


Document Title Patient and Family Bill of Rights & Responsibilities		 المستشفى السعودي الألماني Saudi German Hospital Caring like family نرعاكم كأهاليها	
Document Category / Level Group Document (GD)	Reviewed Date 07 September 2023		
Owner Department / Service / Function Patient Experience (PEX)	Effective Date 05 October 2023	Document N° GD-PEX-MPP-005	Version N° 4
Document Type / Classification Multidisciplinary Policy & Procedure (MPP)	Validity Date 04 October 2026	Applicability Saudi German Health, UAE	

1. Purpose:

- 1.1. To achieve both Patient Satisfaction and compliance with the Highest International Standards of Health Care.
- 1.2. To support patients' and families' rights during care given.

2. Definitions and Abbreviations:


- 2.1. **SGH:** Saudi German Health

3. Policy Statements:

- 3.1. Saudi German Health, UAE is committed to protect and maintain Patient & Family Rights at all times and situations.
- 3.2. Saudi German Health, UAE shall adopt a clear Patient and Family Bill of Rights & Responsibilities. Rights include but not limited to:
 - 3.2.1. Privacy for all examinations, procedures & treatment.
 - 3.2.2. Proper identification and respect of Patient Values and beliefs.
 - 3.2.3. Ensure confidentiality of patient information.
- 3.3. Saudi German Health, UAE shall allocate all required resources to put this policy to complete and continuous action.
- 3.4. The Regional Chief Executive Officer shall approve Saudi German Health, UAE official Patient and Family Bill of Rights and Responsibilities.
- 3.5. Saudi German Health, UAE staff shall:
 - 3.5.1. Read and understand his/her responsibilities in protecting patient and family rights.
 - 3.5.2. Be able to explain his/her responsibilities in protecting patient rights.
 - 3.5.3. Ensure that protecting Patient and Family Rights is an integral part of all his/her daily activities and functions.
 - 3.5.4. Ensure that patients and families shall receive orientation on the Patient and Family Bill of Rights and Responsibilities upon admission as part of the orientation program.
- 3.6. Patients and families shall have the right to decide to whom should healthcare professionals disclose any medical information and under which circumstances.
- 3.7. The patients' bill of rights shall be available in all the patients' rooms in addition to OPD areas, ED waiting areas, hospital's reception, admitting office etc.
- 3.8. In case of any physical, language, or cultural barriers that may hinder access and delivery of patient care, refer to policy on Overcoming Patient's Barriers Policy.

4. Procedure and Responsibility:

Procedure		Responsibility
4.1.	Communicate the bill of rights and responsibilities to the patients and families which shall be displayed in Arabic & English to all patients, families and visitors, in the nursing stations and patient rooms.	Nurse
4.2.	Ensure that every in-patient shall receive Bill of Rights and Responsibilities leaflet. The leaflets are kept in the patients' rooms at all times.	
4.3.	Ensure that Patient and Family bill of rights and Responsibilities are integral part of new staff and patient Orientation Program.	Human Resources Department
4.4.	Orient their staff on Patient & Family bill of rights and responsibilities.	Staff in Charge
4.5.	Supervise the implementation of all required action to adhere to and protect Patient & Family rights in the Department.	
4.6.	Explain the Patient and Family Bill of rights verbally if written communication with the patient is not possible.	Nurse in Charge

Document Title Patient and Family Bill of Rights & Responsibilities		 المستشفى السعودي الألماني Saudi German Hospital Caring like family نرعاكم كأهالينا	
Document Category / Level Group Document (GD)	Reviewed Date 07 September 2023		
Owner Department / Service / Function Patient Experience (PEX)	Effective Date 05 October 2023	Document N° GD-PEX-MPP-005	Version N° 4
Document Type / Classification Multidisciplinary Policy & Procedure (MPP)	Validity Date 04 October 2026	Applicability Saudi German Health, UAE	

5. Risk Assessment and Controls:

SN	Identified Risk	Control Measure
5.1.	Lack of Awareness and Understanding.	<ul style="list-style-type: none"> Usage of educational materials for the patients and families upon admission. Train healthcare staff to communicate these rights and responsibilities clearly and address any questions or concerns.
5.2.	Inadequate Enforcement and Accountability	<ul style="list-style-type: none"> Implementation on processes for monitoring and ensuring compliance with the policy, including mechanisms for reporting violations.
5.3.	Legal and Ethical Challenges	<ul style="list-style-type: none"> Implementation of clear procedures for addressing situations where there may be conflicts between a patient's right and clinical needs, involving legal advisors when necessary.

