

قرار وﺯاري رقم (14) لسنة 2021م

بشأن ميثاق حقوق المريض وواجباته

وزير الصحة ووقاية المجتمع:

بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 1972م بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء وتعديلاته،

وعلى القانون رقم (5) لسنة 1984 بشأن مزاولة غير الأطباء والصيادلة لمهنة المهن الطبية.

وعلى القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2015 في شأن المنشآت الصحية الخاصة.

وعلى القانون الاتحادي رقم (5) لسنة (2019) في شأن تنظيم مزاولة مهنة الطب البشري.

وعلى القانون الاتحادي رقم (7) لسنة 2019م في شأن المساعدة الطبية على الانجاب.

وعلى القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2019م في شأن المنتجات الطبية ومهنة الصيدلة والمنشآت الصيدلانية.

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (4) لسنة 2016 بشأن المسؤولية الطبية.

وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (6) لسنة 2013م بشأن الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة.

وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (20) لسنة 2017 م باعتماد المعايير الموحدة لترخيص مزاولة المهن الصحية على مستوى الدولة.

وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2019 في شأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون رقم (4) لسنة

2016 بشأن المسؤولية الطبية.

وعلى القرار الوزاري رقم (142) لسنة 2018 م بشأن تحديد المهن الطبية والمهن المرتبطة بها.

وبناء على مقتضيات المصلحة العامة ، ، ،

قرر:

يعتمد ميثاق حقوق المريض وواجباته المرفق بهذا القرار.

مادة 1: ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به اعتباراً من اليوم التالي لتاريخ نشره.

مادة 2:

عبد الرحمن بن محمد العويس

وزير الصحة ووقاية المجتمع

صدر بتاريخ 28 / 1 / 2021م

مرفق القرار الوزاري رقم (14) لسنة 2021 بشأن اعتماد ميثاق حقوق المريض وواجباته

ميثاق حقوق المريض وواجباته

يشهد مجال تقديم الخدمات الصحية للمرضى في دولة الإمارات العربية المتحدة تطوراً مستمراً لتوفير الرعاية الصحية حسب أعلى درجات الجودة مع الحرص على تحقيق أعلى نسبة للوصول إلى المستوى المنشود في مجال إرضاء المريض وإيماده وقد تم وضع هذا الميثاق إيماناً بحق المريض وتمكينه وإشراكه في كل ما من شأنه أن يدعم ويحسن من الخدمات المقدمة له.

ويضمن هذا الميثاق مجمل الحقوق التي وتمتع بها المريض خلال تلقيه للخدمة الصحية بالإضافة إلى الواجبات التي تقع على عاتقه تجاه المنشأة الصحية حيث أن الحقوق في مفهومها الحديث لا يمكن إرثاها أو استئجارها أو تعديها دون أن تكون متكررة بالواجبات التي تلقاها والتي تساعد على تجميع تلك الحقوق وذلك في توازن دقيق بين الحقوق والواجبات تكون له في نهاية المطاف نتائج إيجابية للجميع على مستوى نوعية وجودة الخدمة الصحية المقدمة و قد تم إعداد هذا الميثاق بأسلوب مبسط ومكس ما تضمنته التشريعات في هذا المجال وبكيفية تضمن وصول الرسالة بيسر وسهولة لكافة شرائح المجتمع لتحقيق الأهداف المطلوبة و يقصد بالمرضى على معنى هذا الميثاق الشخص الذي يتلقى الخدمة التي تقدمها المنشأة الصحية سواء كانت وكالة أو عيادية أو تأهيلية .

