

وثيقة حقوق ومسؤوليات المرضى

مقدمة:

تقدم وزارة الصحة كافة الخدمات الصحية في مرافقها للمرضى بدون تمييز لأي سبب، وتعترف بحقوق المرضى وذويهم أثناء معالجتهم بالمنشأة الصحية التابعة لها، وتتوقع من جميع المرضى وذويهم تحمل مسؤولياتهم التي يفترض أن يلتزموا بها في المنشأة الصحية التي يتلقون فيها الخدمة.

وجميع العاملين في المنشأة الصحية ملتزمين برعاية حقوق المرضى و يدركون أنهم الواجهة الحقيقية لوزارة الصحة ويتحلون بالآداب الإسلامية والاجتماعية المناسبة عند التعامل المباشر مع المرضى وذويهم، ومن واجبهم إرشاد المرضى وذويهم لإدارة علاقات المرضى بالمنشأة لتقديم شكاواهم ومقترحاتهم، وموظف إدارة علاقات المرضى ملتزم بحماية حقوق المرضى وذويهم وتوضيحها بالطريقة المناسبة.

تعريف:

سترد بعض المصطلحات في هذه السياسة ويُقصد بها في حال ورودها:

- المنشأة الصحية : هي الجهة التابعة لوزارة الصحة أو التي تعمل تحت إشرافها وتُقدم الخدمة الصحية للمريض سواءً كانت عيادة، مركز صحي، مستوصف أو مستشفى.
- حقوق المرضى: هي السياسات والقوانين التي تلتزم المنشأة الصحية بحمايتها والحفاظ عليها تجاه المرضى وذويهم.
- مسؤوليات المرضى: هي التعليمات التي يجب على المرضى وذويهم الالتزام باتباعها والتقيدها بها.
- ذوي المريض: تشمل عائلة المريض وزواره ومرافقيه والوصي القانوني عليه.
- الوصي القانوني: هو الشخص المسؤول عن المريض قانونياً أو شرعياً وله الحق بالتوقيع نيابةً عن المريض في حال عدم قدرته التمييزية أو العقلية أو الصحية.
- الطفل : هو كل مريض تحت سن ١٢ سنة .
- نموذج الإقرار: هو نموذج مكتوب بشكل واضح لا يُعتد به ما لم يتم توقيعه من قبل المريض أو الوصي القانوني عليه للبدء في تنفيذ الإجراء المطلوب لحالة المريض ويُعتبر التوقيع عليه موافقة كاملة على كل ما يتضمنه.
- برامج البحث والدراسة السريرية هي برامج تتطلب إشراك مرضى للقيام بتجربة أدوية أو طرق علاجية جديدة بغرض المقارنة والهدف منها التطوير والاكتشاف ويقوم بها متخصصين في مجالها وتحت إشراف كوادر مؤهلة.

١. حقوق المرضى وذويهم

- حقوق المرضى :
- معرفة الحقوق والمسؤوليات للمرضى وذويهم : فللمريض وذويه الحق في:
 - تعريفهم برسالة المنشأة وحقوق المريض وذويه ومسؤولياتهم تجاهها.
 - الحصول على نسخة من وثيقة حقوق المرضى وذويهم ومسؤولياتهم عند التسجيل أو الدخول للمنشأة الصحية.
 - تلقي المساعدة من موظفي علاقات المرضى في فهم الوثيقة.
 - توفر الوثيقة في أقسام تقديم الخدمات الصحية وتكون في مكان بارز.
 - وجود ملصقات أو إعلانات جدارية أو نشرات خاصة بالوثيقة في أقسام الاستقبال والدخول وأماكن الانتظار في المنشأة الصحية .
 - الإعلان عن أرقام الاتصال بمكاتب علاقات المرضى في أماكن بارزة.

٢. الحصول على الرعاية : فللمريض وذويه الحق في:

- الحصول على الخدمة الصحية المناسبة في الوقت المناسب بغض النظر عن العرق ، أو الدين أو المعتقد أو المذهب أو اللغة أو الجنس أو العمر أو الإعاقة وذلك طبقاً لسياسات وإجراءات أهلية العلاج وضمن طاقة المنشأة والقوانين المنظمة لعملها.
- ضمان إلمام المريض أو الوصي القانوني عليه بكافة المعلومات المتعلقة بالحالة والوضع الصحي للمريض بشكل واضح وواضح وبلغة مفهومة.
- وجود آلية مناسبة لتثقيفهم بما يكفي للتعامل مع الحالة الصحية للمريض.
- الحصول على تغذية كافية ومناسبة لحالة المريض الصحية.
- تلقي التقييم المناسب لعلاج الألم.

