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 لبعض 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 مزاولي 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، ،،

قـــرر:

مادة 1: يعتمد ميثاق حقوق المريض وواجباته المرفق بهذا القرار.

مادة 2: ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به اعتبارا من اليوم التالي لتاريخ نشره.

عبد الرحمن بن محمد العويس
وزير الصحة ووقاية المجتمع

صدر بتاريخ 28 / 1 / 2021م

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 لبعض 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 مزاولي 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، ،،

قـــرر:

مادة 1: يعتمد ميثاق حقوق المريض وواجباته المرفق بهذا القرار.

مادة 2: ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويعمل به اعتبارا من اليوم التالي لتاريخ نشره.

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

ميثـاق حقوق المريـض وواجباته

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

ويتضمن هذا الميثاق مجمل الحقوق التي يتمتع بها المريض خلال تلقيه للخدمة الصحية بالإضافة الى الواجبات التي تقع على عاتقه تجاه المنشأة الصحية حيث أن الحقوق في مفهومها الحديث لا يمكن إدراكها أو استيعابها أو تفعيلها دون أن تكون مقترنة بالواجبات التي تقابلها و التي تساعد على تجسيد تلك الحقوق وذلك في توازن دقيق بين الحقوق و الواجبات تكون له في نهاية المطاف نتائج ايجابية للجميع على مستوى نوعية و جودة الخدمة الصحية المقدمة و قد تم إعداد هذا الميثاق بأسلوب مبسط يعكس ما تضمنته التشريعات في هذا المجال و بكيفية تضمن وصول الرسالة بيسر وسهولة لكافة شرائح المجتمع لتحقيق الأهداف المطلوبة و يقصد بالمريض على معنى هذا الميثاق الشخص الذي يتلقى الخدمة التي تقدّمها المنشأة الصحية سواء كانت وقائية أو علاجية أو تأهيلية .

أولا: المبـادئ العامـة

1- لكل شخص الحقّ في حماية صحّته في أفضل الظروف الممكنة، دون تمييز بسبب دينه أو جنسه أو لونه أو سنّه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصيّة بعض الفئات من المرضى الّذين تستوجب حالتهم الصحيّة أولويّة في التعهّد بها طبقا للتّشريع الجاري به العمل على غرار الحالات الطارئة والأشخاص المعوقين والمسنين والأطفال والحوامل.

2- تفتح المنشآت الصحيّة أبوابها أمام كافة قاصديها، في حدود ما يضمنه التّشريع الجاري به العمل.

3- على المنشآت الصحيّة، في حدود الإمكانيّات المتوفّرة لديها الحرص على حسن استقبال المرضى ومرافقيهم وتقديم أفضل الخدمات لهم في كنف احترام حقوقهم وحرياتهم والتخفيف من معاناتهم وآلامهم.

4- تلتزم المنشآت الصحية عند تعهدها بالحالات الطارئة ،بإعطاء الأولوية لتقديم الخدمات الصحيّة و فقا لما تتطلبه الوضعية الصحية لمتلقي الخدمة حسب الأصول العلمية المتعارف عليها في هذا المجال على أن تتم تسوية المسائل ذات الصبغة الإدارية والمالية لاحقا .

5- تضع المنشآت الصحية علامات الإرشاد والتوجيه التي تمكّن متلقي الخدمة وغيرهم من المترددين على المنشأة من معرفة أماكن وأقسام المنشأة الصحية كما عليها توفير الوسائل التي تمكّنهم من إبلاغ مقترحاتهم قصد دراستها، كما تتعهد بدراسة ملاحظاتهم وشكاويهم والرّد عليها.

6- على المنشآت الصحية توفير خدمات الترجمة للمرضى غير القادرين على فهم لغة الطبيب المعالج.

7- على المنشآت الصحّية إتّخاذ التدابير المناسبة لتيسير وصول الأشخاص المعوقين وذوي الحركة المحدودة إلى المباني التّابعة لها وحصولهم على الخدمات الّتي تسديها في أحسن الظروف الممكنة.

8- على الجميع إقرار حرّية اختيار المريض للمنشأة الصّحية التي يرغب في التعامل معها لتلقى خدماتها مع مراعاة الأحكام الخاصّة المنصوص عليها بمختلف أنظمة الضّمان أو التّأمين الصحي.

9- يتعيّن على المريض إحترام واجبات إزاء المنشأة الصحيّة والعاملين بها والتّقيد بالتشريعات المعمول بها في هذا الشأن.

10- على المنشأة الصحية التعامل مع شكاوى المرضى بجدية والتحقيق فيها وتقديم رد كتابي على نتيجة الشكوى.