أولاً: المبادئ العامة

- 1- لكل شخص الحق في حماية صحته في أفضل الظروف الممكنة، دون تمييز بسبب دينه أو جنسه أو لونه أو سنه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصية بعض الفئات من المرضى الذين تستوجب حالتهم الصحية أولوية في التعامل بها طبقاً للتشريع الجاري به العمل على غرار الحالات الطارئة والأشخاص المعوقين والمسنين والأطفال والحوامل.
- 2- تتمتع المنشآت الصحية بأرواها أمام كافة قاصديها، في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- 3- على المنشآت الصحية، في حدود الإمكانيات المتوفرة لديها الحرص على حسن استقبال المرضى ومرافقهم وتقديم أفضل الخدمات لهم في كافة أمتار حقولهم وحرفاتهم والتخفيف من معاناتهم والألم.
- 4- تتلزم المنشآت الصحية عند تعيها بحالات الطارئة، بإعطاء الأولوية لتقديم الخدمات الصحية وفقاً لما تتطلبه الرخصة الصادرة لمقتضى الخدمة حسب الأصول العلمية المتعارف عليها في هذا المجال على أن تتم تسوية المسائل ذات الصلة الإدارية والمالية لاحقاً.
- 5- تضع المنشآت الصحية علامات الإرشاد والتوجيه التي تمكن ملقّي الخدمة وغيرهم من المترددين على المنشأة من معرفة أماكن وأقسام المنشأة الصحية كما عليها توفير الوسائل التي تمكنهم من إبلاغ مقترحاتهم قصد دراستها كما تتمتع بدراسة ملاحظاتهم وشكاويهم والرد عليها.
- 6- على المنشآت الصحية توفير خدمات الترجمة للمرضى غير القادرين على فهم لغة الطبيب المعالج.
- 7- على المنشآت الصحية إتخاذ التدابير المناسبة لتيسير وصول الأشخاص المعوقين وذوي الحركة المحدودة إلى المباني التابعة لها وحصولهم على الخدمات التي تسديها في أحسن الظروف الممكنة.
- 8- على الجميع إقرار حرية اختيار المريض للمنشأة الصحية التي يرغب في التعامل معها لتلقي خدماتها مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها بمختلف أنظمة الضمان أو التأمين الصحي.
- 9- يتعين على المريض احترام وإزاء المنشأة الصحية والعاملين بها والتّمسك بالتشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- 10- على المنشأة الصحية التعامل مع شكاوى المرضى بجدية والتحقيق فيها وتقديم رد كتابي على نتيجة الشكاوى.
- 11- على المنشآت الصحية توفير التجهيزات واتخاذ الإجراءات اللازمة لحفظ ممتلكات المريض أثناء وجوده داخل المنشأة الصحية.

12- على المنشأة الصحية احترام المريض ومراعاة معتقداته الدينية والثقافية والجنس الإجماعية الخاصة به واحترام خصوصيته بما لا يتعارض مع الإجراءات الصحية التي تتطلبها حالته الصحية ومن حقه تلقي معاملة تضمن احترامه أثناء الفحص البدني وتقديم العلاج اللازم له.

