



وزارة الصحة

المديرية العامة للمؤسسات الصحية الخاصة

وثيقة حقوق المرضى ومسؤولياتهم

**باليارات والمراكز والمجمعات الصحية
الخاصة**

إعداد / د. حمد بن سليمان العدوى

وثيقة حقوق المرضى ومسؤولياتهم باليادات والمراكز والمجمعات الصحية الخاصة

المقدمة

يسعى _____ تقديم الخدمات الصحية في مرافقه للمرضى بدون تمييز لأي سبب، ويعرف بحقوق المرضى وذويهم أثناء معالجتهم بالمؤسسة الصحية ، ونتوقع من جميع المرضى وذويهم تحمل مسؤولياتهم التي يفترض أن يتزموا بها في

_____ .

وجميع العاملين في _____ ملتزمون برعاية حقوق المرضى ويدركون أنهم الواجهة الحقيقة للمؤسسة الصحية ويتحالون بالآداب الدينية والأخلاق المهنية والاجتماعية المناسبة عند التعامل المباشر مع المرضى وذويهم، ومن واجبهم إرشاد المرضى وذويهم للأدارة لتقديم شكاواهم ومقترحاتهم.

معرفة الحقوق والمسؤوليات للمريض وذويه

للمريض وذويه الحق في:

- معرفة حقوق المرضى ومسؤولياتهم على كافة المستويات داخل وخارج المؤسسة الصحية.
- تعریفه برسالتة المؤسسة الصحية وحقوق المريض وذويه ومسؤولياتهم تجاهها.
- وضع سياسة وخططة لتطبيق حقوق المرضى ومسؤولياتهم في المؤسسة الصحية .
- التأكيد على جميع العاملين في المؤسسة الصحية الإلتزام برعاية حقوق المرضى.
- ان يتم تقديم الخدمة الصحية من قبل الكوادر الصحية المرخص لها من قبل وزارة الصحة.
- تقديم الخدمات الصحية المرخص لها من قبل وزارة الصحة وتتسم بالجودة والمعايير المعتمدة من قبل الجهات المعنية.
- توفير بيئة آمنة ونظيفة في جميع مراافق المؤسسة الصحية وعلى مدار الساعة.
- توفير ما يلزم من معدات واجهزه وادوات طبية بالمؤسسة الصحية.
- التحلي بالأداب الدينية والأخلاق المهنية والاجتماعية المناسبة عند التعامل المباشر مع المرضى وذويهم من الناحية العامة.

- نشر و تثقيف جميع العاملين على أخلاقيات وأداب المهن الصحية المعتمدة وفق القرارات والأنظمة والقوانين المرعية والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسات المؤسسة الصحية و متابعته تطبيقها.
- الحصول على نسخة من وثيقة حقوق المرضى وذويهم ومسؤولياتهم عند التسجيل أو الدخول للمؤسسة الصحية.
- تلقي المساعدة من موظفي حقوق و 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 المؤسسة الصحية.
- الإعلان عن أرقام الاتصال بمكاتب إدارة المؤسسة في أماكن بارزة.
- إجراء مسح استبيانات من أقسام متخصصة للتعرف على درجة رضا المرضى وتحسين الخدمات على ضوء نتائج المسح .

الاحترام والتقدير

للمرضى وذويه الحق في:

- حصول المريض على الرعاية الصحية المناسبة بصورة لائقه ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يضمن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المريض باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية وعدم إعطاءه أي تعريف آخر.
- احترام قيمه واعتقادات المريض الثقافية والاجتماعية والدينية والمذهبية والروحية.

