

P. D. HINDUJA HOSPITAL
& MEDICAL RESEARCH CENTRE

PATIENT RIGHTS & RESPONSIBILITIES

मरीजों के अधिकार
और ज़िम्मेदारियाँ

रुग्णांचे अधिकार
आणि जबाबदाऱ्या



As a patient of P. D. Hinduja Hospital and Medical Research Centre you have the following **Rights:**

1) Right to Information:

To receive information regarding your proposed care plan, progress in simple and easily comprehensible language.

To know the name of the treating doctor, to know what hospital rules and regulations apply to his or her conduct as a patient and to be informed of their rights and responsibilities, and the health care facilities obtainable by you.

A patient has the right to be given information / educated in a language and format that he or she can understand. If you speak another language, have physical or mental disability, or just don't understand something, assistance will be provided so that you can make informed decisions about your plan of treatment.

2) Right to Medical Records:

A patient has the right to review and photocopy his/her own medical records by paying necessary charges, wherever applicable, after approval from competent authorities.

3) Right to Emergency Medical Care:

A patient has the right to receive basic emergency medical care whenever needed, without prior authorization, in case of severe pain or injury or sudden illness, that convinces you that your health is in serious jeopardy.

4) Right to Informed Consent:

Every patient has a right that informed consent is sought prior to any invasive, high-risk, procedures / treatment (e.g. surgery, before administering anaesthesia, blood and blood products transfusions, initiation of any research, etc.)

To accept or refuse treatment, including examinations, tests and procedures. You will be given adequate information to make an informed choice about whether to accept or refuse treatment. To refuse care and take a discharge against medical advice, to the extent that it does not contravene any law.

To be informed of any proposed research or experimental treatment that may be considered in your care, and to consent or refuse to participate in such studies.

5) Right to Confidentiality, Personal Dignity and Privacy:

A patient has the right to receive care which maintains his / her personal privacy, dignity, safety and comfort during your stay in the hospital.

A patient has the right to have his or her health information, treated as confidential.

The same will be shared with patients' next of kin, if desired by the patient.

6) Right to Second Opinion:

To seek an additional opinion from a different doctor regarding his / her clinical care, if you feel that the decision made about your treatment by your primary doctor does not suit your treatment needs. This should not be unreasonably used.

7) Right to Information on Service Charges:

Every patient and their care giver has a right to information on the tariff of the services in different settings and the expected cost of treatment. As well as, financial implications, when there is a change in the care plan.

To request and receive information regarding cost for any treatment and to receive an explanation of your bill upon request.

8) Right to Non-discrimination:

A patient has the right to considerate and respectful care without discrimination or regard to his or her illnesses or conditions, disability, religion, race, gender, age, sexual orientation, origin.

A patient has the right to express social, cultural, dietary, religious and spiritual beliefs, provided they do not interfere with others privacy and hospital operations. (These psycho social, cultural and spiritual values will be given the due consideration by the hospital).

A patient has the right to be free from the use of seclusion and restraint, unless medically necessary or used as means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff. Restraints and seclusion will only be used to improve your well being or protect you from harm, and when you or your family has been informed.

A patient has the right to compassionate, respectful care at the end of life.

9) Right to Safety and Quality Care:

To receive treatment, as per your medical condition.

To have access to health care providers of choice, that is sufficient to provide you with access to appropriate high-quality health care.

A patient has the right to protection from mental, physical, verbal and sexual abuse, neglect and exploitation from

staff, visitors and other patients or family members and to receive care in a safe setting.

To have access to visitors as per the hospital policy, about which you have been informed (there are medical or institutional reasons to restrict such access).

10) Right to Choose Treatment Options, if Available:

A patient has the right to know all treatment, illness management options when available and to participate in decisions about their plan of care. To designate next of kin; spouse / children / parents / siblings who can take a decision on their behalf when the patient is not in the position to make decisions.

11) Right to Patient Education:

Patient has the right to receive education about major facts relevant to his/ her condition and healthy living practices. Besides wherever applicable

- i. Safe and effective use of medications, potential side-effects, food-drug interaction
- ii. Diet and nutritional requirements,
- iii. Immunization requirements
- iv. Specific disease process, complications and prevention strategies
- v. Preventing infections

Patient has the right to appropriate pain management. To be informed about relief from pain and to receive information about options to reduce, control or relieve pain.

12) Right to be Heard and Seek Redressal:

Every patient has the right to give feedback, make comments, or lodge complaints about care, any aspect of care; they are receiving or had received from the hospital. This includes infringement of rights.

Information on how to give feedback, or lodge complaints is displayed; further, patient can approach any healthcare service provider regarding the process of lodging a complaint.

To raise ethical issues, concerning your care providers and / or the ethics committee, and to participate in the resolution of those issues.

Customer Care Coordinator can be contacted for any grievance on Extn: 3023.

