

مریض کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ درد کو آرام دینے کے مختلف طریقوں میں سے کچھ یا تمام کی درخواست کر سکتے ہیں یا رد کر سکتے ہیں۔ حتیٰ طور پہ آپ اپنے معالج کے ساتھ مل کر باہمی اتفاق رائے سے اپنے درد کی دیکھ بھال کے ذمہ دار ہیں۔

۱۱۔ **گفتگو:** اگر آپ اردو یا انگریزی نہیں بول سکتے تو ہر ممکن کوشش کی جائے گی کہ آپ کے لیے ترجمان کا انتظام کیا جائے یا وہ مریض جن کو سننے، دیکھنے یا ادراکی کمزوری ہے ان کے لیے سہولت کار کی خدمات فراہم کی جاسکتی ہیں۔ آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کے سوالات اور درخواست پہ فوری اور مناسب جواب دیا جائے۔

۱۲۔ **تیاردار اور ملاقاتی:** اگر آپ ہسپتال میں داخل مریض ہیں تو آپ کے ساتھ ایک تیاردار کو رکھنے کی اجازت ہے، دیگر افراد ملاقات کے وقت میں مریض سے مل سکتے ہیں۔ لیکن آپ جس وارڈ میں ہیں اس کی نوعیت دیکھتے ہوئے ملاقاتی افراد کی تعداد کے لیے پابندیاں ہو سکتی ہیں۔

مریض کی ذمہ داریاں

۱۔ **معلومات کی فراہمی:** یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ اپنے مکمل، درست اور صحیح کوائف اپنی دیکھ بھال کرنے والے طبی یا غیر طبی عملے کو فراہم کریں۔ طبیعت میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کی صورت میں اپنے طبی عملہ کو آگاہ کیجیے اور اس بات کو تسلیم کیجیے کہ آپ کو اپنا طریقہ علاج سمجھ آگیا ہے۔

۲۔ **قواعد و ضوابط:** ہسپتال کے تمام قواعد و ضوابط پہ عمل کرنا آپ کی ذمہ داری ہے۔ ان میں شامل ہیں مگر محدود نہیں داخلہ، علاج، ڈسچارج، تحفظ اور رازداری۔ ہسپتال کی سہولیات اور ساز و سامان استعمال کرتے ہوئے خیال اور احتیاط کیجیے۔ ہسپتال کے عملہ اور دیگر مریضوں کے حقوق کا خیال کیجیے۔

اس بات کا احترام کیجیے کہ یہاں ایک مریض کے ساتھ ایک تیاردار کی اجازت ہے۔

اس بات کا احترام کیجیے کہ ہسپتال میں تمباکو اور سگریٹ نوشی ممنوع ہے۔

اس بات کا احترام کیجیے کہ ہسپتال میں اسلحہ لاسنے پہ پابندی ہے۔

اس بات کا احترام کیجیے کہ تیاردار یا ملاقاتی افراد ہسپتال کے اندر کسی بھی قسم کی آڈیو یا فلم یا تصاویر نہیں بنا سکتے جب تک کہ سی ای او آفس سے تحریری اجازت نہ لے لیں۔

۳۔ **اخلاقی عادات اور طرز عمل:** آپ ذمہ دار ہیں کہ ہسپتال کے طبی و غیر طبی عملہ سے کسی بھی طرح کی صورتحال میں عزت و احترام سے بات کریں اور پیش آئیں۔ آپ ذمہ دار ہیں کہ تشخصی معائنوں، تفتیش، اور علاج کے طریقہ کار کے سلسلے میں معالج، نرس، ہسپتال کا عملہ اور طلبہ سے پورا تعاون کریں۔ آپ ذمہ دار ہیں کہ ہسپتال کی ڈسچارج ہدایات پہ عمل کریں اور اس کے بعد بھی طے شدہ وقت ہسپتال آکر اپنا معائنہ کرواتے رہیں۔

آپ ذمہ دار ہیں کہ آپ ہسپتال کا عملہ، دیگر مریض، تیاردار اور ملاقاتی افراد پر تشدد اور خلل انگیز رویہ، اشتعال انگیز لہجے یا نا زبنا زبان کے استعمال اور رویہ سے پرہیز کریں۔ آپ سے درخواست کی جاتی ہے کہ کسی اختلاف یا پریشانی کی صورت میں یہ معاملہ معالج، نرس، سروس کو آرڈینیٹر یا مینیجر کے علم میں براہ راست لائیں۔

آپ ذمہ دار ہیں کہ اس بات کو سمجھیں کہ آپ، آپ کے تیاردار یا ملاقاتی کے کسی بھی غیر اخلاقی رویہ کی صورت میں ہسپتال اپنے داخلہ کی سہولیات، علاج روکنے یا مزید اقدامات اٹھانے کے حقوق محفوظ رکھتا ہے۔

۴۔ **ہسپتال کی سروسز اور فیس:** ہسپتال کی خدمات اور اخراجات کے بارے میں مکمل اور صحیح معلومات یا متعلقہ وضاحت حاصل کرنا اور ہسپتال کے بل کی مکمل اور بروقت ادائیگی کو یقینی بنانا آپ کی ذمہ داری ہے۔