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 والخلفيات الثقافية والجوانب الاجتماعية الخاصة به واحترام خصوصيته بما لا يتعارض مع الإجراءات الصحية التي تتطلبها حالته الصحية ومن حقه تلقى معاملة تضمن احترامه أثناء الفحص البدني وتقديم العلاج اللازم له.

ثانيا: حقوق المريض

- تلتزم 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.
- تلتزم المنشآت الصحية باحترام خصوصية المريض وحماية المعلومات والبيانات المضمنة بملفه الصحي وبوضعه الاجتماعي وسرّية مراسلاته واتصالاته وتوفير أسباب الراحة له دون إزعاج ودون تشهير بوجوده بها وفقا لما تقتضيه التشريعات الجاري بها العمل.
- تعمل المنشآت الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحيّة لأفراد المجتمع في إطار إحترام الحقوق الأساسيّة للذّات البشريّة وسلامة المرضى الّذين يتلقّون خدماتها.
- يلتزم الأطباء وكافة مهنيي الصحة باستعمال كل الوسائل والإمكانات المتوفرة ليقدموا أفضل الخدمات الممكنة والملائمة لصحة المريض.
- الحق في تلقي الخدمة الصحية حق أساسي لكل فرد من أفراد المجتمع مهما كان صنفه الإجتماعي في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- من حق كافة المرضى أن تتم معالجتهم والإنصات إليهم ونصحهم من قبل الطّبيب بنفس التّفاني ودون تمييز.
- من حق المريض التعرّف على هويّة الطبيب أو الأطباء المعالجين أو الفريق الصحي الذي يتعامل معه ومعرفة نطاق عمل كل منهم.
- تضمن المنشآت الصحيّة استمراريّة تقديم الخدمة الصحية للمريض ويلتزم الإطار الصحّي بمتابعة تنفيذ الخدمة الّتي شرع فيها مادامت الحالة الصحيّة للمريض تستوجب ذلك.
- تضمن المنشآت الصحية قبول المريض الّذي يقصدها لتلقّي خدماتها وإن تعذر عليها ذلك تعمل على تأمين قبوله بمنشأة صحيّة أخرى تتوفّر بها الظروف والمتطلبات اللازمة للإحاطة الصحية به.
- يراعي الإطار الصحّي المخاطر التي قد تترتب عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشوفات أو التّشخيص مع الحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة.
- يحق للمريض، إن كان واعيا وقادرا على التعبير عن رأيه بوضوح، أن يرفض تلقي الخدمة الصحيّة مع مراعاة الحالات الخاصة التي تنص عليها التشريعات الجاري العمل بها.
- يتعيّن على المنشأة الصحية والعاملين بها احترام رغبة المريض وعدم التعدّي على حريّته في مواصلة تلقي الخدمة الصحية من عدمها، ما لم تكن حالته تشكّل تهديدا له أو للغير أو للصحة العامة.
- يحق للمريض وعلى مسؤوليته الشخصية مغادرة المنشأة الصحيّة وعدم مباشرة أو متابعة تنفيذ الخدمة الصحية المحدّدة له، مع مراعاة الإستثناءات الّتي ينص عليها التشريع المعمول به في هذا المجال.
- من حق المريض أن يتم وصف العلاج اللازم له بما في ذلك الاجراءات العلاجية والتدخلات الجراحية وغير ذلك وتحديد كميات الدواء وآثاره الجانبية وطريقة استعماله بوضوح ومن حقه معرفة سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ويتم تدوين كل اجراء تم اتخاذه عند تقديم الخدمة الصحية له بملفه الصحي.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وأن يتم ابلاغه بذلك إلا إذا اقتضت مصلحته غير ذلك أو لم تكن حالته النفسية تسمح بإبلاغه وفي هذه الحالة يتعين إبلاغ من يمثله قانونا.

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 السّر الطبي الذي لا يمكن إفشاؤه للغير إلاّ بترخيص من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على الطّبيب أن يفيد المريض بالمعلومات وبالبيانات المتعلّقة بصحته وعدم التمسّك بالسرّ الطبّي إلاّ وفقا للشّروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
- يمكن إشعار العائلة أو الأقارب أو شخص يحظى بثقة المريض يعيّنه للغرض وذلك عند توقع تطور خطير لحالته الصحّية، ما لم يمنع المريض ذلك مسبقا.

