

سياسة العلاج والموافقة المستنيرة

السرية

تُحفظ جميع الاتصالات مع الأخصائي النفسي في أقصى درجات السرية. ولن يتم الإفصاح عن أي شيء لأي شخص أو أشخاص دون موافقتك الخطية. ومع ذلك، توجد حدود للسرية:

- 1) إذا قرر الممارس أنك في خطر وشيك على نفسك أو على الآخرين،
- 2) إذا كنت طرفاً في أي مسائل قانونية/قضائية وتم استدعاء سجلاتك الطبية بأمر قضائي،
- 3) إذا كانت هناك أمور تتعلق بالأطفال القُصّر دون سن 18 عاماً ويجب إبلاغ الوالدين بها لأغراض العلاج و/أو السلامة.

تُناقش حالات المرضى مع المشرفين السريريين والاستشاريين السريريين الآخرين في هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س.، وذلك لأغراض مهنية بحتة. إن هويتك وأي معلومات قد تكشف عنك تُعامل بحساسية، ونحن نحترم حقك في السرية والخصوصية. يُرجى مناقشة أي مخاوف أو أسئلة مع الممارس الخاص بك.

فوائد ومخاطر العلاج النفسي

قد يساعدك العلاج النفسي على تحسين صحتك العاطفية، وتطوير مهارات تكيف صحية، واكتساب وعي ذاتي أكبر، والعمل نحو تحقيق أهدافك الشخصية؛ ومع ذلك، لا يمكن ضمان النتائج. أثناء العلاج، قد تشعر بانزعاج عاطفي مؤقت عند استكشاف أفكار أو مشاعر أو ذكريات صعبة.

الاستشارة الهاتفية

تُحتسب المكالمات الهاتفية ذات الطابع العلاجي بالسعر المعمول به على فترات قدرها ثلاثون دقيقة. ولا تُفرض رسوم على المكالمات الهاتفية القصيرة لتحديد المواعيد أو مناقشة أمور بسيطة.

المواعيد

تُفرض الرسوم المهنية مقابل الوقت. فالوقت المحجوز لموعدك مخصص لك وحدك. يتطلب إلغاء الموعد أو إعادة جدولته إشعاراً قبل 24 ساعة على الأقل. سيتم احتساب رسوم المواعيد الفائتة أو الملغاة بالسعر المعمول به. تُقبل الحالات الطارئة. إذا تأخرت عن موعدك 20 دقيقة أو أكثر ولم تتمكن من إبلاغ هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س.، فسيُعتبر موعدك ملغى وستُحتسب الرسوم وفقاً لذلك.

الرسوم المهنية

تُدفع رسوم الخدمات المهنية الحضورية مقدماً قبل الجلسة. وبالنسبة للعملاء الجدد، يلزم الدفع قبل الموعد بـ 24 ساعة. أما رسوم الخدمات المهنية عبر الإنترنت فتُستحق قبل تأكيد الموعد. عندما ينطبق الدفع من طرف ثالث، تكون مسؤولاً عن كل دفعة إلى هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س. وبحسب بوليصة التأمين والجهة المؤمنة، قد تكون خدماتنا قابلة للاسترداد، ويمكننا مساعدتك في تعبئة نماذج الاسترداد. وفي حال وجود رصيد غير مدفوع، تحتفظ هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س. بحق إيقاف الخدمات مؤقتاً إلى حين تسوية الرصيد.

الحالات الطارئة

إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فسيستجيب أحد الممارسين لحالتك الطارئة خلال 24 ساعة، أو قبل موعدك التالي المحدد. وفي جميع الحالات الطارئة الخطيرة التي تتطلب عناية طبية فورية، ننصحك بالتوجه إلى مستشفى الأمل، العوير/مستشفى راشد. يُرجى الاتصال على الرقم 998.

المراقبة بالكاميرات للأطفال دون سن 18 عاماً

تتطلب هيئة تنمية المجتمع في دبي أن تتم معالجة جميع الأطفال دون سن 18 عاماً في غرفة مزودة بتسجيل فيديو، وذلك حفاظاً على سلامة الطفل وحماية حقوقه. ونؤكد لك أن المعالج فقط هو الذي سيتم تسجيله. ومع ذلك، إذا كان طفلك فوق سن 12 عاماً وترغب في التنازل عن هذا المتطلب، فيُرجى طلب نموذج التنازل من الاستقبال.