۵۔ **تحفظ اور حفاظت:** آپ اپنے ساتھ لائی جانے والی ذاتی اشیاء کی حفاظت اور تحفظ کے خود ذمہ دار ہیں۔ اس میں شامل ہیں مگر محدود نہیں نقد رقم، قیمتی سامان یا ذاتی استعمال کی اشیاء، موبائل فون، چشمہ، سننے کا آلہ، تھیمبی، لائٹھی، پروٹیکٹس، ڈنیل چیر یا دیگر آسانی سے گم جانے والی چیزیں۔ ہسپتال کسی بھی اشیاء کے کھو جانے کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

آپ اور آپ کے تیاردار اور ملاقاتی اس بات کے ذمہ دار ہیں کہ ہسپتال میں صفائی اور ستھرائی کا خیال رکھیں اور ہسپتال کے باہر سے کھانے کی اشیاء نہ لائیں۔

۶۔ **مریض کا تجربہ:** آپ کو حق ہے کہ آپ اپنی شکایات، تشریحی کلمات اور مشورے اپنے معالج، نرس، سپروائزر، سروس کو آرڈینیٹر یا مینیجر جو آپ کی دیکھ بھال پہ معمور ہیں ان کو براہ راست دے سکتے ہیں۔ آپ اپنی باضابطہ آراء ہمیں بذریعہ ای میل patient.feedback@aku.edu یا ہماری ویب سائٹ https://hospitals.aku.edu/pakistan یا ریسپنشن کاؤنٹر پہ موجود مشورہ فارم پُر کر کے دے سکتے ہیں۔ آپ بذات خود ہمارے پیشینہ اسکیرینس دفتر جو کہ مین ہسپتال میں واقع ہے تشریف لاسکتے ہیں۔ ہماری پیشینہ اسکیرینس کی ٹیم ہر شکایت کا بغور جائزہ لیتی ہے اور جواب دیتی ہے۔ اگر آپ ہمارے پیشینہ اسکیرینس ٹیم کی تفتیش سے غیر مطمئن ہیں تو آپ ہسپتال سے آزادانہ تفتیش کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔

آغا خان یونیورسٹی ہسپتال پابند ہے کہ اپنے تمام مریضوں کو اعلیٰ معیار اور مریض کے گرد مرکوز صحت فراہم کرے۔ ہم یقین رکھتے ہیں کہ ہر مریض کی صحت کی دیکھ بھال کی ضروریات مختلف ہوتی ہیں اور ہم مریض اور اس کی دیکھ بھال کرنے والی ٹیم کے درمیان باہمی اشتراک کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔ ہم مریضوں یا ان کے نمائندوں کو علاج، اقسام، متبادل، خطرات اور فوائد کے بارے میں گفتگو اور فیصلوں میں شمولیت کی دعوت دیتے ہیں۔

ہم اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ ہر مریض جو ہماری زیر نگرانی ہے اس کا علاج عزت، وقار اور نرم دلی سے ہو۔

ہم یقین رکھتے ہیں کہ درج ذیل مریض کے حقوق اور ذمہ داریوں کا خلاصہ مریضوں، ان کے نمائندوں اور ہسپتال کے عملے کے درمیان اچھے رشتے کی بنیاد قائم کرے گا۔

مریض کے حقوق

۱۔ **عزت اور وقار:** آپ کا حق ہے کہ آپ کے ذاتی وقار، رنگ و نسل اور مذہبی یا دیگر روحانی ترجیحات کو تسلیم کرتے ہوئے آپ کی دیکھ بھال نرم دلی اور عزت سے کی جائے۔

۲۔ **دیکھ بھال تک رسائی:** آپ کا حق ہے کہ آپ کو عمر، جنس، قومیت، عقیدہ، نسل یا معاشی و سماجی پس منظر سے قطع نظر ہو کر ہر ممکن بہترین دیکھ بھال فراہم کی جائے۔ آپ علاج سے متعلق دوسری رائے کی درخواست کر سکتے ہیں جو کہ زیادہ تر حالات میں ہمارے ہسپتال کے معالج کے ذریعہ آپ کو فراہم کی جائے گی۔ کسی باہر کے معالج سے مشورہ کی درخواست پہ غور علاج کرنے والے معالج اور ہسپتال کے چیف میڈیکل آفیسر کے اتفاق رائے اور منظوری کے بعد کیا جائے گا۔ آپ کسی متبادل معالج کے لیے بھی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس سلسلے میں سروس لائن چیف معالج کی موجودگی دیکھتے ہوئے آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

آپ کا حق ہے کہ آپ کو معلوم ہو کہ مریض کے لیے ہسپتال میں کونسی سپورٹ سروسز فراہم کی جاتی ہیں۔