6. Attachments and Appendices (Tools / Forms):

6.1. GD-PEX-FRM-001: Patient and Family Bill of Rights and Responsibilities

7. Major Modifications:


7.1. This policy has been modified to function as a group document.

8. Policy Compliance & Monitoring:

<input type="checkbox"/> Surveys	<input checked="" type="checkbox"/> Tracers / Rounds	<input checked="" type="checkbox"/> Report / Checklist
<input type="checkbox"/> Data Collection / Indicators	<input type="checkbox"/> Not Applicable	

Document Title Patient and Family Bill of Rights & Responsibilities		 المستشفى السعودي الألماني Saudi German Hospital Caring like family نرعاكم كأهاليها	
Document Category / Level Group Document (GD)	Reviewed Date 07 September 2023		
Owner Department / Service / Function Patient Experience (PEX)	Effective Date 05 October 2023	Document N° GD-PEX-MPP-005	Version N° 4
Document Type / Classification Multidisciplinary Policy & Procedure (MPP)	Validity Date 04 October 2026	Applicability Saudi German Health, UAE	

GD-PEX-FRM-001: Patient and Family Bill of Rights and Responsibilities


السعودي الألماني الصحية الإمارات
Saudi German Health UAE

Patient and Family Rights and Responsibilities


Being a valued patient, you and your family have the following Rights:

- Fully understand and practice all your rights. You may obtain a written copy of these rights either in the form of a brochure or booklet (or any other appropriate form provided by Saudi German Health Group). If, for any reason, you do not understand them, please contact customer relation office for any help including providing an interpreter (if any).
- Full disclosure of health services cost and information related to all services provided by the Saudi German Health Group.
- Receive impartial care and respect of your personal values and beliefs from all staff without discrimination, according to Saudi German Health rules and regulations.
- Receive comprehensive medical care aiming at reaching proper medical diagnosis and treatment of your illness and/or your injury.
- Receive immediate care in emergency cases.
- Know the identity (name and specialty) of the physician responsible for your care.
- Receive comprehensive information about your diagnosis, proposed treatment, any changes in your health status and causes of such changes, alternative treatments, probabilities of treatment success or failure, therapy advantages and disadvantages, possible problems related to treatment and expected results of ignoring the treatment in a simple understandable manner.
- Have an interpreter (upon availability) if the language presents a barrier to understanding details of your comprehensive medical care.
- Give your written informed consent before any surgery, minimally invasive procedure, anesthesia, transfusion of blood and blood products, or any other medical procedures that entail your written consent (according to Saudi German Health rules and regulations) after receiving all information that you may need. This must include the procedure benefits, available alternatives, and all possible risks.
- Participate in your care decision-making. Saudi German Health encourages patients, parents, or legal guardians to participate in planning and implementing the treatment with nurses and physicians.
- Patients and families are engaged in all aspects of their medical care and treatment through education and participation in care and treatment decisions and care processes.
- The group leadership protect the patient's right to identify who the patient wishes to participate in care decisions.
- Obtain a medical report and a copy of medical test results from the Medical Records Section (upon your request), for which the group will charge you according to the local rules and regulations.
- Rest assured, at Saudi German Health, we value the confidentiality of your information throughout your journey with us.
- Choose the treating team doctor (upon availability and operational needs).
- Refuse the treatment. Thus, the treating doctor must inform you of the medical consequences of your refusal. Accordingly, you shall sign a form with your decision.
- Refuse examination or follow-up of your treatment details by any person not directly responsible for your care. For persons who are not directly involved in your treatment, they must have your prior permission to attend your case discussion, examination, and treatment.
- Be protected during treatment from any physical, verbal, or psychological assault.
- If you are considering organ donation, you can receive information directly from your treating doctor. They can provide you with details about the donation process, including the advantages and potential disadvantages associated with it.
- Have a family member or guardian as an escort depending on your health status, as per Saudi German Health rules and regulations. However, due to medical reasons, certain units don't allow this.
- Receive complete explanation of causes to be transferred to another care center, consequent obligations (financial and administrative - if any) and alternatives. Then, Saudi German Health management will make all necessary arrangements to obtain the alternate medical center's approval to receive the referred patient before starting the transfer process.
- Receive - upon your request - an itemized bill explaining all charges regardless paid by yourself or by other sources.
- Complaints and suggestions on services can be submitted through management or patient experience officer in Saudi German Health, or through e-Complaint. The group shall investigate accordingly within 3 to 5 days of complaint submission.
- View your medical record under the supervision of the treating doctor or medical team staff, according to Saudi German Health rules and regulations.
- Saudi German Health respects your right of appropriate assessment and management of pain through well-known therapies and provides you with all necessary information in this regard.
- Saudi German Health is committed to giving dignified care to patients suffering from incurable diseases and dying while respecting their needs in accordance with the rules and laws of the regulatory bodies in the United Arab Emirates.
- The hospital supports the patient's right to assessment and management of pain and respectful compassionate care at the end of life.
- Request to seek a second opinion without fear of compromise in the care process.