أطفال الوالدين المطلقين

وفقاً لإرشادات الموافقة الصادرة عن هيئة الصحة بدبي، بالنسبة للقُصّر من أبناء الوالدين المطلقين، فإن الوالد الذي لديه الحضانة هو الشخص المناسب لمنح الموافقة. ومع ذلك، يحق للوالد الآخر تلقي المعلومات المتعلقة بالحالة الطبية للطفل و/أو الإجراء/العلاج.

نابض (إذا كنت ترغب في الانسحاب، يُرجى تعبئة النموذج من الاستقبال وإرساله إلى nabidh.optout@dha.gov.ae)
“أوافق على أن يقوم مقدمو الرعاية الصحية المشاركون في رعايتي في هذه المنشأة بالوصول إلى معلوماتي الصحية من خلال نظام تبادل المعلومات الصحية (نابض) وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة وتشريعات إمارة دبي وسياسات هيئة الصحة بدبي.”

تعهدنا

يعتبر المهنيون في رعاية الصحة النفسية في هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س. أن رفاهيتك هي الأولوية القصوى. قد يكون العلاج عملية مؤلمة، وقد اخترت أن تضع بين أيدينا أئمن ما لديك: صحة شخصيتك وعلاقاتك. ونحن نتعامل مع هذه الثقة بأقصى قدر ممكن من العناية.

هذا إقرار بأنني قد قرأت وفهمت سياسات هيومان ريليشونز انستيتيوت اند كلينيكس م.د.م.س.، وقد تم تسليمي وثيقة حقوق المريض ومسؤولياته من قبل مكتب الاستقبال.

اسم العميل أو الطرف المسؤول _____

التوقيع _____ التاريخ: _____ الوقت: _____

إقرار أخصائي الرعاية الصحية النفسية

لقد شرحت سياسة العلاج للمريض شرحاً وافياً. وقد أتحث له الوقت والفرصة لطرح الأسئلة، وأجبت على جميع الأسئلة على حد علمي.

اسم أخصائي الرعاية الصحية النفسية _____

التشخيص المبدئي _____

التوقيع _____ التاريخ: _____ الوقت: _____

إفادة الشاهد

لقد اطلعت على قراءة العميل بدقة لبيانات سياسة العلاج ونموذج الموافقة المستنيرة. وأؤكد أن الشخص قد أعطى موافقته بحرية تامة.

اسم الشاهد: _____

التوقيع _____ التاريخ: _____ الوقت: _____

ملحق بالقرار الوزاري رقم (14) لسنة 2021 بشأن اعتماد ميثاق حقوق ومسؤوليات المريض

أولاً: المبادئ العامة

1. لكل شخص الحق في حماية صحته في أفضل الظروف الممكنة، دون تمييز بسبب الدين أو الجنس أو اللون أو العمر أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصية بعض فئات المرضى التي تتطلب حالتهم الصحية أولوية في تقديم الخدمة الطبية وفقاً للتشريعات المعمول بها، مثل الحالات الطارئة وذوي الإعاقة وكبار السن والأطفال والنساء الحوامل.
2. تفتح المنشآت الصحية أبوابها لجميع المرضى ضمن حدود التشريعات المعمول بها.
3. تلتزم المنشآت الصحية، في حدود الموارد المتاحة، بضمان استقبال المرضى ومرافقتهم وتقديم أفضل الخدمات لهم، مع احترام حقوقهم وحرياتهم وتخفيف معاناتهم وآلامهم.
4. عند التعامل مع الحالات الطارئة، تعطي المنشآت الصحية الأولوية لتقديم الخدمات الصحية بما تقتضيه الحالة الصحية للمريض، وفقاً للمبادئ العلمية المعترف بها في هذا المجال، على أن تتم تسوية الأمور الإدارية/المالية لاحقاً.
5. كما تلتزم المنشآت الصحية بالنظر في ملاحظات وشكاوى المرضى والرد عليها.
6. تتخذ المنشآت الصحية التدابير المناسبة المتعلقة بإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص محدودي الحركة إلى مبانيها وخدماتها، وتوفر هذه الخدمات لهم في أفضل الظروف الممكنة.
7. يُقر كل شخص بحرية المريض في اختيار المنشأة الصحية التي يرغب في التعامل معها لتلقي الخدمات الصحية، مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها في أنظمة الضمان الاجتماعي أو التأمين الصحي المختلفة.
8. على المريض احترام مسؤولياته تجاه المنشأة الصحية والعاملين فيها والامتثال للتشريعات ذات الصلة.
9. يجب على المنشأة الصحية التعامل بجدية مع شكاوى المرضى، والتحقيق فيها، وتقديم رد كتابي بنتيجة الشكوى.
10. توفر المنشأة الصحية التجهيزات وتتخذ التدابير اللازمة للحفاظ على ممتلكات المريض أثناء وجوده داخل مباني المنشأة الصحية.
11. تحترم المنشأة الصحية المعتقدات الدينية للمريض وخلفياته الثقافية والجوانب الاجتماعية وخصوصيته بما يتوافق مع الإجراءات الصحية التي تتطلبها حالته الصحية. ويحق للمريض الحصول على معاملة محترمة أثناء تلقي العلاج.

