

Patient's Charter

The Rights of Patients

- Every individual shall have the right to prompt emergency first-aid treatment at our facility.
- Every individual shall have the right to privacy during interview, examination and treatment by our medical staff.
- Patients shall be chaperoned during any physical examination or treatment.
- Children admitted to hospital shall have the right, whenever possible, to have one of their parents or guardians, to be with them at all times.
- Every patient shall be treated with care, consideration, impartiality, respect and dignity.
- A patient shall have the right to choose his/her own consultant whenever possible.
- A patient shall have the right to a second opinion on request.
- A patient shall have the right to information about his/her condition, his/her investigations, the results of the investigations and have them explained.
- Every patient will be treated with strict regard to decency.
- A patient would be provided with information on the likely costs of the treatment, investigation or procedure.
- A patient would be provided with medical report within reasonable time upon request by the patient and upon payment at a reasonable fee.
- A patient who has received adequate information about his/her condition shall have the right to accept or refuse treatment.
- A patient shall have the right to a clear, concise explanation, in common terms, of any proposed treatment or procedure and its alternatives. Information shall incorporate possible risks, side-effects, after-effects and possible failures.
- A patient's informed consent shall be obtained before any procedure is carried out. In the case of a minor, the consent shall be obtained from the parents or the legal guardians.
- All patient information will be treated as confidential, and not discussed with personnel other than those professionally involved.
- A patient has the right to expect safe, efficient and prompt nursing care while in our facility.
- A patient shall have the right to have his/her grievances heard.
- A patient and his/her relatives shall be given relevant advice, counselling and education about self-care, drug administration, including possible side effects, and precautions, which may be necessary while in the hospital and before discharge.
- A patient shall have the right to identify staff through uniform or staff identification.
- A patient shall have the right to know the name and professional status of staff providing care or treatment.
- A patient shall have an itemised bill upon discharge and an explanation if required.

The Responsibilities of Patients

In return for receiving medical care and attention the patient is expected to:

- Cooperate with the health-care provider to manage his/her health.
- Provide complete and accurate information about his/her health, which the healthcare provider may require, so as to assist accurate medical intervention.
- Such information shall include simultaneous consultations (if any) with other health professionals or provider of traditional medicine.
- Ensure that he/she understands the procedures and explanations given to them by the doctor.
- Accept all the consequences of the decisions made by themselves or their appointed nominees.
- Accept the responsibility of settling all costs incurred promptly.
- Keep appointments given and to inform relevant parties if unable to do so.
- Not misuse healthcare facilities.
- Conduct himself/herself so as not to interfere with the well-being and rights of fellow patients.
- Accept preventive measures sanctioned by the Laws of Malaysia.