٣. الخصوصية والسرية : فللمريض وذويه الحق في:

- مناقشة البرنامج العلاجي للمريض سواءً معه أو الوصي القانوني عليه بسرية.
- الحفاظ على ستر عورة المريض في غير ما تقتضيه ضرورة العلاج.
- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمريض والتشخيص والتحليل والعلاج والسجلات الطبية إلا بموافقته أو موافقة الوصي القانوني عليه ومنع سوء استخدامها – فيما عدا ما تطلبه الجهات القضائية.-
- رفض مقابلة أي شخص لا علاقة له بتقديم الرعاية الصحية بما في ذلك الزوار.
- ألا يطلع على الملف الطبي للمريض سوى:
 - الفريق الطبي المشرف على العلاج.
 - فريق برنامج إدارة الجودة.
 - فريق الأبحاث في المنشأة الصحية.
 - جميع الأشخاص المخول لهم خطياً من قبل المريض أو الوصي القانوني عليه أو الجهات القضائية.
- توفر الملابس المناسبة والأدوات الشخصية الضرورية للمريض.
- توفر أماكن انتظار للنساء والرجال مناسبة ومنفصلة.
- نقل المريض إلى غرفة خاصة للفحص إن لم تكن غرفة التنويم مناسبة لذلك.
- ضمان وجود شخص من نفس جنس المريض يتواجد أثناء الفحص السريري أو التداخلات المطلوبة.
- ألا يبقى المريض في غرفة الفحص مدة أطول من المدة الضرورية.

٤. الحماية والسلامة : فللمريض وذويه الحق في:

- أن تكون الرعاية الصحية في بيئة آمنة ومناسبة لوضع المريض الصحي.
- ألا يُعزل المريض إلا عند ضرورة ذلك.
- نقل المريض بشكل آمن من وإلى وداخل مرافق المنشأة الصحية .
- وجود إجراءات كافية لحماية ممتلكات المريض من السرقة والتلف.
- حماية المريض من الإيذاء بكافة أنواعه.
- وجود سياسة خاصة للتعامل مع الأطفال و ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن لحمايتهم من التعرض لأي نوع من الإساءة أو الإيذاء.
- منع التدخين في جميع مرافق المنشأة الصحية وتخصيص أماكن محددة للمدخنين بعيدة عن أماكن تقديم الخدمة الصحية .

٥. الاحترام والتقدير : للمريض وذويه الحق في:

- حصول المريض على الرعاية الصحية المناسبة بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يضمن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المريض باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية وعدم إعطائه أي تعريف آخر.
- احترام قيم واعتقادات المريض الثقافية والاجتماعية والدينية والمذهبية والروحية.
- تلقي التقييم المناسب لعلاج الألم.
- الالتزام بتقديم الرعاية الكريمة للمريض في حالات الاحتضار والوفاة وحسن التعامل مع الجثمان.
- الحصول على تغذية كافية ومناسبة لحالته الصحية.

٦. المشاركة في خطة الرعاية الصحية : للمريض وذويه الحق في:

- تعريفهم بالرعاية التي تُقدمها المنشأة الصحية والخطة العلاجية المقررة وحجم وإمكانيات المنشأة الصحية.
- حصول المريض أو الوصي القانوني عليه على معلومات كاملة وحديثة من الطبيب المعالج بخصوص التشخيص والعلاج باللغة التي يدركها ويفهمها .
- معرفة المريض بأسماء المشاركين في تقديم الخدمة الصحية له وتخصصاتهم وأسم الطبيب المسؤول عن علاجه ومتابعة حالته و إبلاغه بوجود متدربين مرخصين في حال كانوا ضمن الفريق الطبي المعالج.
- مناقشة الطبيب المعالج للمريض أو الوصي القانوني عليه عن النتائج المتوقعة ومعرفة البدائل الطبية المقترحة – في حال وجودها- والمضاعفات والمخاطر.
- حصول المريض أو الوصي القانوني عليه من الطبيب المعالج على المعلومات اللازمة قبل أي إجراء علاجي أو عملية وذلك قبل التوقيع على نموذج الإقرار وللمريض حق معرفة اسم الشخص المسؤول عن هذا الإجراء عدا حالات الطوارئ التي تستدعي التدخل الطبي العاجل بما يتفق مع الأنظمة والقوانين المتبعة .
- معرفة المريض بنوعية التدخلات والأدوية والإشعاعات المستخدمة في العلاج وفعاليتها وأمنها وسلامتها.
- توضيح أسباب نقل المريض إلى مكان آخر داخل أو خارج المنشأة الصحية مع إعطائه الإرشادات الضرورية.
- أخذ رأي طبي آخر بالتنسيق مع إدارة علاقات المرضى بالمنشأة الصحية.