In case of fire, kindly contact on Extn: 3026/ 3027 and raise an alarm

Along with promoting patient rights, we urge you to help caretakers perform their duties satisfactorily by adhering to the following patient **Responsibilities:**

- 1) It is the patients responsibility to provide all required health related information to their doctor, without concealing any relevant information, so that appropriate treatment can be facilitated. This includes but is not limited to present health condition, past illnesses, hospitalizations, medications, allergies to, use of vitamins or natural products, as well as any other matter that pertains to health.
- 2) Patients should cooperate with; treating, diagnostic, examining staff during service provision and should follow instructions and advice, while keeping in view their right to participate in decision making related to treatment.
- 3) Ask questions, when you do not understand what the doctor or other member of the healthcare team tells you about the diagnosis or treatment. Patient should take responsibility of the choices made regarding treatment options and in case they choose to refuse treatment.
- 4) Patient should seek clarification, understand and sign consent forms or any other documents presented by the hospital staff during treatment.
- 5) To take prescribed medicines as per course of treatment and finish the course of treatment as per the defined plan by your respective doctor.
- 6) Preserve all your medical records for your illness.
- 7) Remember that recovery period for two patients with the same illness may vary and may have different outcomes. Communicate with the healthcare provider if your condition worsens. Use your right to second opinion responsibly and keep your doctor informed if you wish to change the hospital or treating doctor.
- 8) Take necessary preventive measures in case of infectious disease as per doctor's instructions.

- 9) Patients should respect the dignity of the hospital staff as human beings and as professionals. Whatever the grievance may be, patient / patient relatives should not resort to violence in any form (physical, racial, sexual or verbal abuse) and damage or destroy hospital property or harm service provider.
- 10) Accept financial responsibility for health care services and settle bills promptly.
- 11) Abide by all hospital rules and regulations. Like no smoking policy, no non-vegetarian food in the hospital premises policy
- 12) Cooperate with hospital staff and fellow patients, avoid creating disturbances to other patients, be considerate regarding the noise levels, privacy and safety of all patients and maintain cleanliness in the hospital.
- 13) Patients should follow all instructions regarding appointment time, cancel or reschedule in advance as far as possible.
- 14) Use emergency services only in case of real emergencies. Avoid disturbing doctors at odd times, unless it is an absolute emergency. Prefer not to seek telephonic advice.
- 15) Comply with the visitors related policy—limit the number of visitors as per passes provided, display Visitor passes on inquiry by hospital staff and refrain guests from visiting in case they are suffering from any disease or infections.
- 16) Provide feedback, to help us improve our services. Your timely feedback will help us in improving our services and better quality of health care facilities.
- 17) Refrain from using mobile phones.

पी. डी. हिंदुजा हॉस्पिटल एंड मेडिकल रिसर्च सेंटर के एक मरीज़ होने के नाते आपके निम्नलिखित अधिकार हैं:

1) सूचना का अधिकार:

आपका प्रस्तावित केअर प्लान और प्रगति के बारे में सुलभ और समझने में आसान भाषा में जानकारी प्राप्त करने का।

आपका इलाज करनेवाले डॉक्टर का नाम जानने का, एक मरीज़ होने के नाते अस्पताल के कौनसे नियम और कानून उनके आचरण को लागू हैं यह जानने का और अधिकार और जिम्मेदारियों के बारे में और आपके द्वारा कौनसी स्वास्थ्य सेवा सुविधाएँ प्राप्त की जा सकती हैं, उनके बारे में सूचित रहने का।

मरीज़ को जो भाषा और फॉर्मेट समझ में आते हैं, उनमें जानकारी दिये जाने का/शिक्षित होने का अधिकार मरीज़ को है। यदि आप किसी अन्य भाषा में बात करते हैं, शारीरिक या मानसिक दिव्यांगत्व (विकलांगता) है, या बस आपको कुछ समझ में नहीं आ रहा है, तो आपको सहायता प्रदान की जायेगी, ताकि आप अपने उपचार प्लान के बारे में सूचित निर्णय ले सकें।

2) मेडिकल रिकॉर्ड्स का अधिकार:

मरीज़ को, सक्षम प्राधिकारी से अनुमति के बाद, जहाँ लागू हो वहाँ आवश्यक शुल्क का भगतान करके, अपने खुद के मेडिकल रिकॉर्ड्स का निरीक्षण करने और उन्हें फोटोकॉपी करने का अधिकार है।

3) आपात्कालीन मेडिकल सेवा का अधिकार:

एक मरीज़ को, तीव्र वेदना या चोट या आकस्मिक बीमारी की परिस्थिति में, जहाँ आपको निश्चित रूप से लगता है कि आपके स्वास्थ्य को गंभीर रूप से जोखिम में है, आवश्यकता होने पर पूर्वानुमति के बिना मूलभूत आपात्कालीन मेडिकल सेवा पाने का अधिकार है।

4) सूचित सहमति का अधिकार:

हर मरीज़ को यह अधिकार है कि किसी भी आक्रामक (इनवेज़िव), उच्च-जोखिम से भरे प्रक्रियाओं / उपचारों (जैसे कि शल्यचिकित्सा, एनेस्थेसिया देने से पहले, रक्त और रक्त-उत्पाद चढ़ाना (ट्रान्स्फ्यूजन), किसी भी से अनुसंधान से पहले), सूचित सहमति ली जाए।

परीक्षण, जाँच और प्रक्रियाओं सहित, उपचार स्वीकारने या उनके लिए मना कर देना। उपचार स्वीकारना या नकारना है, इसके बारे में सूचित चयन करने के लिए आपको पर्याप्त जानकारी दी जायेगी। देखभाल के लिए मना करना और मेडिकल सलाह के विरुद्ध डिस्चार्ज लेना, इस हद तक कि वह किसी भी कानून का उल्लंघन नहीं करता है।