ثالثا: واجبات المريض

يتعيّن على المريض، مقابل الحقوق المشار إليها أعلاه، احترام الواجبات التّالية:

- احترام استقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحيّة.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقرّرة لذلك.
- التقيد بتوصيات الفريق المعالج والقيام بالفحوصات والكشوفات المطلوبة منه في مواعيدها وتناول الأدوية الموصوفة له.
- الحرص على احترام قواعد حفظ الصحّة بالمنشأة الصحيّة وعلى نظافته الشخصية.
- التقيد بمقتضيات النظام الدّاخلي للمنشأة الصحيّة التي يتلقى بها الخدمة.
- احترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المنشأة الصحيّة والالتزام بالنظام المعمول به لديها.
- احترام مزاولي المهن الصحيّة بالمنشأة والتحلّي بالأخلاق الحميدة في التعامل معهم.
- المحافظة على ممتلكات المنشأة الصحيّة من مباني وتجهيزات وغيرها.
- احترام شروط القبول والإقامة والمغادرة المعمول بها لدى المنشأة الصحيّة.
- الاستظهار بالوثائق الإدارية والوثائق الشّخصية المطلوبة (الوثائق التي تثبت الهوية وأي وثيقة أخرى تستوجبها إجراءات التعهّد بالمريض بالمنشأة الصحيّة).
- في حال رفض تلقي الخدمة الصحية أو رفض البقاء في المنشأة والإصرار على مغادرتها دون موافقة طبية، يتعيّن على المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على وثيقة تثبت رفضه تلقي الخدمة الصحية أو رفضه البقاء في المنشأة الصحيّة وذلك لإبراء ذمّة المنشأة الصحية وإخلاء مسؤوليتها القانونية من أية تبعات تترتب عن ذلك وفي حال رفض المريض أو ممثله القانوني الإمضاء على تلك الوثيقة فإنّه يتم تحرير محضر في الواقعة يوقعه الطبيب والمسؤول الإداري بالمنشأة الصحية ويدوّن ذلك في سجل الملاحظات الخاص بالمنشأة.
- دفع مستحقات المنشأة الصحيّة أو الاستظهار مسبقا بشهادة في تحمل المصاريف تسلمها له مؤسسة الضمان أو التأمين الصحي.
- يلتزم المريض بالتقيد بواجباته تجاه المنشأة الصحية والعاملين بها، ويجوز للمنشأة الصحية الاستعانة بالجهة أو الجهات المختصة في حال عدم التزام المريض بواجباته وتجاوز القواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات النافذة في الدولة.

- 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 والتحاليل المختبرية اللازمة قبل إجراء الجراحة والحصول على موافقة المريض الكتابية لإجراء العملية الجراحية وتبصيره بالآثار 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 وادراكه ورعايته.
- من حق المريض معرفة طبيعة مرضه ودرجة خطورته وتوقعات إصابته بأية 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 يمثله قانونا 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 وبتطور حالته الصحيّة، مع مراعاة صعوبة الفهم والتّحاور عند التّعامل مع بعض الشّرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسانيين، المسنين..).

ويتم الإعلام:

- أثناء العيادة أو خلال جلسة خاصّة للغرض.
- أثناء الإقامة بالمنشأة الصّحية.
- عند مغادرة المنشأة الصّحيّة لحثّه على مواصلة العلاج والأخذ بأسباب الوقاية وتجنّب المضاعفات الّتي من شأنها تعكير حالته الصحيّة.

ويحقّ للمريض أن يتمّ إعلامه بما يلي:

- مختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والخدمات الوقائية الضرورية.
- فوائد المسار العلاجي المقترح وتكلفته التقديريّة بصفة مسبقة.
- مدى استعجالية تنفيذ الخدمات الصحية المقترح تقديمها له.
- النتائج المنتظرة من الخدمة الصحية المقترحة.
- البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
- النتائج المتوقعة في حالة رفض تلقي الخدمة الصحية.
- أسباب نقله من منشأة صحيّة إلى منشأة أخرى.

ويمكن أن يعفى 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 تلقّي الخدمة الصحية وذلك بصفة مسبقة، مع مراعاة الإستثناءات الّتي حدّدها القانون.
- حقّ الموافقة على تلقّي الخدمة الصحية يعود للمريض أو لممثله القانوني إذا كان المريض فاقدا أو مقيّد الأهليّة.
- يجب، قبل القيام بتجربة طبيّة على أي شخص، الحصول على موافقته الكتابية وذلك بعد إعلامه بهدف التجربة وكيفيّة إجرائها ومدّتها إضافة إلى التأثيرات غير المرغوب فيها الّتي يمكن أن تترتّب عليها، وفي