٧. رفض العلاج : للمريض وذويه الحق في:

- تعريف المريض أو الوصي القانوني عليه بإمكانية رفض كل العلاج المقرر أو جزء منه مع التزام المنشأة بهذا الحق بما لا يتنافى مع الأنظمة والقوانين المتبعة وإبلاغهم عن النتائج المتوقعة من قرار الرفض مع ضرورة توقيعهم على نموذج الإقرار الخاص بالإجراء المقرر .
- ألا يترتب على رفض العلاج أي قرارات أو إجراءات ليس لها علاقة بالحالة الصحية للمريض ويلتزم مقدم الخدمة في المنشأة الصحية بالاستمرار بتقديم الرعاية المناسبة له طبقاً للمعايير الطبية المتبعة.
- ألا يترتب على رفض العلاج أي قرارات أو إجراءات مستقبلية تتخذ ضد المريض في مراجعته لمعالجة نفس المرض أو غيره.
- يعتبر المريض أو الوصي القانوني عليه مسؤولاً مسؤولياً تامة عن قراراته وأفعاله في حال رفض المعالجة أو عدم المتابعة لتعليمات العلاج.
- تعريف المريض أو الوصي القانوني عليه بالعلاجات الأخرى البديلة في حال الرفض .

٨. المشاركة في برامج البحث والدراسة : للمريض وذويه الحق في:

- إمكانية مطالبة المريض بالاشتراك ببرامج البحث أو الدراسة المتعلقة بحالته عند تطابق شروط البحث عليه وحسب الإمكانيات المتاحة للبحث.
- توفر معلومات واضحة ومفهومة عن البحث أو الدراسة والمعالجة الطبية السريرية والعلاجية والدوائية المتعلقة بالإنسان المستخدمة والنتائج المتوقعة للمشاركة فيها.
- إمكانية قبول أو رفض المشاركة قبل أو أثناء البحث أو الدراسة.
- وجود نموذج مخصص للمشاركة في أي بحث أو دراسة ولا يسمح للمريض المشاركة إلا بعد توقيعه أو توقيع الوصي القانوني عليه على النموذج.
- وجود لجنة أو جهة (رسمية / علمية) تجيز وتشرف على البحث أو الدراسة.
- وجود آليات واضحة لكيفية حماية المريض وتلقي شكاواه وآرائه أثناء إجراء البحث أو الدراسة.
- ضمان حق المريض بالتوقف عن المشاركة دون أن يؤثر ذلك على حقه بالعلاج واستمراره.

٩. وجود سياسات وإجراءات للتبرع بالأعضاء والأنسجة:

- الإجراءات القانونية المتبعة للتبرع.
- قائمة الأعضاء والأنسجة المسموح بالتبرع بها.
- الصفات المطلوبة للمتبرع.
- الصفات المطلوبة للمريض المتبرع له .
- الإقرارات المطلوبة لإجراء عملية التبرع .

١٠. وجود سياسة للتعامل مع التكاليف المادية والتأمين الصحي : للمريض وذويه الحق في:

- الحصول على معلومات تقريبية عن التكلفة المتوقعة قبل بدء العلاج.
- التعرف على حدود تغطية التأمين الصحي المتوفر للمريض وما يترتب على ذلك .
- الإجابة عن كافة الاستفسارات المتعلقة بفاتورة العلاج بغض النظر عن الجهة التي ستدفعها.