आपकी देखभाल के लिए जिसपर विचार किया जाए, ऐसे किसी भी प्रस्तावित अनुसंधान या प्रायोगिक उपचार के बारे में सूचना प्राप्त करना, और ऐसे अभ्यासों में भाग लेने के लिए सहमति या असहमति दर्शाना।

5) गोपनीयता, व्यक्तिगत गरिमा और एकांतता:

अस्पताल में मरीज़ के रहने के दौरान ऐसी देखभाल पाने का उन्हें अधिकार है, जो उनकी व्यक्तिगत एकांतता, गरिमा, सुरक्षा और आराम को कायम रखे।

अपने स्वास्थ्य-संबंधी जानकारी को गोपनीय रखे जाने की अपेक्षा रखना मरीज़ का अधिकार है।

यदि मरीज़ चाहे, तो इसे मरीज़ के वारिस के साथ साझा किया जा सकता है।

6) दूसरी राय का अधिकार:

आपको यदि लगे कि, आपके प्राथमिक डॉक्टर द्वारा आपके उपचारों के बारे में किया गया निर्णय आपके उपचार की आवश्यकताओं के अनुसार नहीं है, तो अपनी चिकित्सीय देखभाल के बारे में एक अलग डॉक्टर से अतिरिक्त राय माँगना। इसका इस्तेमाल अनुचित रूप से नहीं किया जाना चाहिए।

7) सेवा शुल्कों के बारे में सूचना का अधिकार:

हर मरीज़ और उनके सेवा प्रदाता को, विभिन्न परिस्थितियों में प्रदान की गई सेवाओं के शुल्क और उपचार के अपेक्षित खर्चों के बारे में सूचना का अधिकार है। इसके अलावा, जब भी केअर प्लान में बदलाव होता है, वित्तीय परिणामों के बारे में भी।

8) भेदभाव न होने का अधिकार:

मरीज़ को, उनकी बीमारी या अवस्था, दिव्यांगत्व, धर्म, वंश, लिंग, आयु, लैंगिक झुकाव या मूल के विषय या संबंध में भेदभाव के बिना विचारशील और सम्मानपूर्वक सेवा का अधिकार है।

जब तक कि वे अन्य लोगों की एकांतता और अस्पताल प्रचालन में बाधा नहीं लाते हैं, मरीज़ को सामाजिक, सांस्कृतिक, आहारविषयक, धार्मिक और आध्यात्मिक विचार प्रकट करने का अधिकार है। (इन मनो सामाजिक, सांस्कृतिक और आध्यात्मिक मूल्यों को अस्पताल द्वारा उचित महत्त्व दिया जाएगा)।

मरीज़ को अलगाव और बंधन के इस्तेमाल से मुक्त रहने का अधिकार रहेगा, जब तक कि यह चिकित्सीय रूप से आवश्यक न हो, यदि यह कर्मचारियों द्वारा जबरदस्ती, अनुशासन, सुविधा या बदले की भावना से किया गया है। अलगाव और बंधन केवल आपके कल्याण में सुधार लाने के लिए या हानि से आपका बचाव करने के लिए इस्तेमाल किया जाएगा। और आपको और आपके परिवार को सूचित करने के बाद किया जाएगा।

मरीज़ को, अपने जीवन के अन्त में करुणामय, सम्मानपूर्वक देखभाल का अधिकार होता है।

9) सुरक्षा का और गुणवत्तापूर्ण देखभाल का अधिकार:

आपकी मेडिकल अवस्था के अनुसार उपचार प्राप्त करने का अधिकार।

आपके द्वारा चुने गये उन स्वास्थ्य सेवा प्रबंधक तक पहुँचने का अधिकार, जो आपको उचित, उच्च-दर्जात्मक स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त हैं।

मरीज़ को कर्मचारियों, भेंटकर्ताओं और अन्य मरीज़ों या परिवार के सदस्यों से मानसिक, भौतिक, शाब्दिक और लैंगिक उत्पीड़न, लापरवाही और शोषण से सुरक्षा का और एक सुरक्षित वातावरण में देखभाल पाने का अधिकार है।

अस्पताल की नीति के अनुसार उन भेंटकर्ताओं तक पहुँचना, जिनके बारे में आपको सूचित किया गया है (इस प्रकार की मुलाकात को प्रतिबंधित रखने के मेडिकल या संस्थागत कारण हैं)।

10) उपचार के विकल्प, यदि उपलब्ध हैं, चुनने का अधिकार:

मरीज़ को सभी उपचारों और जब उपलब्ध, बीमारी प्रबंधन विकल्पों के बारे में जानने का और उनकी देखभाल के प्लान के बारे में निर्णय में हिस्सा लेने का अधिकार है। वारिस को नामित करने का; पति/पत्नि/बच्चे/माता-पिता/भाई बहन जो मरीज़ निर्णय लेने की अवस्था में न होने पर, उनकी ओर से निर्णय ले सकें।

11) रुग्णशिक्षा का अधिकार:

अपनी अवस्था के बारे में प्रमुख तथ्य और स्वस्थ जीवन की प्रथाओं के विषय में शिक्षा प्राप्त करने का अधिकार मरीज़ को है। इसके अलावा, जहाँ भी लागू हो

1. दवाइयों का सुरक्षित और प्रभावशाली इस्तेमाल, संभवनीय दुष्प्रभाव, अन्न-द्रव्य परस्पर क्रिया (इंटरएक्शन)
2. आहार और पोषण की आवश्यकताएँ
3. प्रतिरक्षण (इम्युनाइज़ेशन) की आवश्यकताएँ
4. विशिष्ट रोग प्रक्रिया, समस्याएँ और प्रतिबंधक रणनीतियाँ
5. संक्रमणों का अटकाव