الخصوصية والسرية

للمريض وذويه الحق في:

- ٠ مناقشة البرنامج العلاجي للمريض سواءً معه أو الوصي القانوني عليه بسرية.
- ٠ الحفاظ على سرعة المريض في غير ما تقتضيه ضرورة العلاج.
- ٠ الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمريض والتشخيص والتحاليل والعلاج والسجلات الطبية إلا بموافقة أو موافقة الوصي القانوني عليه ومنع سوء استخدامها - فيما عدا ما تطلبه الجهات القضائية -.
- ٠ رفض مقابلة أي شخص لا علاقة له بتقديمه الرعاية الصحية بما في ذلك الزوار.
- ٠ ألا يطلع على الملف الطبي للمريض سواء:
 - الفريق الطبي المشرف على العلاج.
 - فريق برنامج إدارة الجودة.
 - فريق الأبحاث في المؤسسة الصحية.
 - جميع الأشخاص المخول لهم خطياً من قبل المريض أو الوصي القانوني عليه أو الجهات القضائية .
- ٠ توفر أماكن انتظار للنساء والرجال مناسبة ومنفصلة.
- ٠ ضمان وجود شخص من نفس جنس المريض يتواجد أثناء الفحص السريري أو التداللات المطلوبة.

للمريض ذويه الحق في:

- أن تكون الرعاية الصحية في بيئة آمنة ونظيفة ومتاسبة لوضع المريض الصحي.
- توافر اللوحات الكافية والإجراءات المحددة في جميع الأماكن التي قد تعرض المريض ذويه للأذى وقبل دخوله لهذه الأماكن على سبيل المثال دون الحصر :
 - لوحات وتنبيهات للحوامل قبل دخول مناطق الإشعاعات
 - لوحات وتنبيهات للمرضى من ذوي الدعامات القلبية أو تقويم الأسنان قبل التصوير بالرنين المغناطيسي
 - لوحات وتنبيهات للمرضى بالأماكن قيد الإنشاء
- حماية المريض من الإيذاء بكافة أنواعه.
- حماية المريض من التوبيخ والتأنيب والتقرير والسباب من قبل الأطباء أو عناصر التمريض أو أي موظف آخر من منسوبي المؤسسة الصحية .
- وجود سياسة خاصة للتعامل مع الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن لحمايتهم من التعرض لأي نوع من الإساءة أو الإيذاء.
- حماية الرضع والأطفال الصغار والقصر من الاعتداء الجسدي أو الخطف .
- منع التدخين في جميع مراافق المؤسسة الصحية وتخصيص أماكن محددة للمدخنين بعيدة عن أماكن تقديم الخدمة الصحية.
- وجود إجراءات خاصة للمرضى العاجزين (من حيث المساعدة أو المواقف أو عدد المرافقين)
- التأكد من هوية الوصي أوولي الأمر أو من خوله المريض للتوقيع .

للمريض ذويه 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 المؤسسة والقوانين المنظمة لعملها.
- الحصول على الرعاية الطبية في الحالات المهددة للحياة والحالات الحرجة حتى استقرار الحالة (سياسة إنقاذ الحياة) LIVE SAVING لجميع المرضى (وفقاً لقوانين وأنظمة سياسات وزارة الصحة)
- تقديم الرعاية الصحية المستمرة والمنتظمة للمريض في كل مستوى من مستويات العلاج .
- يقدم الأطباء الرعاية الطبية وفق (الطب المبني على البراهين) قدر الإمكان في التشخيص والعلاج لتأمين رضى وسلامة المرضى
- ضمان إمام المريض أو الوصي القانوني عليه بكافة المعلومات المتعلقة بالحالة والوضع الصحي للمريض بشكل وافي واضح وبلغة مفهومته.
- وجود آلية مناسبة لثقيفهم بما يكفي للتعامل مع الحالة الصحية للمريض.
- إخبار المريض بصدق عندما تحتاج حاليه رعاية تفوق إمكانيات المؤسسة الصحية والسعى لتوفير ذلك مع الجهات ذات الاختصاص.
- تلقي التقييم المناسب لعلاج الألم : ويتضمن النقاط التالية على الأقل :
 - تقييم الألم عند قبول المريض والتقييم بصورة متواصلة
 - القيام بالتسكين السريع للألم الذي يشتكى منه المريض
 - تقييم مدى الاستجابة للأدوية المسكنتة