ثانياً: حقوق المريض

- تحترم المنشأة الصحية والمهنيون الصحيون كرامة المريض، وتمكنه من الحصول على نسخة من ميثاق حقوق ومسؤوليات المريض، وكذلك الحصول على الخدمة والرعاية الصحية بالغة التي يختارها من خلال توفير مترجم عند الضرورة.
- تحترم المنشآت الصحية خصوصية المريض، وتحمي المعلومات والبيانات الموجودة في ملفه الصحي، وحالاته الاجتماعية، وسرية المراسلات والاتصالات، وتوفر وسائل الراحة دون إزعاج أو تشهير، وفقاً لما تقتضيه التشريعات المعمول بها.
- تضمن المنشآت الصحية والمهنيون الصحيون حماية صحة أفراد المجتمع مع احترام حقوق الإنسان الأساسية وسلامة المرضى الذين يتلقون خدماتهم.
- يستخدم الأطباء وجميع المهنيين الصحيين جميع الوسائل والإمكانات المتاحة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة والمناسبة لصحة المريض.
- الحق في الخدمات الصحية حق أساسي لجميع أفراد المجتمع، بغض النظر عن الوضع الاجتماعي، ضمن الحدود التي تنص عليها التشريعات المعمول بها.
- لجميع المرضى الحق في تلقي العلاج والاستماع إليهم وتقديم المشورة لهم من قبل الطبيب بالطريقة نفسها دون تمييز.
- للمريض الحق في معرفة هوية الطبيب أو الأطباء المعالجين أو الفريق الصحي الذي يتعامل معه، ومعرفة تخصص كل منهم.
- تضمن المنشآت الصحية استمرارية تقديم الخدمة الصحية للمريض، ويتابع الطاقم الصحي تنفيذ الخدمة التي بدأت طالما كانت حالة المريض الصحية تتطلب ذلك.
- يراعي الطاقم الصحي المخاطر التي قد تنشأ عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشف أو التشخيص، مع الحرص المستمر على تحقيق الفائدة المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة.
- للمريض الحق، إذا كان واعياً وقادراً على التعبير عن رأيه بوضوح، في رفض تلقي الخدمة الصحية، مع مراعاة الحالات الخاصة المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها.
- تحترم المنشأة الصحية والعاملون فيها رغبة المريض ولا تنتهك حرمة المريض في التوقف عن تلقي الخدمة الصحية، ما لم تشكل حالته تهديداً لنفسه أو للآخرين أو للصحة العامة.