Piagam Pesakit

Hak Pesakit

- Setiap individu berhak mendapat rawatan bantuan kecemasan dengan segera di hospital kami.
- Setiap individu berhak untuk bersendirian semasa temubual, pemeriksaan dan rawatan oleh staf perubatan kami.
- Pesakit hendaklah ditemani semasa sebarang pemeriksaan fizikal atau rawatan.
- Kanak-kanak yang dimasukkan ke hospital berhak, bilamana perlu, ditemani oleh ibu atau bapa, ataupun penjaga pada setiap masa.
- Setiap pesakit hendaklah dirawat dengan cermat, bertimbang rasa, saksama, secara terhormat dan bermaruah.
- Pesakit berhak memilih pakar rundingnya sendiri jika boleh.
- Pesakit berhak mendapatkan pendapat kedua di atas pemohonannya.
- Pesakit berhak mendapatkan maklumat tentang keadaannya, kajian yang dijalankan ke atasnya, hasil pemeriksaannya, dan penjelasan tentangnya.
- Setiap pesakit akan diberi layanan dengan penuh hormat.
- Pesakit akan diberi maklumat mengenai kos rawatan, siasatan atau tatacara.
- Pesakit akan diberi laporan perubatan dalam jangka waktu yang berpatutan setelah dimohon dan setelah yuran yang berpatutan dijelaskan.
- Pesakit yang mendapat maklumat yang mencukupi tentang keadaannya berhak menerima atau menolak rawatan.
- Pesakit berhak mendapat penerangan yang jelas dan tepat dalam bahasa yang difahaminya tentang sebarang rawatan atau tatacara yang dicadangkan serta alternatifnya. Maklumat hendaklah meliputi risiko, kesan sampingan dan kegagalan yang mungkin boleh berlaku.
- Kebenaran termaklum daripada pesakit hendaklah diperolehi sebelum sebarang tatacara dilakukan. Bagi kes kanak-kanak di bawah umur, kebenaran hendaklah diperolehi daripada ibu bapa atau penjaga yang sah.
- Semua maklumat pesakit hendaklah dirahsiakan, dan tidak boleh dibincangkan dengan staf lain melainkan mereka yang terlibat secara profesional.
- Pesakit berhak menerima penjaga perawatan yang selamat, cekap dan cepat sewaktu berada di organisasi ini.
- Pesakit berhak meluahkan sungutannya supaya diberi perhatian.
- Pesakit dan saudara-maranya hendaklah diberi nasihat yang berkaitan, kaunseling dan pendidikan tentang penjagaan diri, pemberian ubat, termasuk kesan sampingan, dan langkah berjaga-jaga, yang mungkin perlu semasa di hospital atau sebelum dibenarkan pulang.
- Setiap individu berhak mengetahui nama dan status profesional staf yang memberikan rawatan.
- Setiap individu berhak mengetahui identiti staf menerusi uniform atau kad pekerja.
- Pesakit hendaklah diberikan bil berkategori setelah dibenarkan pulang dan penerangan diberikan jika perlu.

Tanggungjawab Pesakit

Sebagai balasan terhadap penjagaan dan perhatian perubatan yang diterima pesakit diharapkan:

- Bekerjasama dengan staf perubatan untuk menguruskan kesihatannya.
- Memberikan maklumat yang lengkap dan tepat tentang kesihatannya, yang diperlukan oleh staf perubatan, supaya dapat membantu dalam usaha memberikan bantuan perubatan yang tepat.
- Maklumat berkenaan hendaklah merangkumi khidmat bantuan yang diperolehi pada masa yang sama (jika ada) daripada profesional kesihatan lain ataupun pengamal perubatan tradisional.
- Memastikan bahawa ia faham akan tatacara dan penerangan yang diberikan kepadanya oleh doktor.
- Menerima semua natijah keputusan yang dibuat oleh mereka sendiri ataupun penama mereka yang dilantik.
- Menerima tanggungjawab untuk menjelaskan semua bayaran yang dikenakan dengan segera.
- Menepati temujanji yang ditetapkan dan memaklumkan kepada pihak yang berkenaan jika tidak dapat berbuat demikian.
- Tidak menyalahgunakan kemudahan penjagaan kesihatan.



病患宪章

病患的权利

- 每个人在院方提供的设施里应拥有促使急救处理的权利。
- 每个人在医务人员的检查和治疗下都应有私隐权。
- 在所有体格检查或治疗期间，病患都需被陪伴。
- 小孩住院期间，若情况许可，父母或监护人有权利一直陪伴在其身旁。
- 每名病患的治疗都给予耐心，关心、中肯、尊敬和尊严。
- 若情况许可，病患有权选择他/她的顾问。
- 病患拥有寻求第二观点的权利。
- 病患拥有了解自己的检验结果及病情进展，并得到合理的解释。
- 病患可以文字批准，将其医疗报告传递于他/她选择的另一位医生。
- 病患充分了解他的状况后，他将有权接受或拒绝治疗。
- 病患有权得到一个清楚，简明的检验解释，并以共同的术语提出的治疗的方法及其他选择。其建议需包括可能面对的风险、副作用、后果和可能失败的机率。
- 在进行任何治疗程序前，院方必须获得病患的了解并同意。然而对于未成年的病患，则须征得父母或法定监护人的知情同意。
- 所有病患的资料均属机密，除了专科以外，其他人不可擅自查阅。
- 病患拥有对院方的设施抱有安全，高效率和及时护理之权利。
- 病患有权向相关部门抱怨他/她的不满。
- 在住院和出院前，院方应提供相关的咨询于病人和他/她的亲属，包括自我保健和教育辅导，药品监督管理，包括可能产生的副作用和注意事项。
- 病患应拥有一个整洁，安全的设备及舒适的环境。
- 缴付合理的费用后，病患可在合理的时间内获得其医疗报告。
- 出院时，病患应获得其医疗单据，如有疑问可加以解释。