ثانياً: حقوق المريض

- تلزم المنشأة الصحية والمهنيون الصحيون باحترام كرامة المريض وعلى المنشأة الصحية تمكينه من الحصول على نسخة من ميثاق حقوق المرضى وواجباتهم وكذلك الحصول على الخدمة والرعاية الصحية باللغة التي يختارها وذلك بتوفير مترجم عند اللزوم.
- تلزم المنشآت الصحية باحترام خصوصية المريض وحماية المعلومات والبيانات المحسنة بملفه الصحي وبوضعه الاجتماعي ومزية مراسلاته واتصالاته وتوفير أسباب الراحة له دون إزعاج ودون تشهير بوجوده بها وفقاً لما تقتضيه التشريعات الجاري بها العمل.
- تعمل المنشآت الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحية للأفراد المجتمع في إطار احترام الحقوق الأساسية للذات البشرية وسلامة المرضى الذين يتلقون خدماتها.
- تلزم الأطباء وكافة مهنيي الصحة باستعمال كل الوسائل والإمكانيات المتوفرة ليقدموا أفضل الخدمات الممكنة والملائمة لصحة المريض.
- الحق في تلقي الخدمة الصحية حق أساسي لكل فرد من أفراد المجتمع مهما كان صنفه الاجتماعي في حدود ما يسمته التشريع الجاري به العمل.
- من حق كافة المرضى أن تتم معالجتهم والإنصات إليهم ونسجهم من قبل الطبيب بنفس اللقائي ودون تمييز.
- من حق المريض التعرف على هوية الطبيب أو الأطباء المعالجين أو الفريق الصحي الذي يتعامل معه ومعرفة نطاق عمل كل منهم.
- تضمن المنشآت الصحية استمرارية تقديم الخدمة الصحية للمريض ويلتزم الإطار الصحي بمعاملة تنفيذ الخدمة التي شرع فيها مدامت الحالة الصحية للمريض تستوجب ذلك.
- تضمن المنشآت الصحية قبول المريض الذي يقصدها لتلقي خدماتها وإن تضرر عليها ذلك تعمل على تأمين قبوله بمنشأة صحية أخرى تتوفر بها الظروف والمتطلبات اللازمة للإحالة الصحية به.
- يراعي الإطار الصحي المخاطر التي لا تترتب عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو التشخيص مع الحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة.
- يحق للمريض، إن كان واعياً وقادراً على التعبير عن رأيه بوضوح، أن يرفض تلقي الخدمة الصحية مع مراعاة الحالات الخاصة التي تنص عليها التشريعات الجاري العمل بها.
- يتعين على المنشأة الصحية والعاملين بها احترام رغبة المريض وعدم التعدي على حرمة في مواصلته تلقي الخدمة الصحية من عتمها، ما لم تكن حالته تشكل تهديداً له أو للغير أو للصحة العامة.
- يحق للمريض وعلى مسؤوليته الشخصية مغادرة المنشأة الصحية وعدم مباشرة أو متابعة تنفيذ الخدمة الصحية المحددة له، مع مراعاة الاستثناءات التي ينص عليها التشريع المعمول به في هذا المجال.
- من حق المريض أن يتم وصف العلاج اللازم له بما في ذلك الإجراءات العلاجية والتدخلات الجراحية وغير ذلك وتحديد كميات الدواء وأثره الجانبية وطريقة استهلاكه بوضوح ومن حقه معرفة سبب خضوعه للتوصيات والعلاجات المختلفة ويتم تدوين كل إجراء تم اتخاذه عند تقديم الخدمة الصحية له بملفه الصحي.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وأن يتم إبلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحة غير ذلك أو لم تكن حالته النسبية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثلته قانوناً.

- من حق المريض الحصول على تقرير طبي عن حالته الصحية ونتائج الفحوصات بدقة كما أن له الحق في الحصول على نسخة من ملفه الطبي.
- على المنشأة الصحية إجراء الفحوصات والتحليلات المخبرية اللازمة قبل إجراء الجراحة والحصول على موافقة المريض الكتابية لإجراء العملية الجراحية وتبصيره بالأثار والمضاعفات الطبية المحتملة وكذلك معرفة كامل نفقات الخدمات الصحية قبل بداية أي إجراءات.
- من حق المريض الحصول على فواتير تفصيلية بالمبالغ المالية عن جميع الخدمات المقدمة له من قبل المنشأة الصحية.
- من حق المريض أن يحصل على إرشادات تثقيفية تتناسب وعمره ومستوى فهمه وإدراكه ورعايته.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وتوقعات إصابته بآلية أمراض أخرى أو إصابة غيره بها وأن يتم إبلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثل قانوناً كم يجب توفير المعرفة والتوعية الصحية للمرضى وذويهم لاتخاذ القرارات الخاصة بالخطة العلاجية والمشاركة في الرعاية الصحية المقدمة لهم.
- يقدم الطبيب للمريض بلغة مبسطة ومفهومة المعلومات المتعلقة بمرضه وسير العلاج ويتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والتجاوز عند التعامل مع بعض الشرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسيين، المساكين...).

ويتم الإعلام:

- أثناء العيادة أو خلال جلسة خاصة للغرض.
 - أثناء الإقامة بالمنشأة الصحية.
 - عند مغادرة المنشأة الصحية لحظه على مواصلة العلاج والأخذ بأسباب الوقاية وتجنب المضاعفات التي من شأنها تكرار حالته الصحية.
- ويحق للمريض أن يتم إعلامه بما يلي:
- مختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والخدمات الوقائية الضرورية.
 - فوائد المسار العلاجي المقترح وتكلفته التقديرية بصفة مسبقة.
 - مدى استعجالية تنفيذ الخدمات الصحية المقترح تقديمها له.
 - النتائج المتوقعة من الخدمة الصحية المقترحة.
 - البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
 - النتائج المتوقعة في حالة رفض تلقي الخدمة الصحية.
 - أسباب نقله من منشأة صحية إلى منشأة أخرى.
- ويمكن أن يعطى الطبيب من تقديم المعلومات إلى المريض في الحالات الطارئة أو في صورة رفض المريض تلقي هذه المعلومات أو عندما تقتضي مصلحته ذلك .
- يجب الحصول على موافقة المريض، عن تبصر وقناعة، على تلقي الخدمة الصحية وذلك بصفة مسبقة، مع مراعاة الاستثناءات التي حذرها القانون.
 - حق الموافقة على تلقي الخدمة الصحية يعود للمريض أو لممثله القانوني إذا كان المريض قاصداً أو مقيداً الأهلية.
 - يجب، قبل القيام بتجربة طبية على أي شخص، الحصول على موافقته الكتابية وذلك بعد إعلامه بهدف التجربة وكيفية إجرائها ومخاطرها إضافة إلى التأثيرات غير المرغوب فيها التي يمكن أن تترتب عليها، وفي

كل الأحوال يجب التقيد بالشروط والضوابط المحددة بالتشريعات الجاري بها العمل بالدولة في هذا المجال.

- المعلومات والبيانات الصحية الشخصية ملك للمريض وهي محمية في نطاق المحافظة على السر الطبي الذي لا يمكن إغشائه للغير إلا بأمر خاص من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على الطبيب أن يقيّد المريض بالمعلومات والبيانات المتعلقة بصحته وعدم التمسك بأسرّ الطبي إلا وفقاً للشروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- يمكن إهمار العائلة أو الأقارب أو شخص يحظى بثقة المريض بمهنة للفرص وذلك عند توقع تطور خطير لحالته الصحية، ما لم يمنع المريض ذلك مسبقاً.

ثالثاً: واجبات المريض

- يتعين على المريض، مقابل الحقوق المشار إليها أعلاه، احترام الواجبات التالية:
- احترام استقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحية.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقررة لذلك.
- التقيد بتوصيات الفريق المعالج والقيام بالتحوصات والكشوفات المطلوبة منه في مواعيدها وتكثيف الأثرية الموصوفة له.
- الحرص على احترام قواعد حفظ الصحة بالمنشأة الصحية وعلى نظافته الشخصية.
- التقيد بمقتضيات النظام الداخلي للمنشأة الصحية التي يتلقى بها الخدمة.
- احترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المنشأة الصحية والالتزام بالنظام المعمول به لديها.
- احترام مزايا المهن الصحية بالمنشأة والتحملي بالأخلاق الحميدة في التعامل معهم.
- المحافظة على ممتلكات المنشأة الصحية من مباني وتجهيزات وغيرها.
- احترام شروط القبول والإقامة والمغادرة المعمول بها لدى المنشأة الصحية.
- الاستظهار بالوثائق الإدارية والوثائق الشخصية المطلوبة (الوثائق التي تثبت الهوية وأي وثيقة أخرى تسوجبها إجراءات التمتع بالمرضى بالمنشأة الصحية).
- في حال رفض تلقي الخدمة الصحية أو رفض البقاء في المنشأة والإصرار على مغادرتها دون موافقة طبية، يتعين على المريض أو ممثله القانوني الإضضاء على وثيقة تثبت رفضه تلقي الخدمة الصحية أو رفضه البقاء في المنشأة الصحية وذلك لإبراء نية المنشأة الصحية وإخلاء مسؤوليتها القانونية من أية تبعات تترتب عن ذلك وفي حال رفض المريض أو ممثله القانوني الإضضاء على تلك الوثيقة فإنه يتم تحرير محضر في الواقعة يوقعه الطبيب والمسؤول الإداري بالمنشأة الصحية ويؤخذ ذلك في سجل الملاحظات الخاص بالمنشأة.
- دفع مستحقات المنشأة الصحية أو الاستظهار مسبقاً بشهادة في تحمل المصاريف تسلمها له مؤسسة الضمان أو التأمين الصحي.
- يلتزم المريض بالتقيد بواجباته تجاه المنشأة الصحية والعمالين بها، ويجوز للمنشأة الصحية الاستمانة وخدمة أو الجهات المختصة في حال عدم التزام المريض بواجباته وتجاوز التواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات النافذة في الدولة.