उचित वेदना प्रबंधन के बारे में जानने का अधिकार मरीज़ को है। वेदना से राहत के बारे में जानकारी पाना और वेदना को कम करने, उसपर नियंत्रण और उससे राहत पाने के विकल्पों के बारे में जानकारी पाना।

12) सुनवाई का और निवारण की माँग करने का अधिकार:

हर मरीज़ को, अस्पताल से जो देखभाल; या देखभाल का कोई भी पहलू, वे प्राप्त कर रहे हैं या जो उन्होंने प्राप्त किया है, उसके बारे में प्रतिक्रिया (फीडबैक) देने का, टिप्पणियाँ करने का या शिकायत दर्ज करने का अधिकार है। इसमें अधिकारों का उल्लंघन भी शामिल है।

प्रतिक्रिया किस प्रकार देनी है, या शिकायत किस तरह से दर्ज करनी है, इसके बारे में जानकारी प्रदर्शित की गई है; इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के बारे में मरीज़ किसी भी स्वास्थ्य सेवा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं।

अपने स्वास्थ्य सेवा प्रबंधक और/या नैतिकता समिति (एथिक्स कमेटी) के विषय में नैतिक मुद्दों को उठाने, और उन मुद्दों के निवारण में हिस्सा लेने का।

किसी भी शिकायत के लिए, ग्राहक केअर समन्वयक से विस्तार (एक्स्टेंशन): 3023 पर संपर्क किया जा सकता है।

आग की स्थिति में कृपया विस्तार (एक्स्टेंशन): 3026 / 3027 पर संपर्क करके, सूचित करें

मरीज़ों के अधिकारों को बढ़ावा देने करने के साथ ही, हम आपसे विनती करते हैं कि आप निम्नलिखित मरीज़ों की ज़िम्मेदारियों का पालन करते हुए, देखभाल प्रदाताओं को उनके कर्तव्य संतोषजनक तरीके से करने में सहायता कीजिए।

1. मरीज़ की ज़िम्मेदारी है कि वे कोई भी संबद्ध जानकारी छुपाए बिना, सभी आवश्यक स्वास्थ्य-संबंधी जानकारी अपने डॉक्टर को दें, ताकि उचित उपचार का मार्ग सुकर हो जाए। इसमें वर्तमान स्वास्थ्य अवस्था, पूर्व बीमारियाँ, अस्पताल भर्तियाँ, दवाइयाँ, एलर्जियाँ, विटामिन या नैसर्गिक उत्पादों का इस्तेमाल, और ऐसे कोई भी मामले जिनका स्वास्थ्य से संबंध है, शामिल हैं, लेकिन इन तक मर्यादित नहीं है।
2. उपचार, नैदानिक, जाँच कर्मचारियों के, उपचार से संबंधित निर्णयों में हिस्सा लेने के अधिकार को ध्यान में रखते हुए, सेवा प्रदान के समय मरीज़ को उनके साथ सहयोग करना होगा और सूचनाओं और सलाह का पालन करना होगा।
3. डॉक्टर या स्वास्थ्य सेवा टीम के अन्य सदस्य आपको रोग निदान या उपचार के बारे में जो भी बताते हैं, वह जब भी आपको समझ नहीं आता है, सवाल पूछिए। उपचार के विकल्पों के और यदि वे उपचार के लिए मना कर देते हैं, तो उसके बारे में किये गये चयन की ज़िम्मेदारी मरीज़ को उठानी चाहिए।
4. उपचार के दौरान अस्पताल कर्मचारियों द्वारा प्रस्तुत कोई भी सहमति फॉर्म या अन्य दस्तावेज़ के बारे में मरीज़ को चाहिए कि वे स्पष्टीकरण माँगें, उसे समझें और हस्ताक्षर करें।
5. उपचार की अवधि (कोर्स) के अनुसार निर्देशित दवाइयाँ लेना और संबंधित डॉक्टर द्वारा निश्चित प्लान के अनुदार उपचार के कोर्स को समाप्त करना।
6. अपनी बीमारी के सभी मेडिकल रिकॉर्ड्स संभालकर रखना।
7. याद रहे कि समान बीमारी से ग्रसित दो मरीज़ों के स्वास्थ्य-लाभ की अवधि भिन्न हो सकती है और परिणाम अलग हो सकते हैं। यदि आपकी अवस्था बिगड़ जाती है, तो अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से संपर्क करें। दूसरी राय के आपका अधिकार का ज़िम्मेदारी से इस्तेमाल करें और यदि आप अस्पताल या उपचार करनेवाले डॉक्टर को बदलने की इच्छा रखते हैं, तो अपने डॉक्टर को सूचित करें।
8. संक्रामक बीमारियों के मामलों में, डॉक्टर की सूचनाओं के अनुसार आवश्यक प्रतिबंधक उपाय करें।
9. मरीज़ को चाहिए कि, मानव और व्यावसायिक होने के नाते अस्पताल के कर्मचारियों की मान-मर्यादा का वे सम्मान करें। चाहे जो भी