病患的责任

在接受医疗照顾的同时，病患需：

- 给予最佳的合作精神与医疗团队照顾自己的健康。
- 提供完整及准确的健康资料于院方，以便协助院方对症下药。资料包括其他咨询(若有)与传统医疗。
- 确保他或她了解医生给予的检验解释和医疗程序。
- 承担自己或监护人决定的一切后果。
- 承担所有设置费用的责任。
- 如期赴约，若不能赴约则需提早通知有关单位。
- 勿滥用医疗设施。
- 避免打扰其他病患的福祉及权利。
- 接受马来西亚法律制裁的预防措施



நோயாளிகளின் பட்டயம்

நோயாளிகளின் பொறுப்பு

- ஒவ்வொரு தனிமனிதருக்கும் அவசர முதலுதவி சிகிச்சை பெருவதற்கான வசதி எங்களிடம் உண்டு.
- எங்கள் இடத்தில் சிகிச்சை பெறும் ஒவ்வொரு தனிமனிதருக்கும் சோதனையின்போதும், பேட்டியின் போதும், மற்றும் சிகிச்சையின்போதும் எங்கள் மருத்துவ பணியாளர்களின் பாதுகாப்பு உண்டு.
- நோயாளிகளின் உடல் பரிசோதனை அல்லது சிகிச்சையின் போது எவராவது துணையிருப்பது அவசியமாகிறது.
- மருத்துவமனையில் குழந்தை அனுமதிக்கப்பட்டால் அவர்களது பெற்றோரோ அல்லது பாதுகாப்பாளரோ உடன் இருக்க வேண்டியது அவசியமாகும்.
- ஒவ்வொரு நோயாளிக்கும் கவனமுடனும், பாதுகாப்புடனும், வேற்றுமையில்லாமல், மரியாதையுடனும் மற்றும் கண்ணியத்துடனும் சிகிச்சை அளிக்கப்படுவார்கள்.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும் தனக்கு வேண்டிய மருத்துவ ஆலோசகரை எப்போதுவேண்டுமென்றாலும் தேர்ந்தெடுத்துக்கொள்ளலாம்.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும் தனது விருப்பப்படி தனது நோயைப்பற்றிய இரண்டாவது கருத்தை கேட்டுத்தெரிந்துக்கொள்ளலாம்.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும் தனது நோயைப்பற்றிய உண்மை நிலவரத்தையும் விளக்கத்தையும் அதன் முடிவையும் அறியும் உரிமையும் பெற்றிருக்கின்றார்.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும் தான் விரும்பும் மற்றொரு மருத்துவரிடம் தனது மருத்துவ அறிக்கையை எழுத்துப்பூர்வமாகவும் அதிகாரப்பூர்வமாகவும் அளிக்கும் உரிமை உண்டு.
- ஒவ்வொரு நோயாளிக்கும் தனது நோயைப்பற்றி மிகச்சரியான நிலவரத்தை அறிந்துகொண்டு சிகிச்சையை ஏற்றுக்கொள்ளவோ அல்லது நிகாரிக்கவோ உரிமை உண்டு.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும், சரியான சாத்தியமுள்ள இடர்பாடுகளின், பக்க விளைவுகள் பின் விளைவுகள் மற்றும் சாத்தியமான தோல்விகளை எந்த முன்மொழியப்பட்ட சிகிச்சை அல்லது செயல்முறை மற்றும் அதன் மாற்று, பொதுவான வகையில், சுருக்கமான விளக்கம் ஆகியவற்றை தெளிவாக தெரிந்துவைத்திருக்கவேண்டும்.
- சிகிச்சை மேற்கொள்ளப்படுவதற்கு முன் ஒரு நோயாளி சம்பந்தப்பட்ட தகவலை பெற்றிருக்கவேண்டும். நோயாளி இளைவராக இருப்பின் பெற்றோர் அல்லது பாதுகாவலரின் அனுமதி பெற்றிருக்கவேண்டும்.
- நோயாளியின் அனைத்து தகவல்களையும் தொழில்நுட்ப சம்பந்தப்பட்டவரை தவிர மற்றவரிடம் கூறாமல் இரகசியமாக பாதுகாக்கவேண்டும்.
- ஒவ்வொரு நோயாளியும், தனது புகார்களைக்கூற அவருக்கு உரிமை உண்டு.
- ஒவ்வொரு நோயாளிக்கும், பாதுகாப்பான போதுமான வசதிகள், திறமையான மற்றும் உடனடி மருத்துவ கவனிப்பு ஆகியவற்றை எதிர்பார்க்கும் உரிமை உண்டு.
- ஒவ்வொரு நோயாளிக்கும் மற்றும் அவர்தம் உறவினர்களுக்கும் மருத்துவமனையில் இருந்து வெளியேறும் முன்னர் பக்க விளைவுகள், சாத்தியம் மற்றும் முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட சுய பாதுகாப்பு பற்றி பொருத்தமான அறிவுரை, ஆலோசனை மற்றும் கல்வி, மருந்து நிர்வாகம், போன்ற தேவைகளைப்பற்றி ஆலோசனை கொடுக்கப்படும்.
- ஒவ்வொரு நோயாளிக்கும் வசதியான, பாதுகாப்பான மற்றும் சுத்தமான சூழலை வேண்டும் உரிமை உண்டு.
- ஒரு நோயாளியின் மருத்துவ அறிக்கையை ஒரு நியாயமான கால அளவிற்குள் கட்டணம் செலுத்தும் போது அளிக்க வேண்டும்.
- ஒரு நோயாளி மருத்துவமனையிலிருந்து வெளியேறும் போது (டிஸ்சார்ஜ்) தேவைப்பட்டால் வகைப்படுத்தப்பட்ட விளக்கத்தோடு கட்டண விவர அறிக்கையை கொடுக்கவேண்டும்.