١١. وضوح وشمولية نماذج الإقرار : للمريض وذويه الحق في:

- توفر قائمة بالتدخلات التي تحتاج إلى إقرار منفصل ومنها على الأقل :العمليات الجراحية، التخدير، نقل الدم ومشتقاته، والتدخلات والعلاجات ذات الخطورة كالعلاج الإشعاعي والكيميائي والكهربي.
- تعريف المريض أو الوصي القانوني عليه بالمعلومات التي يحتويها الإقرار بطريقة واضحة وبلغة مفهومة مع توضيح النتائج السلبية والإيجابية المتوقعة من جراء الموافقة أو الرفض.
- الاحتفاظ بالإقرار في ملف المريض.

١٢. وجود سياسات وإجراءات للشكاوى والمقترحات : للمريض وذويه الحق في:

- التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقترحات لإدارة علاقات المرضى دون أي تأثير على جودة الخدمة المقدمة له.
- إمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات في المنشأة الصحية.
- المسارعة بمعالجة شكوى المريض أو شكوى ذويه والرد عليها خلال فترة مناسبة .
- تعريفهم بالإجراءات والآليات المتبعة في المنشأة الصحية لدراسة الشكاوى والمقترحات والوقت المتوقع للرد عليها.
- إبلاغهم بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى أو المقترح عند توفرها.

حقوق الطفل المريض :

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات (من ١ إلى ١٢) ؛ يحق للطفل المريض:

- أن تتم معاينة الطفل من قبل فريق طبي متخصص.
- توفر الأجهزة والأدوات والمستلزمات الخاصة بالطفل في المنشأة .
- وجود سياسة خاصة لحماية الأطفال من كل أشكال الإيذاء.
- توفر البيئة المناسبة للطفل التي تساعد على التكيف أثناء فترة العلاج بالمنشأة الصحية.
- وجود مرافق للطفل عند التنويم في المنشأة الصحية باستثناء العناية المركزة و قسم الحضانه حسب الإجراءات و الأنظمة المتبعة.
- توفر سياسة واضحة للتطعيمات والفحوصات للأطفال حسب التعميم الواردة من وزارة الصحة.
- التزام الفريق الطبي بالتبليغ عن كافة حالات العنف ضد الطفل للجهة المعنية.
- عدم التحفظ أو عزل الطفل ما لم يكن ذلك ضرورياً من الناحية الطبية.

حقوق المرضى المسنين :

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات (من ١ إلى ١٢) ؛ يحق للمريض المسن:

- مراعاة الاحتياجات الخاصة به داخل المنشأة الصحية.
- توفر الوجبات الغذائية المناسبة له خلال تنويمه.
- مساعدته في الحصول على الخدمات الصحية والعلاجية اللازمة.
- تسهيل إجراءات الحصول على المواعيد والتقارير عند مراجعته لأي من مرافق المنشأة الصحية

حقوق المرضى النفسيين :

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات (من ١ إلى ١٢) ؛ يحق للمريض النفسي:

- وجود سياسة خاصة لحماية المرضى النفسيين من كل أشكال الإيذاء.
- عدم تقييد حريته جسدياً بأي وسيلة أو وضعه في غرفة عزل دون سبب طبي.
- الحصول على الخدمة العلاجية بأيسر الطرق و ذلك بتخصيص عيادات نفسية في المنشأة الصحية.
- توفر وسائل تعليم و تأهيل مناسبة لقدراته عند بقائه لمدة طويلة في المنشأة الصحية.

حقوق المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة :

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات (من ١ إلى ١٢) ؛ يحق للمريض من ذوي الاحتياجات الخاصة:

- احترام كرامته واستقلاله الذاتي وقراراته الشخصية .
- توفر الأجهزة والأدوات ومستلزمات ذوي الاحتياجات في المنشأة الصحية.
- مساعدته في التنقل داخل المنشأة الصحية عند الحاجة.
- وجود سياسة خاصة لحماية ذوي الاحتياجات الخاصة من كل أشكال الإيذاء .
- توفر ممرات ودورات مياه تناسب وضعهم الصحي.
- تخصيص أماكن خاصة بمواقف السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.

