافة المركز الطبي، وغسل اليدين، ونحوها.

١٢ أن تسدّد المستحقّات المالية المتّفق عليها مع المركز الطبي في وقتها، إن كانت مستحقّة عليك.

١٣ أن تطلب نسخة من هذه الحقوق وتراجعها من حين لآخر.

١٤ أن تتجنّب إحضار مقتنياتك الثمينة إلى المركز الطبي. لا تتحمّل مسؤولية تلفها أو فقدانها، لكنّ في حالات الطوارئ يحفظها فريق التمريض والإدارة بحضور أحد أفراد الأمن.

١٥ أن تحتفظ بنسخة من هذه الحقوق وتتأكّد من مطابقتها لما شُرح لك. لا نتحمّل مسؤولية ما يترتّب على عدم الالتزام بالتعليمات أعلاه.