- للمريض الحق، على مسؤوليته الشخصية، في مغادرة المنشأة الصحية وعدم البدء أو الاستمرار في تنفيذ الخدمة الصحية المحددة، مع مراعاة الاستثناءات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها.
- للمريض الحق في معرفة طبيعة مرضه وخطورته وإبلاغه بذلك، ما لم تقتض مصلحته خلاف ذلك، أو إذا كانت حالته النفسية لا تسمح بإبلاغه، وفي هذه الحالة يجب إبلاغ ممثله القانوني.
- للمريض الحق في الحصول على تقرير طبي عن حالته الصحية والنتائج الدقيقة للفحوصات. كما يحق له الحصول على نسخة من ملفه الصحي.
- للمريض الحق في الحصول على فواتير تفصيلية بمبالغ جميع الخدمات المقدمة من المنشأة الصحية.
- للمريض الحق في الحصول على إرشاد تثقيفي يتناسب مع عمره ومستوى فهمه ووعيه ورفاهيته.
- للمريض الحق في إبلاغه بطبيعة مرضه وخطورته ما لم تقتض مصلحته خلاف ذلك، أو إذا كانت حالته النفسية لا تسمح بإبلاغه. وفي هذه الحالة يجب إبلاغ الممثل القانوني، كما يجب تقديم المعرفة والتوعية الصحية للمرضى وأسره لاتخاذ القرارات بشأن خطة العلاج والمشاركة في الرعاية الصحية المقدمة.
- على الطبيب أن يزود المريض بلغة بسيطة ومفهومة بالمعلومات المتعلقة بمرضه ومسار العلاج وتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والحوار عند التعامل مع فئات معينة من المرضى مثل الأطفال والمرضى النفسيين وكبار السن.

للمريض الحق في إبلاغه بما يلي:

- الفحوصات المختلفة والعلاجات المقترحة والخدمات الوقائية اللازمة.
- فوائد وتكلفة مسار العلاج المقترح المقدرة مسبقاً.
- مدى إلحاح تنفيذ الخدمات الصحية المقترح تقديمها.
- النتائج المتوقعة من الخدمة الصحية المقترحة.
- البدائل الممكنة للخدمة الصحية المقترحة.
- النتائج المتوقعة في حال رفض الخدمات الصحية.
- أسباب نقله من منشأة صحية إلى أخرى.

يجوز إعفاء الطبيب من تقديم المعلومات للمريض في الحالات الطارئة، أو إذا رفض المريض معرفة هذه المعلومات، أو عندما تقتضي مصلحته ذلك.

- يجب الحصول مسبقاً على الموافقة المستنيرة من المريض لتلقي الخدمة الصحية، مع مراعاة الاستثناءات التي يحددها القانون.
- يعود حق الموافقة على الخدمة الصحية إلى المريض أو ممثله القانوني إذا كان المريض فاقد الأهلية أو مقيد الأهلية.
- تُعد المعلومات والبيانات الصحية الشخصية ملكاً للمريض ومحمية في نطاق الحفاظ على السرية الطبية، ولا يجوز الإفصاح عنها لأطراف ثالثة إلا بإذن المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على الطبيب تزويد المريض بالمعلومات والبيانات المتعلقة بصحته وعدم التمسك بالسرية الطبية إلا وفقاً للشروط وفي الحالات المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها.
- يجوز إخطار الأسرة أو أحد الأقارب أو شخص يتمتع بثقة المريض ومُعَيّن لهذا الغرض، عند توقع تطور خطير في حالته الصحية، ما لم يكن المريض قد منع ذلك مسبقاً.

ثالثاً: مسؤوليات المرضى

على المريض، في مقابل الحقوق المذكورة أعلاه، الالتزام بالمسؤوليات التالية:

- احترام استقلالية الطبيب في تقييم وتحديد العلاج المناسب لحالته الصحية.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقررة لذلك.
- ضمان احترام قواعد النظافة في المنشأة الصحية والنظافة الشخصية، والامتثال لمتطلبات النظام الداخلي للمنشأة الصحية التي تُقدم فيها الخدمة.
- احترام التدابير التي تتخذها المنشأة الصحية والامتثال للوائحها.
- احترام المهنيين الصحيين في المنشأة والتخلي بحسن الخلق في التعامل معهم.

- الحفاظ على ممتلكات المنشأة الصحية، بما في ذلك المباني والمعدات وغيرها، واحترام شروط القبول والإقامة والخروج المطبقة في المنشأة الصحية.
- تقديم الوثائق الإدارية والشخصية المطلوبة، مثل وثائق الهوية وأي وثيقة أخرى تتطلبها إجراءات استقبال المريض في المنشأة الصحية.
- دفع مستحقات المنشأة الصحية أو تقديم شهادة مسبقة بتحمل النفقات صادرة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي أو التأمين الصحي.
- يلتزم المريض بمسؤولياته تجاه المنشأة الصحية والعاملين فيها. ويجوز للمنشأة الصحية الرجوع إلى الجهة المختصة في حال عدم التزام المريض بمسؤولياته ومخالفته للقواعد والضوابط المحددة بموجب التشريعات السارية في الدولة.