- التعامل و معالجة التأثيرات الجانبية للأدوية المسكنتة للألم التي قد تعطى
- تقديم النصيحة عن كيفية معالجة الألم المزمن
- تحويل المريض إلى عيادة معالجة الألم عند الضرورة
- توعية المريض بخصوص ألمه وإحاطته بالمعلومات الضرورية و كيفية التخفيف منه

المشاركة في خطة الرعاية الصحية

للمريض وذويه الحق في:

- التواصل مع الكوادر الطبية والتمريضية والكوادر الطبية المساعدة للحصول على المعلومات والشرح الكافي ومناقشة النواحي التالية:
 - تعريفهم بالرعاية التي تقدمها المؤسسة الصحية والخطة العلاجية المقررة وحجم وامكانيات المؤسسة الصحية.
 - حصول المريض أو الوصي القانوني عليه على معلومات كاملة وحديثة من الطبيب المعالج بخصوص التشخيص والعلاج باللغة التي يدركتها ويفهمها.
 - معرفة المريض بأسماء المشاركين في تقديم الخدمة الصحية له وتخصيصهم وأسم الطبيب المسؤول عن علاجه ومتابعة حاليه و إبلاغه بوجود متذمرين مرخصين في حال كانوا ضمن الفريق الطبي المعالج.
- مناقشة الطبيب المعالج للمريض أو الوصي القانوني عليه عن المعالجة المقترحة وفوائدها المتوقعة و النتائج المتوقعة ومعرفة البدائل الطبية المقترحة - في حال وجودها- والمضاعفات والمخاطر واحتمالات نجاح المعالجة.
- حصول المريض أو الوصي القانوني عليه من الطبيب المعالج على المعلومات الالزمة 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 المؤسسة الصحية مع إعطائه الإرشادات الضرورية.
- أخذ رأي طبي آخر بالتنسيق مع قسم علاقات المرضى بالمؤسسة الصحية عند الضرورة .
- توضيح أسباب نقل أو تغيير رعاية المريض من مستشار إلى آخر.

رفض العلاج

للمريض وذويه الحق في:

- تعريف المريض أو الوصي القانوني عليه بإمكانية رفض كل العلاج المقرر أو جزء منه مع التزام المؤسسة 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. وثيق الحوار والنقاش المذكور أعلاه في ملف المريض .
- إلا يترب على رفض العلاج أي قرارات أو إجراءات ليس لها علاقة بالحالة الصحية للمريض ويلتزم مقدم الخدمة في المؤسسة الصحية بالاستمرار بتقديم الرعاية المناسبة له طبقاً للمعايير الطبية المتبعة.
- إلا يترب 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 مسؤولية 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.

وجود سياسة للتعامل مع التكاليف المادية والتأمين الصحي

للمريض وذويه الحق في:

- الحصول على معلومات تقريبية عن التكاليف المتوقعة قبل بدء العلاج .
- التعرف على حدود تغطية التأمين الصحي المتوفر للمريض وما يتربّ على ذلك.
- الإجابة عن كافة الاستفسارات المتعلقة بفاتورة العلاج بغض النظر عن الجهة التي ستدفعها.
- إصدار فاتورة دقيقة بالخدمات المقدمة وتكليفها .
- تعليق لوحه تصف بصورة مبسطة الخدمات وتكليفها.
- توافق أي نشاط دعائي أو إعلاني أو تسويقي مع أخلاقيات المهنة.

وضوح وشموليّة نماذج الإقرار

للمريض وذويه الحق في:

- تحديد المسؤول عن التوقيع والإقرارات ويحدد المريض ولی أمره أو من يخوله لاتخاذ القرارات بالنيابة عنه عند الضرورة.

- توفر قائمة بالتدخلات التي تحتاج إلى إقرار منفصل مثل جراحات التجميل والعمليات الصغرى وعمليات الليزر وعمليات تصحيح النظر وغيرها..
- الحصول على إقرار في حالات التصوير الضوئي (خاصة الوجه)
- تعريف المريض أو الوصي القانوني عليه بالمعلومات التي يحتويها الإقرار بطريقة واضحة وبلغة مفهومة مع توضيح النتائج السلبية واليجابية المتوقعة من جراء الموافقة أو الرفض.
- الاحتفاظ بالإقرار في ملف المريض.
- حصول المريض على تقرير طبي شامل ودقيق ونتائج الفحوص المتممة .