Being a valued patient, you and your family have the following Responsibilities:

- Respect Saudi German Health's rules and regulations.
- Show consideration for others and deal with other patients and staff with respect.
- Respect the privacy and comfort of other patients.
- Provide complete and accurate information about present complaints, past illness, previous hospitalization and treatment, and any known drug allergy.
- Follow the treating doctor's instructions.
- Hold the responsibility for refusing or not following the treatment plan, after being informed of consequences.
- Avoid delay in taking appointment from the appointment office as soon as it is request by the doctor.
- Attend the appointment on time. If you want to cancel it, inform the Appointment Office 48 hours in advance.
- Respect the priority given to emergency cases.
- Observe safety regulations including the no-smoking policy, no alcohol and drug policy, no pets allowed policy, maintaining the cleanliness of the place, personal and hand hygiene, etc...
- Treat the health facility appropriately by avoiding losses of the group properties and any damage to the surroundings, furniture and/or equipment by yourself, your family members or guests.
- Obtain the facility management permission before taking any photographs and/or Video in the Facility for commercial or public use. That also includes staff or patients photography.
- Ensure that financial obligations due for Saudi German Health are fulfilled promptly (if any).
- Give requested samples and attend medical checkups on time.
- Avoid bringing valuable personal belongings to Saudi German Health. The management of Saudi German Health will not be held responsible for loss of / damage to such belongings. However, in emergency cases, you must notify nurses and give them these valuables in the presence of the Saudi German Health security staff against duly signed special forms. You must keep a copy of this form and verify the recipient's official identity. The Hospital management is not responsible for any consequences resulting from non-adherence to the above instructions.

GD-PEX-FRM-001
Patient and Family Rights and Responsibilities (2023/04)


www.saudigerman.com

نرعاكم كأهاليها
CARING LIKE FAMILY

Document Title Patient and Family Bill of Rights & Responsibilities		 المستشفى السعودي الألماني Saudi German Hospital نرعاكم كأهاليها Caring like family	
Document Category / Level Group Document (GD)	Reviewed Date 07 September 2023		
Owner Department / Service / Function Patient Experience (PEX)	Effective Date 05 October 2023	Document N° GD-PEX-MPP-005	Version N° 4
Document Type / Classification Multidisciplinary Policy & Procedure (MPP)	Validity Date 04 October 2026	Applicability Saudi German Health, UAE	

السعودي الألماني الصحية الإمارات **Saudi German Health UAE**

حقوق و مسؤوليات المرضى وعائلاتهم

كونك مريض مهم بمجموعة السعودي الألماني الصحية، فإن لك ولعائلتك الحقوق التالية:

- فهم وممارسة حقوقك كاملة. يمكنك الحصول على نسخة مكتوبة من هذه الحقوق إما على شكل نشرة أو كتيب (أو أي شكل آخر مناسب توفره مجموعة السعودي الألماني الصحية) إذا لم تستطع فهم مضمون هذه الوثيقة لأي سبب من الأسباب. الرجاء التواصل مع إدارة مجموعة السعودي الألماني الصحية لطلب المساعدة بما في ذلك توفير مترجم (إن لزم الأمر).
- حقوق المعرفة الكاملة عن تكاليف العلاج والخدمات الصحية التي تقدمها مجموعة السعودي الألماني الصحية وجميع المعلومات ذات الصلة بها.
- تلقي رعاية صحية عادلة تتسم بالمساواة مع احترام قيمك ومعتقداتك الشخصية من قبل جميع العاملين وفقاً لقواعد مجموعة السعودي الألماني الصحية.
- الحصول على رعاية صحية شاملة تهدف إلى تشخيص وعلاج سليم لمرضك و/ أو إصابتك.
- تلقي الرعاية الفورية في الحالات الطارئة.
- معرفة اسم وتخصص الطبيب المسؤول عن رعايتك.
- الحصول على معلومات شاملة عن تشخيصك مع المقترحات العلاجية لمرضك وإخبارك عن أي تغييرات في حالتك الصحية وأسبابها وكذلك لك الحق في معرفة العلاجات البديلة وفرض نجاحها لك الحق أيضاً أن تعرف عن مرزبا ومساقع علاجك مع المشاكل المحتملة ونتائج نجاحك للعلاج. تلقى هذه المعلومات يجب أن تكون بطريقة بسيطة ومفهومة.
- الحصول على مترجم إن وجد إن كانت هناك عوائق لغوية تمنعك من فهم تفاصيل حالتك الصحية.
- إعطاء موافقة قبل أي تدخل جراحي أو إجراء طبي مثل المنظار أو التخدير أو نقل الدم أو أحد مشتقاته أو أي إجراء طبي آخر يتطلب موافقة خطية منك (وفقاً لقواعد ولوائح مجموعة السعودي الألماني الصحية) وذلك بعد حصولك على كافة المعلومات هذه المعلومات يجب أن تشمل فوائد العملية والبدائل المتاحة والمخاطر المحتملة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية والذي يشجع المرضى والوالدين والأوصياء القانونيين للمشاركة في تخطيط وتنفيذ العلاج مع الأطباء والممرضات.
- بشارك المرضى وأسرههم في جميع جوانب رعايتهم الطبية وعلاجهم من خلال التثقيف والمشاركة في قرارات الرعاية والعلاج وعمليات الرعاية.
- تحمي إدارة مجموعة السعودي الألماني الصحية حق المريض في تحديد من يرغب في المشاركة في قرارات الرعاية.
- الحصول على تقرير طبي ونسخة من نتائج فحوصاتك الطبية من قسم السجلات الطبية (بناءً على طلبك) علماً بأن المجموعة قد تقرر رسوم محدودة بناءً على القوانين المحلية.
- التمتع بالخصوصية أثناء جميع فحوصاتك وإجراءات علاجك في مجموعة السعودي الألماني الصحية بالحفاظ على سرية جميع المعلومات الخاصة بك.
- المشاركة في اختيار فريق العلاج (في حال توافر الفريق وفي حالة العملية).
- رفض العلاج وبالتالي يجب على الطبيب المعالج إبلاغك بالعواقب الطبية لقرارك كما يجب توقيع استمارة تقرر فيها على ذلك.
- رفض الفحوصات أو متابعة العلاج عن طريق المهنيين الغير مسؤولين مباشرة عن رعايتك، ويجب عليهم الحصول على إذن مسبق للمشاركة في علاجك و مناقشة فحوصاتك.
- حمايتك من أي إساءة جسدية أو لفظية أو أي اعتداء نفسي.
- إذا كنت تفكر في التبرع بأعضاء جسمك، يمكنك الحصول على المعلومات مباشرة من طبيبك المعالج يمكن للطبيب أن يقدم لك التفاصيل حول عملية التبرع بما في ذلك المرزبا والمضاعفات المحتملة.
- مراقبة أحد أفراد أسرته أو ولي أمره وفقاً لحالتك الصحية ووفقاً لقواعد ولوائح مجموعة السعودي الألماني الصحية. ولكن لأسباب طبية يمكن لبعض الوحدات عدم السماح بذلك.
- تلقى تفسير شامل في حال وجب عليك إبلاغك منشأة صحية أخرى مع شرح الإلزامات المتوقعة (إدارية أو مالية إن وجدت) والبدائل المتوفرة. ستتحذ إدارة مجموعة السعودي الألماني الصحية جميع الإجراءات اللازمة لتفكك مع الحصول على الموافقة للتل و ذلك بعد فهم عملية التل.
- إستلام (عند طلبك) فائورة مفصلة تشرح جميع الرسوم التي يتوجب دفعها بغض النظر عن سيقدها سواء كنت أنت أو من مصدر آخر.
- يمكن تقديم الشكاوي والتفاريات بشأن الخدمات من خلال الإدارة أو مسؤول تجربة المرضى في مجموعة السعودي الألماني الصحية أو من خلال الشكاوي الإلكترونية. ستم التحقيق و التواصل معك خلال 3 إلى 5 أيام من تقديم الشكاوي.
- وفقاً لقواعد ولوائح مجموعة السعودي الألماني الصحية يمكنك الإبلاغ على سلكك الطبي تحت إشراف طبيبك المعالج أو أحد موظفي الفريق الطبي.
- يحق لك الحصول على تقييم وعلاج مناسب لأنك التي تشعر بها من خلال إتباع علاجات طبية معروفة مع إعطائك جميع المعلومات اللازمة عنها.
- تلزم مجموعة السعودي الألماني الصحية بإعطاء رعاية كريمة للمرضى الذين يعانون من أمراض لا شفاء لها والمقابلين على الموت مع إحتياجهم وفقاً لقواعد وفوائين الهيئات التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- تدعم مجموعة السعودي الألماني الصحية حق المريض في تقييم وإدارة الألم والرعاية الوجدانية المحترمة في مرحلة نهاية العمر.
- لديك الحق في طلب رأي ثاني دون الخوف من تسوية الرعاية.