शिकायत हो, मरीज़ / मरीज़ के रिश्तेदार किसी भी प्रकार की हिंसा (शारीरिक, वंशिक, लैंगिक या मौखिक रूप से अनुचित भाषा) का इस्तेमाल नहीं कर सकते और अस्पताल की संपत्ति को हानि नहीं पहुँचा सकते या उसे नष्ट नहीं कर सकते या सेवा प्रदाता को क्षति नहीं पहुँचा सकते।

10. स्वास्थ्य सेवाओं के लिए वित्तीय ज़िम्मेदारी उठाना और बिलों का भुगतान जल्द करना।
11. अस्पताल के सभी नियमों और नियमनों का पालन करना, जैसे कि, धूम्रपान निषेध नीति, अस्पताल परिसर में मांसाहार निषेध नीति।
12. अस्पताल के कर्मचारियों और सह-रोगियों के साथ सहयोग कीजिए, अन्य रोगियों को परेशान करना टालिए, आवाज़ के स्तर, सभी रोगियों की एकांतता और सुरक्षा के बारे में विचारशील रहिए और अस्पताल में सफाई बनाये रखिए।
13. मरीज़ों को, अपॉइंटमेंट के समय से संबंधित सभी सूचनाओं का पालन करना होगा; जहाँ तक हो सके, पहले से उसे रद्द या दोबारा सेट करके लीजिए।
14. असली आपात्कालों के मामलों में ही आपात्कालीन सेवाओं को इस्तेमाल कीजिए। डॉक्टरों को बेवक्त परेशान करना टालिए, जब तक कि कोई अत्यधिक आपात्कालीन परिस्थिती न हो। टेलिफोन पर सलाह लेना टालिए।
15. भेंटकर्ताओं से संबंधित नीति का अनुपालन कीजिए – प्रदान किये गये पासेस की संख्या के अनुसार भेंटकर्ताओंकी संख्या मर्यादित रखिए, अस्पताल कर्मचारियों द्वारा पूछे जाने पर विज़िटर पासेस दिखाइए और यदि अतिथियों को कोई भी बीमारी या संक्रमण है, तो उन्हें भेंट देने से मनाही कीजिए।
16. अपनी सेवाओं को सुधारने में हमारी सहायता करने के लिए, प्रतिक्रिया (फीडबैक) दीजिए। समय से प्राप्त आपकी प्रतिक्रिया हमें अपनी सेवाएँ सुधारने और स्वास्थ्य सेवा सुविधाओं को बेहतर करने में सहायता करेगी।
17. मोबाइल फोन का इस्तेमाल मत कीजिए।

पी. डी. हिंदुजा हॉस्पिटल अँड मेडिकल रिसर्च सेंटरचे एक रुग्ण या नात्याने आपले खालीलप्रमाणे अधिकार आहेत:

1) माहितीचा अधिकार:

आपला प्रस्तावित देखभाल (केअर) प्लॅन आणि प्रगती विषयी सुलभ आणि समजण्यास सोप्या भाषेत माहिती प्राप्त करण्याचा अधिकार.

आपल्यावर उपचार करणाऱ्या डॉक्टरांचे नाव जाणून घेण्याचा, एक रुग्ण या नात्याने इस्पितळाचे कोणते नियम आणि कायदे आपल्या वागणुकीला लागू आहेत हे जाणून घेण्याचा आणि आपले अधिकार आणि जबाबदाऱ्या विषयी आणि आपण कोणकोणत्या आरोग्य सेवा सुविधा प्राप्त करून घेऊ शकता, त्यांच्या विषयी माहिती असण्याचा अधिकार.

रुग्णाला जी भाषा आणि फॉर्मेट कळतात, त्याच्यामध्ये माहिती दिली जाण्याचा / शिक्षण मिळण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे. आपण जर दुसऱ्या कुठल्या भाषेत बोलत असाल, आपल्याला शारीरिक या मानसिक दिव्यांगत्व (अपंगत्व) असेल, किंवा आपल्याला काहीच समजत नसेल, तर आपल्याला मदत दिली जाईल, म्हणजे आपण आपल्या उपचार प्लॅन विषयी सूचित निर्णय घेऊ शकाल.

2) वैद्यकीय नोंदीचा अधिकार:

सक्षम प्राधिकारींच्या परवानगीने, जेथे लागू असेल तेथे आवश्यक शुल्क भरून, आपल्या स्वतःच्या वैद्यकीय नोंदींचे निरीक्षण करण्याचा आणि त्यांची फोटोकॉपी करण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे.

3) आपत्कालीन वैद्यकीय सेवा प्राप्त करण्याचा अधिकार:

तीव्र वेदना किंवा जखम किंवा अचानक आजाराच्या परिस्थितीमध्ये, जेथे आपल्याला निश्चितपणे वाटते की आपल्या आरोग्याला गंभीर धोका आहे, गरज भासल्यास पूर्वानुमती शिवाय, मूलभूत आपत्कालीन वैद्यकीय सेवा मिळविण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे.

4) सूचित संमतीचा अधिकार:

प्रत्येक रुग्णाला हा अधिकार आहे की, कोणत्याही आक्रमक (इन्व्हेजिव), उच्च-जोखमीच्या प्रक्रिया / उपचार (जसे शल्यचिकित्सा, ऑनेस्थेशिया देणे किंवा रक्त आणि रक्त-उत्पादन चढवणे (ट्रान्स्फ्यूजन) यांच्या पूर्वी, कोणत्याही संशोधनापूर्वी), सूचित संमती घेतली जावी.