நோயாளிகளின் உரிமைகள்

(சரியான மருத்துவ கவனிப்பு பெற்றதற்கு ஈடாக, நோயாளிகளிடம் எதிர்பார்க்கப்படுவது)

- நிர்வாகி மற்றும் மருத்துவர்களுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும்.
- தங்களின் சுகாதாரம் பற்றிய முழுமையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்க வேண்டும். அவ்வாரான தகவல்கள் நாட்டு வைத்திய (இருப்பின்) மற்றும் மருத்துவ ஆலோசனைகளோடு ஒப்பிட்டுப்பார்த்து சிகிச்சை மேற்கொள்ள ஏதுவாக இருக்கும்.
- மருத்துவர்கள் தரும் விளக்கங்கள் மற்றும் வழிமுறைகளை நோயாளிகள் சரியாக புரிந்து உறுதி செய்துக்கொள்ளவேண்டும்.
- எடுக்கப்பட்ட முடிவு மற்றும் அதன் அனைத்து பின்விளைவுகளையும் ஏற்க நோயாளிகளும் அல்லது அவர்களின் நியமிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளும் தயாராக இருக்கவேண்டும்.
- அனைத்து கட்டணங்களையும் உடனடியாக சரியாக செலுத்த வேண்டும்.
- சம்பந்தப்பட்ட தேதிகளில் பரிசோதனைக்கு சம்பந்தப்பட்ட தேதிகளில் மருத்துவமனைக்கு செல்ல இயலவில்லை எனில் சம்பந்தப்பட்டவர்களிடம் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- சுகாதார வசதிகளை தவறுதலாக பயன்படுத்தக்கூடாது.
- சுக நோயாளிகளின் உரிமைகளுக்கு இடையூறு ஏற்படுத்தும் நடவடிக்கைகளை தவிர்க்க வேண்டும்.
- மலேசிய சட்டதிட்டங்களுக்கு உட்பட்டு நடந்துக்கொள்ளவேண்டும்.