وجود سياسات وإجراءات للشكوى والمقترحات

للمريض ذويه الحق في:

- التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقتراحات لإدارة المؤسسة الصحية دون أي تأثير على جودة الخدمة المقدمة له.
- إمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات في المؤسسة الصحية.
- المسارعة بمعالجة شكوى المريض أو شكوى ذويه والرد عليها خلال فترة مناسبة.
- تعريفهم بالإجراءات والآليات المتبعة في المؤسسة الصحية لدراسة الشكاوى والمقترحات والوقت المتوقع للرد عليها.
- إبلاغهم بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى أو المقترح عند توفرها.
- وجود سياسات وإجراءات لمعالجة الشكاوى تتضمن على الأقل النقاط التالية:

- تحديد الجهة أو الجهات المخولة باستقبال الشكاوى.

- وجود أدلة وسياسات تحدد مسار الشكاوى والسياسة المتبعة بالمعالجة.
- توجيه الشكاوى غير الطبيعية إلى إدارة المؤسسة لمعالجتها الشكاوى بأسرع وقت وتبليغها للمشتكي.
- تحسم المؤسسة الطبيبة الشكاوى غير الطبيعية خلال فترة لا تتعدي الأسبوع وإعطاء الجواب للمشتكي.
- توجيه الشكاوى الطبيعية للقسم المختص ومتابعة الشكاوى بشكل مستمر ومتزامن .
- تحسم المؤسسة الطبيبة الشكاوى الطبيعية خلال فترة لا تتعدي الشهر وإعطاء جواب للمشتكي.
- دراسة وتحليل الشكاوى وأسبابها ومعالجتها

المشاركة في برامج البحث والدراسة

للمريض وذويه الحق في:

- إمكانية مطالبة المريض بالاشراك 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 والدراستيّة 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 الدراستة.
- وجود آليات واضحة لكيبيت حماية المريض وتلقي شكواه وآرائه أثناء إجراء البحث أو الدراستة.
- ضمان حق المريض بالتوقف عن المشاركة دون أن يؤثر ذلك على حقه بالعلاج واستمراره.

حقوق الطفل المريض

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات السابقة:

يحق للطفل المريض:

- أن تتم معاينة الطفل من قبل فريق طبي متخصص .
- توفر الأجهزة والأدوات والمستلزمات الخاصة بالطفل في المؤسسة.
- وجود سياسة خاصة لحماية الأطفال من كل أشكال الإيذاء.
- توفر البيئة المناسبة للطفل التي تساعده على التكيف أثناء فترة العلاج بالمؤسسة الصحية.
- توفر سياسة واضحة للتطعيمات والفحوصات للأطفال حسب التعاميم الواردة من وزارة الصحة.
- التزام الفريق الطبي بالتبليغ عن كافة حالات العنف ضد الطفل للجهة المعنية.

حقوق المرضى المسنين

بالإضافة إلى ما ذكر في الفقرات السابقة:

يحق للمريض المسن:

- مراعاة الاحتياجات الخاصة به داخل المؤسسة الصحية .
- مساعدته في الحصول على الخدمات الصحية والعلاجية الالزمة .
- تسهيل إجراءات الحصول على المواعيد والتقارير عند مراجعته لأي من مراقب المؤسسة الصحية

حقوق المرضى النفسيين

تشعب حقوق المرضى النفسيين في شؤون الحياة العامة ونركز على حقوق المريض النفسي من النواحي الصحية حيث تتوافر في المصحات العقلية و مراكز علاج المرضى النفسيين حقوق المرضى النفسيين بشكل مسهب و بشرح وافي و نركز هنا على أهم الفقرات:

- نؤكد هنا على ما ذكر في الفقرات السابقة الإشارات جميع حقوقه وكيفية ممارستها وإذا عجز المريض عن فهم هذه المعلومات وجب عندئذ إبلاغ حقوق المريض إلى الممثل الشخصي.
- المعاملة الإنسانية
- الحماية من جميع أنواع الاستغلال والإيذاء من الجميع والعلاج بالأدوية غير المبررة .
- عدم "التمييز" ولا تعتبر التدابير الخاصة التي تتخذ لمجرد حماية حقوق الأشخاص المصابين بمرض عقلي ، أو ضمان النهوض بهم تمييز.
- سرية المعلومات
- الحق في رفض العلاج والاستثناءات
- حق الحصول على المعلومات
- حق الشكاوى
- حق الحصول على أفضل ما هو متاح من رعاية الصحة العقلية التي تشكل جزءاً من نظام الرعاية الصحية والاجتماعية .
- لا يجوز إجبار أي شخص على إجراء فحص طبي يستهدف تقرير ما إذا كان مصاباً أو غير مصاب بمرض عقلي إلا وفقاً لإجراءات مصريحة في القانون .

- ٠ تقرر الإصابة بالمرض العقلي وفقاً للمعايير الطبية المقبولة دولياً ولا يجوز ذلك على أي أساس لا يمت بصلة مباشرة لحالته الصحية العقلية ولا تعتبر الإصابة دائمه حتى في حال معالجته في مركز أو مصح عقلي لكل مريض الحق في علاج يناسب خلفيته الثقافية .
- ٠ ان يعالج بأقل قدر من القيود البيئية ، وبالعلاج الذي يتطلب أقل قدر ممكناً من التقييد
- ٠ ان يعالج على أساس خطة توضع لكل مريض على حدة وتناقش معه ، ويعاد النظر فيها بانتظام ، وتعديل حسب الاقتضاء ، ويقدمها مهنيون مؤهلون .
- ٠ ان تقدم الرعاية وفق معايير آداب المهنة المتعلقة بالممارسين في ميدان الصحة العقلية ومبادئ آداب مهنة الطب المتعلقة بدور الموظفين الصحيين ، ولا سيما الأطباء.
- ٠ ان يوصف العلاج والدواء عن طريق متخصصين ويتعين أن تفي الأدوية باحتياجات المريض الصحية على أفضل وجه.

الموافقة على العلاج

- ١) لا يجوز إعطاء أي علاج لمريض دون موافقته عن علم باستثناءات ترد لاحقا
- ٢) الموافقة عن علم هي: موافقة يتم الحصول عليها بحرية دون تهديد أو إغراء
- ٣) يجوز للمريض أن يطلب حضور شخص أو أشخاص من اختياره أثناء إجراء إعطاء الموافقة .
- ٤) باستثناء بعض الحالات يمكن إعطاء المريض العلاج دون موافقة إذا كان المريض لا يستطيع بحكم حالته أن يدرك حاليه وحاجته للعلاج وللممثل الشخصي للمريض إعطاء الموافقة بعد تقديم جميع المعلومات له
- ٥) إذا تطلب حالة المريض التدخل العاجل وقرر ذلك أطباء الصحة العقلية يمكن إعطاء الأدوية الضرورية فقط .

6) إعلام المريض بالعلاج إذا لم تؤخذ موافقته وإشراكه في خطة العلاج بأي وسيلة ممكنة .

7) لا يجوز مطلقاً إجراء التعقيم (لمنع الانجاب) كعلاج للمرض العقلي .

8) لا يجوز إجراء معالجة نفسية أو غيرها من أنواع العلاج التجاوزي الذي لا يمكن تدارك آثاره للمرض العقلي لمريض مودع في مصحة للأمراض العقلية دون إرادته ، ويجوز إجراء هذه العلاجات ، في الحدود التي يسمح بها القانون.

10) لا يجوز مطلقاً إجراء تجارب إكلينيكية وعلاج تجريبي على أي مريض دون موافقته عن علم ، ويستثنى من ذلك حالة عجز المريض عن إعطاء الموافقة عن علم ، حيث لا يجوز عندئذ أن تجرى عليه تجربة إكلينيكية وأن يعطى علاجاً تجريبياً إلا بموافقة هيئة فحص مختصة ومستقلة تستعرض حالته ويتم تشكيلاها خصيصاً لهذا الغرض .