حقوق المرافقين :

يحق للمرافق:

- وجود سياسات واضحة بالمنشأة الصحية خاصة بالمرافقة مع المريض .
- توفير التغذية المناسبة.
- توفر مرتبه أو كرسي مرافق وتستخدم حسب الأنظمة المتبعة في المنشأة الصحية.
- الحصول على بطاقة مرافقه.

حقوق الزوار :

يحق للزائر:

- أن تكون مواعيد الزيارة مناسبة .
- وجود سياسات واضحة بالمنشأة الصحية للتعامل مع الزيارة في الحالات الاستثنائية.
- الإعلان عن مواعيد الزيارة مع توضيح الحد الأدنى للعمر المسموح له بالزيارة حسب أنظمة وزارة الصحة.

مسؤوليات المرضى وذويهم و الزوار

١. مسؤوليات المرضى وذويهم :

يجب على المريض وذويه (بما فيهم المرافقين) الالتزام بما يلي:

١. المحافظة على ممتلكات المنشأة الصحية وممتلكات الآخرين.
٢. الاستخدام الآمن والصحيح للمرافق والتجهيزات الموجودة بالمنشأة الصحية.
٣. إتباع اللوائح والإرشادات، وتشمل:
 - إحضار ما يثبت هوية المريض.
 - إعطاء معلومات كاملة ودقيقة عن بيانات المريض الشخصية والصحية والمرضية.
 - إشعار مقدمي الخدمة الصحية بالعمليات الجراحية السابقة للمريض ومراجعاته للمنشآت الصحية الأخرى.
 - الإبلاغ عن أي تغيير في حالة المريض الصحية.
 - إبلاغ الطبيب المعالج عن عدم فهم خطة العلاج والتدخلات المقررة.
 - توفير معلومات كاملة ودقيقة حول تغطية التأمين الصحي للمريض وتحمل مسؤولية ذلك.
 - دفع المريض أو ذويه الفواتير المترتبة على العلاج.

▪ إتباع خطة العلاج المقررة ، وفي حالة الرفض أو عدم إتباع التعليمات يتحمل المريض أو الوصي القانوني مسؤولية ذلك وما يترتب عليه من آثار ومضاعفات.

- ٤ . معاملة جميع الموظفين والمرضى الآخرين والزوار بلباقة واحترام.
- ٥ . الالتزام بالقواعد العامة واحترام معتقدات الآخرين الدينية و الفكرية والمذهبية.
- ٦ . احترام خصوصيات الآخرين.
- ٧ . إتباع اللوائح التنظيمية والتعليمات الإرشادية الخاصة بالمنشأة الصحية.
- ٨ . إتباع أنظمة وتعليمات الأمن والسلامة في المنشأة الصحية.
- ٩ . التقيد بالمواعيد والاتصال على قسم المواعيد في حال عدم القدرة على الحضور.
- ١٠ . الالتزام بتنفيذ قرار النقل إلى مكان آخر أو الخروج حسب ما يقرره الطبيب المعالج.
- ١١ . الالتزام بعدم التدخين في جميع مرافق المنشأة الصحية إلا في المكان المخصص لذلك.

مسؤوليات الزوار :

يجب على الزائر:

- ١ . الالتزام بفترات الزيارة المعلنة وعدم إحضار الأشياء الغير مسموح بها في المنشأة الصحية.
- ٢ . المحافظة خلال وقت الزيارة على نظافة المكان وعدم إزعاج الآخرين.
- ٣ . معاملة جميع الموظفين والمرضى الآخرين والزوار بلباقة واحترام.
- ٤ . الالتزام بالقواعد العامة واحترام معتقدات الآخرين الدينية و الفكرية والمذهبية.
- ٥ . احترام خصوصيات الآخرين.
- ٦ . إتباع اللوائح التنظيمية والتعليمات الإرشادية الخاصة بالمنشأة الصحية.
- ٧ . إتباع أنظمة وتعليمات الأمن والسلامة في المنشأة الصحية.

الاعتماد :

إعداد /

فريق إعداد الدليل التنظيمي في الإدارة العامة لبرنامج علاقات المرضى

تاريخ الاعداد : ١٤٣١/١٠/٢ هـ المراجعة : ١٤٣٣/٢/٢ هـ

مراجعة و تصديق /

الإدارة القانونية

اعتماد /

د . عبدالعزيز بن عبدالمحسن الدخيل

المشرف العام على الإدارة العامة لبرنامج علاقات المرضى