परीक्षण, चाचणी आणि प्रक्रियां सहित, कोणतेही उपचार स्वीकारण्याचा किंवा नाकारण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे. उपचार स्वीकारावे किंवा नाकारावे, याच्या विषयी सूचित निवड करण्यासाठी पुरेशी माहिती आपल्याला दिली जाईल. देखभाल नाकारण्याचा आणि वैद्यकीय सल्ल्याविरुद्ध डिस्चार्ज घेण्याचाही अधिकार रुग्णाला आहे, या मर्यादेपर्यंत की यामुळे कोणत्याही कायद्याचे उल्लंघन होणार नाही.

आपल्या देखभालीसाठी जे विचारात घेतले जाऊ शकतात, अशा कोणत्याही प्रस्तावित संशोधन किंवा प्रायोगिक उपचारांच्या बाबतीत सूचना प्राप्त करण्याचा, आणि अशा शोधांमध्ये भाग घेण्यासाठी संमती किंवा नकार दर्शविण्याचा अधिकार आपल्याला आहे.

5) गोपनीयता, वैयक्तिक प्रतिष्ठा आणि एकांत:

रुग्णाच्या इस्पितळातील रहिवासाच्या दरम्यान अशी देखभाल प्राप्त करण्याचा अधिकार त्यांना आहे, जो त्यांचा वैयक्तिक एकांत, प्रतिष्ठा, सुरक्षा आणि आराम कायम राखेल.

आपली आरोग्यविषयक माहिती गोपनीय राखली जाण्याची अपेक्षा करणे रुग्णाचा अधिकार आहे.

रुग्णाची इच्छा असल्यास, ही रुग्णाच्या वारसासोबत सामायिक केली जाईल.

6) दुसऱ्याय मताचा अधिकार:

आपल्याला जर असे वाटले की, आपल्या प्राथमिक डॉक्टरांनी आपल्या उपचारांविषयी घेतलेला निर्णय आपल्या उपचारांच्या गरजांनुसार नाही, तर आपल्या चिकित्सीय देखभालीविषयी एखाद्या वेगळ्या डॉक्टरांकडून अतिरिक्त मत मागण्याचा आपला अधिकार आहे. याचा वापर अयोग्य रीतीने केला जाऊ नये.

7) सेवा शुल्कांविषयी माहितीचा अधिकार:

प्रत्येक रुग्ण आणि त्यांच्या सेवा पुरवठादारांना, वेगवेगळ्या परिस्थितीत पुरवठा केलेल्या सेवांचे शुल्क आणि उपचारांच्या अपेक्षित खर्चाविषयी माहितीचा अधिकार आहे. त्याशिवाय, जेव्हा कधीही देखभाल (केअर) प्लॅनमध्ये बदल होतात, तेव्हा आर्थिक परिणामांविषयी सुद्धा.

कोणत्याही उपचाराच्या खर्चाविषयी माहिती मागणे आणि प्राप्त करणे आणि विनंती केल्यावर आपल्या बिलाविषयी स्पष्टीकरण प्राप्त करणे हा आपला अधिकार आहे.

8) भेदभाव न होण्याचा अधिकार:

रुग्णाला, त्यांचा रोग किंवा अवस्था, दिव्यांगत्व, धर्म, वंश, लिंग, वय, लैंगिक प्रवृत्ती किंवा मूळ यांच्या विषयी किंवा संबंधात भेदभाव झाल्याशिवाय विचारपूर्वक तसेच सन्मानपूर्वक सेवा प्राप्त करण्याचा अधिकार आहे.

जोपर्यंत ते इतर लोकांचा एकांत आणि इस्पितळाचे संचालन यामध्ये बाधा आणत नाहीत, तोपर्यंत रुग्णाला सामाजिक, सांस्कृतिक, आहारविषयक, धार्मिक आणि अध्यात्मिक विचार प्रकट करण्याचा अधिकार आहे. (या मनो-सामाजिक, सांस्कृतिक आणि अध्यात्मिक मूल्यांना इस्पितळाकडून योग्य महत्त्व दिले जाईल).

वैद्यकीय दृष्ट्या आवश्यक नसलेला, कर्मचाऱ्यांकडून बळजबरीने, शिस्त, सुविधा यांच्यासाठी किंवा सूडाच्या भावनेतून केला गेलेला एकटेपणा आणि बंधन यांच्या वापरापासून मुक्त असण्याचा अधिकार रुग्णाला राहिल. एकटेपणा आणि बंधन यांचा वापर केवळ आपले आरोग्य सुधारण्यासाठी किंवा हानीपासून आपला बचाव करण्यासाठीच केला जाईल, आणि आपल्याला आणि आपल्या कुटुंबाला माहिती दिल्यानंतरच केला जाईल.

आपल्या जीवनाच्या अंती कारुण्यपूर्ण, सन्मानपूर्वक देखभाल प्राप्त करण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे.

9) सुरक्षेचा आणि गुणवत्तापूर्ण देखभालीचा अधिकार:

आपल्या वैद्यकीय अवस्थेनुसार उपचार प्राप्त करण्याचा अधिकार.

आपण निवडलेल्या त्या आरोग्य सेवा पुरवठादारांपर्यंत पोहोचण्याचा अधिकार, जे आपल्याला योग्य, उच्च-दर्जात्मक आरोग्य सेवा पुरवण्यासाठी पुरेसे आहेत.