كونك مريض مهم بمجموعة السعودي الألماني الصحية، عليك وعلى عائلتك المسؤوليات التالية:

- احترام قواعد وفوائين مجموعة السعودي الألماني الصحية التي تتلقى فيها العلاج.
- مراعاة المرضى الآخرين واحترام جميع العاملين.
- احترام خصوصية وراحة المرضى الآخرين.
- إعطاء معلومات كاملة ودقيقة عن حالتك الصحية الحالية والسابقة وعن أية علاجات سابقة وعن أية حساسية إن وجدت.
- إتباع تعليمات الطبيب المعالج.
- تحمل المسؤولية الكاملة عند رفضك أو عدم إتباعك لخطة العلاج وذلك بعد إبلاغك بالعواقب.
- تفادي التأخير في أخذ المواعيد بناءً على طلب طبيبك في أقرب وقت ممكن.
- حضور مواعيد في الوقت المحدد إن كنت ترغب في إنهاء الموعد عليك إبلاغ العيادة قبل الموعد بوقت مناسب.
- احترام الحالات الطارئة وإعطاء الأولوية لها.
- إتلتزام بقواعد السلامة بما في ذلك سياسة عدم تناول الكحول والمخدرات، سياسة عدم السماح بالحيوانات الأليفة، المحافظة على نظافة المكان، الحفاظ النظافة الشخصية و نظافة اليدين، إلخ.
- مراعاة التعامل مع ممتلكات المنشأة الصحية من خلال تجنب خسارة أو ضرر يلحق بممتلكات المستشفى/العيادة من قبلك أو من أفراد أسرته أو صيوفك.
- أحصل على إذن الإدارة قبل إلتقاط أي صور و/أو فيديو في المستشفى / العيادة لغرض تجاري أو عام ويشمل ذلك أيضاً جميع الموظفين والمرضى.
- ضمان الوفاء بالإلتزامات المالية المستحقة لمجموعة السعودي الألماني الصحية في الوقت المحدد (إن وجدت).
- إعطاء الصيحات المطلوبة وحضور الفحوصات الطبية في الوقت المحدد من دون أي تأخير.
- تجنب جلب ممتلكاتك الشخصية القيمة إلى مجموعة السعودي الألماني الصحية، حيث أن إدارة مجموعة السعودي الألماني الصحية لن تتحمل مسؤولية هذه الممتلكات، لكن في حالات الطوارئ عليك إخبار الكادر التمريضي وإعطائهم هذه الممتلكات في حضور أحد موظفي الأمن مع التوقيع على استمارة خاصة عليك الاحتفاظ بنسخة من هذه الاستمارة والتحقق من هوية المستلم الرسمية لن تتحمل الإدارة عواقب عدم إتباع الإرشادات المذكورة أعلاه.

GD-PEX-FRM-001

Patient and Family Rights and Responsibilities (2023/10/6)

8002211
www.saudigerman.com

نرعاكم كأهاليها
CARING LIKE FAMILY