۳۔ **مالی معاونت کی رہنمائی:** آپ کا حق ہے کہ آپ کو معلوم ہو کہ آپ کے علاج پہ کتنا خرچہ آئے گا۔ آپ کو جو رقم بتائی جائے گی وہ ایک تخمینہ ہوگا جو کہ وقت کے ساتھ آپ کے علاج کے حساب سے بدل سکتا ہے۔ اگر آپ کو ضرورت ہوئی تو آپ کو مالی معاونت کے لیے مکمل رہنمائی فراہم کی جائے گی۔ مالی معاونت ادارے کی ویلفئر پالیسی میں مریض کی اہلیت سے مشروط ہے۔

۴۔ **مریض کی صحت کے بارے میں معلومات:** آپ کا حق ہے آپ کو آپ کی بیماری، اس کے علاج بشمول کہ کیا احتیاطی تدابیر اپنی چاہئیں کے بارے میں معلومات فراہم کی جائیں۔ اگر آپ بطور مریض ہسپتال میں داخل ہیں تو آپ کو ڈسچارج سمری اور ضرورت ہوئی تو کلینکل سمری فراہم کی جائے گی۔

۵۔ **رازداری اور پردہ داری:** آپ کا حق ہے کہ آپ کی رازداری کی انفرادی ضرورت کو دیکھتے ہوئے دیکھ بھال فراہم کی جائے۔ آپ کی صحت کی معلومات راز میں اور محفوظ رہیں گی۔ ہسپتال کی پالیسی کو مد نظر رکھتے ہوئے اگر کسی مجاز ادارے کو ضرورت ہوئی صرف تب آپ کی معلومات کو ظاہر کیا جائے گا۔

۶۔ **مریض کی شمولیت اور رضامندی:** آپ کا آپ کے علاج میں لیے جانے والے فیصلوں میں معقول شمولیت کا حق ہے۔ ممکنہ حد تک یہ واضح اور جامع تفصیلی گفتگو آپ کی بیماری کی نوعیت اور طے شدہ پروسیجرز کے بارے میں ہوگی۔ اس میں شامل ہیں ممکنہ فوائد، کسی بھی قسم کے مضر اثرات کا خطرہ یا موت، صحت بحال ہونے کے بعد کے مسائل، کامیابی کا تناسب، اور اگر کوئی متبادل علاج یا گھنڈاشت میسر ہے۔ کسی بھی طریقہ علاج سے قبل آپ یا آپ کے نمائندہ سے پوچھ کے رضامندی لی جائے گی۔

اگر کسی بھی وقت آپ اپنی نمائندگی خود نہیں کر سکتے تو آپ کا نمائندہ آپ کی طرف سے بات کر سکتا ہے۔ اگر آپ کے علاوہ کسی اور شخص نے اجازت نامہ بھرا ہے تو ہسپتال اپنی بنائی گئی پالیسی کو مد نظر رکھتے ہوئے اور موجودہ قانون کو دیکھتے ہوئے عملدرآمد کرے گا۔

آپ کا حق ہے کہ آپ کو معلوم ہو کہ کون سا طبی عملہ آپ کے علاج یا پروسیجر کی اجازت دینے اور اسے سر انجام دینے کا ذمہ دار ہے۔

۷۔ **طبی تحقیق میں شمولیت:** آغا خان یونیورسٹی کی ضابطہ اخلاق کمیٹی تمام طبی تحقیق کو منظور کرتی ہے اور ان طبی تحقیق یا طبی ٹرائل میں آپ کی شمولیت رضا کارانہ ہے۔ آپ کا حق ہے کہ اس عمل کے دوران کبھی بھی شمولیت سے انکار کر سکتے ہیں۔ آپ کا انکار، آپ کے علاج کے معیار پہ اثر انداز نہیں ہوگا۔ طبی تحقیق میں شمولیت کے لیے آپ یا آپ کے نمائندہ کو بتا کر رضامندی لی جائے گی۔ اس میں تحقیق میں شمولیت کے دوران ہونے والے فوائد، خطرات یا مضر اثرات کو تفصیلی طور پہ بتایا جائے گا۔

۸۔ **علاج سے انکار:** آپ کا حق ہے کہ علاج سے انکار کر کے ڈسچارج لے لیں۔ ہم اس فیصلہ کے ممکنہ طبی نتائج کے بارے میں آپ یا آپ کے نمائندے کو آگاہ کریں گے۔ ہسپتال کی انتظامیہ آپ یا آپ کے نمائندے کے لیے گئے اس فیصلہ سے ہونے والے نتائج خواہ وہ قانونی ہوں اور/یا بصورت دیگر جوابدہ اور ذمہ دار نہیں ہوں گے۔

۹۔ **اخلاقی خدشات:** آپ کو فراہم کردہ دیکھ بھال یا علاج کے بارے میں اخلاقی خدشات یا الجھن کی صورت میں ہسپتال کی ضابطہ اخلاق کمیٹی سے رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

۱۰۔ **درد کی دیکھ بھال:** آپ کا حق ہے کہ آپ کے درد کی صحیح جانچ اور دیکھ بھال کی جائے اور اس سے متعلقہ فیصلوں میں آپ شامل ہوں۔