कर्मचारी, भेट देणाऱ्या व्यक्ती आणि इतर रुग्ण किंवा कुटुंबाच्या सदस्यांकडून मानसिक, भौतिक, शाब्दिक आणि लैंगिक छळ, हेळसांड आणि शोषण यांच्यापासून सुरक्षेचा आणि एका सुरक्षित वातावरणात देखभाल प्राप्त करण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे.

इस्पितळाच्या धोरणानुसार त्या भेट देणाऱ्या व्यक्तींना भेटण्याचा, ज्यांच्याविषयी आपल्याला सूचित केले गेले आहे (अशा प्रकारच्या भेटी मर्यादित ठेवण्याची वैद्यकीय किंवा संस्थागत कारणे आहेत).

10) उपचारांचे पर्याय, जर उपलब्ध असतील, निवडण्याचा अधिकार:

सर्व उपचारांविषयी, आणि जेव्हा उपलब्ध असतील, तेव्हा रोग व्यवस्थापन पर्यायांविषयी जाणून घेण्याचा आणि त्यांच्या देखभालीच्या प्लॅन्सविषयीच्या निर्णयात भाग घेण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे. वारसाची नेमणूक करण्याचा अधिकार; पती/पत्नी/मुले/आई-वडील/भाऊ-बहीण, जे रुग्ण निर्णय घेण्याच्या स्थितीत नसल्यास, त्यांच्या वतीने निर्णय घेऊ शकतील.

11) रुग्णाच्या शिक्षणाचा अधिकार:

आपल्या अवस्थेविषयी प्रमुख तथ्य आणि निरोगी जीवनाच्या प्रथांविषयी शिक्षण प्राप्त करण्याचा अधिकार रुग्णाला आहे. याशिवाय, जेथे लागू असेल

1. औषधांचा सुरक्षित आणि प्रभावशाली वापर, संभाव्य दुष्परिणाम, अन्न-औषधी (ड्रग) परस्पर क्रिया (इंटरअॅक्शन)
2. आहार आणि पोषण विषयक गरजा
3. लसीकरणाच्या गरजा
4. विशिष्ट रोग प्रक्रिया, समस्या आणि प्रतिबंधक धोरणे
5. संसर्गांना अटकाव

योग्य वेदना व्यवस्थापनाचा अधिकार रुग्णाला आहे. वेदनेपासून मुक्ती विषयी माहिती प्राप्त करणे आणि वेदना कमी करण्याच्या, तिच्यावर नियंत्रण करण्याच्या आणि तिच्यापासून मुक्ती मिळविण्याच्या पर्यायांविषयी माहिती प्राप्त करणे.

12) सुनावणीचा आणि निवारणाची मागणी करण्याचा अधिकार:

प्रत्येक रुग्णाला, इस्पितळाकडून जी देखभाल, किंवा देखभालीचा कोणताही पैलू; ते प्राप्त करत आहेत किंवा त्यांनी प्राप्त केला आहे, त्याच्या विषयी प्रतिक्रिया (फीडबॅक) देण्याचा, टिप्पणी देण्याचा किंवा तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे. याच्यामध्ये अधिकारांच्या उल्लंघनाचाही समावेश आहे.

कोणत्या प्रकारे प्रतिक्रिया द्यावी किंवा तक्रार कोणत्या प्रकारे नोंदवावी, याविषयी माहिती प्रदर्शित केली गेली आहे; याशिवाय, तक्रार नोंदविण्याच्या प्रक्रियेविषयी रुग्ण कोणत्याही आरोग्य सेवा पुरवठादारांशी संपर्क साधू शकतात.

आपल्या देखभाल पुरवठादारांविषयी और/ किंवा नैतिकता समिती (एथिक्स कमेटी) विषयी नैतिक मुद्दा उठविण्याचा, आणि त्या मुद्द्यांच्या निवारणात भाग घेण्याचा अधिकार.

कोणत्याही तक्रारीसाठी, ग्राहक सेवा समन्वयक यांच्याशी एक्स्टेंशन: 3023 वर संपर्क साधला जाऊ शकतो.

आगीच्या दुर्घटनांत, कृपया एक्स्टेंशन: 3026/3027 वर संपर्क साधून धोक्याची सूचना द्यावी

रुग्णाच्या अधिकारांना प्रोत्साहन देण्यासोबतच, आम्ही आपल्याला विनंती करतो की आपण खाली देलेल्या रुग्णांच्या जबाबदाऱ्यांचे पालन करून, देखभाल पुरवठादारांना त्यांची कर्तव्ये समाधानकारक रीतीने करण्यात मदत करावी.