الحقوق والأحوال في مصحات الأمراض العقلية

1) الاعتراف في كل مكان بصفته الاعتبارية أمام القانون .

2) خصوصيته .

3) حرية الاتصالات وحرية تلقي الزيارات

4) حرية الدين أو المعتقد .

5) تكون البيئة والأحوال المعيشية في مصحات الأمراض العقلية أقرب ما يمكن لأحوال الحياة الطبيعية التي يحياها الأشخاص ذوي السن المماثلة.

6) تشمل المصحات العقلية مرافق لأنشطة الترويحية وأنشطة أوقات الفراغ ومرافق للتعليم ومرافق لشراء أو تبني الأشياء الالزمة للحياة اليومية والترفيه والاتصال ومرافق لاشتراك المريض في عمل يناسب خلفيته الاجتماعية والثقافية ولا يجوز في أي ظروف إخضاع مريض للعمل الإجباري ويتم اختيار نوع العمل الذي يريد أن يؤديه

حقوق المرضى ذوي الاحتياجات الخاصة

حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة "الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" هم الذين يعانون من عاهات بدنية أو عقلية أو حسية أو ذهنية مما قد يمنعهم بالتدخل مع عقبات أخرى من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين".

بالإضافة إلى حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة العامة في المجتمع وإلى ما ذكر في الفقرات السابقة؛ يحق للمريض من ذوي الاحتياجات الخاصة بالحقوق التالية:

- احترام كرامته واستقلاله الذاتي وقراراته الشخصية بما في ذلك حرية تحرير خياراتهم بأنفسهم وباستقلاليتهم.
- توفر الأجهزة والأدوات ومستلزمات ذوي الاحتياجات في المؤسسة الصحية.
- مساعدته في التنقل داخل المؤسسة الصحية عند الحاجة.
- وجود سياسة خاصة لحماية ذوي الاحتياجات الخاصة من كل أشكال الإيذاء.
- عدم التمييز بينهم وبين الأسواء في الخدمات.
- توفر ممرات ودورات مياه تناسب وضعهم الصحي.
- تخصيص أماكن خاصة بموافق السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- مشاركة وشراك الأشخاص المعوقين بصورة كاملة وفعالة في المجتمع.
- احترام الفوارق وقبول الاحتياجات الخاصة كجزء من التنوع البشري والطبيعة البشرية.

- احترام القدرات المتطورة للأطفال المعوقين واحترام حقهم في الحفاظ على هويتهم.
- عدم التعرض للتعذيب أو المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية.
- عدم التعرض للاستغلال أو العنف أو الاعتداء.
- يحق لذوي الاحتياجات الخاصة التأهيل وإعادة التأهيل.

مسؤوليات المرضى وذويهم والزوار

مسؤوليات المرضى وذويهم

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

- المحافظة على ممتلكات المؤسسة الصحية وممتلكات الآخرين.
- الاستخدام الآمن والصحيح للمرافق والتجهيزات الموجودة بالمؤسسة الصحية.
- 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 ومراجعته 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 يتتحمل المريض أو الوسي القانوني مسؤولية ذلك وما يترتب عليه من آثار ومضاعفات .
- معاملة جميع الموظفين والمرضى الآخرين والزوار بلباقة واحترام.
- الالتزام بالقواعد العامة واحترام معتقدات الآخرين الدينية والفكرية والمذهبية.
- احترام خصوصيات الآخرين.

- إتباع اللوائح التنظيمية والتعليمات الإرشادية الخاصة بالمؤسسة الصحية.
- إتباع أنظمة وتعليمات الأمن والسلامة في المؤسسة الصحية.
- التقييد بمواعيد الاتصال على قسم المواعيد في حال عدم القدرة على الحضور.
- الالتزام بتنفيذ قرار النقل إلى مكان آخر أو الخروج حسب ما يقرره الطبيب المعالج.
- الالتزام بعدم التدخين في جميع مراافق المؤسسة الصحية إلا في المكان المخصص لذلك.