1. योग्य उपचाराचा मार्ग सुकर व्हावा म्हणून, कोणतीही सुसंगत माहिती लपविल्याशिवाय, आरोग्याशी संबंधित सर्व माहिती आपल्या डॉक्टरांना देण्याची जबाबदारी रुग्णाची आहे. याच्यामध्ये, सध्याची आरोग्यावस्था, पूर्वीचे रोग, इस्पितळात दाखल होण्याचे प्रसंग, औषधे, अॅलर्जी, जीवनसत्त्वे किंवा नैसर्गिक उत्पादनांचा वापर आणि अशा कोणत्याही बाबी ज्यांचा आरोग्याशी संबंध आहे, समावेश आहे, परंतु यांच्यापर्यंत मर्यादित नाही.
2. उपचार, नैदानिक, चाचणी कर्मचाऱ्यांचा, उपचाराशी संबंधित निर्णयामध्ये भाग घेण्याचा अधिकार लक्षात घेता, सेवा पुरवठ्याच्या वेळी रुग्णाला त्यांच्याशी सहकार्य करावे लागेल आणि सूचनांचे आणि सल्ल्यांचे पालन करावे लागेल.
3. डॉक्टर किंवा आरोग्य सेवा टीमचे इतर सदस्य आपल्याला रोग-निदान किंवा उपचार यांच्याविषयी जे काही सांगतील, ते जेव्हा-जेव्हा आपल्याला कळत नाही, तेव्हा-तेव्हा प्रश्न विचारावे. उपचाराच्या पर्यायांविषयी आणि जर त्यांनी उपचारांसाठी नकार दिला, तर त्याविषयी केलेल्या निवडीची जबाबदारी रुग्णाने स्वीकारावी.
4. उपचाराच्या दरम्यान इस्पितळ कर्मचाऱ्यांणी दिलेले कोणतेही संमती फॉर्म किंवा इतर दस्तऐवजांच्या बाबतीत रुग्णांनी स्पष्टीकरण मागावे, ते समजून घ्यावे आणि मगच हस्ताक्षर करावे.
5. उपचाराच्या अवधी (कोर्स) प्रमाणे निर्देशित औषधे घ्यावीत आणि संबंधित डॉक्टरांनी निश्चित केलेल्या प्लॅन प्रमाणे उपचाराचा कोर्स पूर्ण करावा.
6. आपल्या रोगाच्या सर्व वैद्यकीय नोंदी सांभाळून ठेवाव्यात.
7. समान रोगाने ग्रस्त दोन रोगांच्या रोगमुक्ततेचा कालावधी वेग-वेगळा असू शकतो आणि परिणामही वेगळे असू शकतात हे लक्षात ठेवा. जर आपली तब्येत बिघडली, तर आपल्या आरोग्य सेवा पुरवठादाराशी संपर्क साधावा. दुसऱ्या मताच्या आपल्या अधिकाराचा जबाबदारीने वापर करावा आणि इस्पितळ किंवा उपचार करणारे डॉक्टर बदलण्याची जर आपली इच्छा असेल, तर आपल्या डॉक्टरांना सूचित करावे.
8. संसर्गजन्य रोगांच्या बाबतीत, डॉक्टरांच्या सूचनांप्रमाणे आवश्यक प्रतिबंधक उपाय करावे.
9. मानव आणि व्यावसायिक या नात्याने इस्पितळाच्या कर्मचाऱ्यांच्या असलेल्या प्रतिष्ठेचा रुग्णाने आदर करावा. कोणतीही तक्रार असली तरीही, रुग्ण / रुग्णाचे नातेवाईक यांनी कोणत्याही प्रकारची हिंसा

(शारीरिक, वंशिक, लैंगिक किंवा मौखिक रीत्या अनुचित भाषा) वापर नये आणि इस्पितळाच्या संपत्तीची हानी करू नये किंवा ती नष्ट करूनये किंवा सेवा पुरवठादारांना दुखापत करू नये.

10. आरोग्य सेवांची आर्थिक जबाबदारी पत्करावी आणि बिलांची फेड लवकर करावी.
11. इस्पितळाच्या सर्व नियमांचे आणि नियमनांचे पालन करावे, जसे धूम्रपान निषेध धोरण, इस्पितळ परिसरामध्ये मांसाहार निषेध धोरण.
12. इस्पितळाचे कर्मचारी आणि सह-रुग्णांशी सहकार्य करावे, इतर रुग्णांना त्रासदायक होऊ शकतील अशा गोष्टी टाळाव्यात, आवाजाच्या पातळ्या, सर्व रुग्णांचा एकांत आणि सुरक्षा यांच्या विषयी विचारशील राहावे आणि इस्पितळात स्वच्छता राखा.
13. अपॉइंटमेंटच्या वेळाशी संबंधित सर्व सूचनांचे रुग्णांनी पालन करावे; शक्यतो, वेळेआधीच ती रद्द किंवा पुन्हा निर्धारित करून घ्यावी.
14. खऱ्याखऱ्या आपत्काळीच आपत्कालीन सेवांचा वापर करावा. डॉक्टरांना अवेळी त्रास देणे टाळावे, जोपर्यंत एखादी अत्याधिक आपत्कालीन परिस्थिती उद्भवत नाही. टेलिफोनवर सल्ला घेण्याला पसंती देऊ नये.
15. भेटीस येणाऱ्या व्यक्तींशी संबंधित धोरणाचे पालन करावे - दिलेल्या पासेसच्या संख्येनुसार भेटकत्र्याची संख्या मर्यादित ठेवावी, इस्पितळ कर्मचाऱ्यांनी विचारणा केल्यावर व्हिजिटर पासेस दाखवावे आणि जर पाहुण्यांना कोणताही रोग किंवा संसर्ग असेल, तर त्यांना भेटायला येण्यास मनाई करावी.
16. आमच्या सेवा सुधारण्यास आमची मदत करण्यासाठी, प्रतिक्रिया (फीडबॅक) द्यावी. वेळेवर मिळालेली आपली प्रतिक्रिया आम्हाला आपल्या सेवा सुधारण्यास आणि आरोग्य सेवा सुविधा अधिक चांगल्या करण्यास मदत करेल.
17. मोबाईल फोन वापरूनये.

P. D. HINDUJA HOSPITAL & MEDICAL RESEARCH CENTRE