



Patient Rights and Responsibilities

At Eureka Home Health Care, our goal is to provide excellent health care to every patient.

Our patients have the following rights and responsibilities regardless of nationality, culture, language, ethnicity, religion, gender, socioeconomic status or age.

You have the right to:

1. Know, about the availability of care and services requested, and the possible time frame to start the service.
2. Know the name of the assigned care provider and his/her qualification and job description.
3. Give general consent for treatment and have the general scope and limits of this consent fully explained.
4. Be informed about the costs of your care and payment methods
5. Meet with the case manager and discuss the care plan.
6. Have your cultural, psychosocial, spiritual and personal values, beliefs and preferences respected. A discussion of these issues is to be included in the initial assessment.
7. To receive care of higher possible quality.
8. Appropriate assessment and management of pain.
9. Have all tests and treatments be explained to you in a way you can understand.
10. Know the name and mobile contact number of the case manager who has primary responsibility for coordinating your care.
11. Be provided with considerate and respectful care, free from all forms of assault, abuse, neglect, harassment and/or exploitation.
12. Personal privacy and confidentiality of your health information.
13. Have all patient's rights apply to the person who may have legal responsibility to make decisions regarding health care on your behalf.
14. All medically related home care is provided in accordance with physician's orders and that a plan of care specifies the services and their frequency and duration;
15. All non medically related personal care is provided by an appropriately trained home care aide who is supervised by a nurse or other qualified home care professional
16. Your concerns and complaints will be investigated by Eureka Manager and correction action will be taken
17. After the termination of the service agreement, your personal health information will be kept by Eureka management which should secure and protect your information as by Dubai Health Authority Rules and Regulations.



Eureka Home Health Care Nurses are committed to provide accessible, responsive & appropriate level of complete and flexible care to attain Optimum Health.

You have the responsibility to:

1. Provide accurate and complete information, to the best knowledge, concerning your present complaints, past illness, hospitalizations and other matters relating to your health.
2. Pay the service fee as by the Eureka Payment policy and agreement.
3. Not to discuss any finance or management issue with your primary care provider, you can communicate your concerns with the assigned case manager or The Administrative manger.
4. Follow the care plan, including the instructions of nurses and other health professionals as they carry out the physician's orders.
5. Respect the care providers and assure not to assault or abuse them in any way.
6. Respect the job description of the care providers, and give assignment accordingly.
7. Prior notification (one week) for service termination.
8. Assure that the financial obligations of the provided service are fulfilled as promptly as possible.
9. Assure that if you have any concern or complaints to contact the manager or the Case Manager
10. Agree that Eureka Nursing Staff medical responsibility is limited to follow up the care plan, and the physician instructions, she/he is not allowed to prescribe or stop any medication or treatment without physician order.
11. In Emergency unlikely events, Eureka personal responsibility is limited to follow the Patient's Emergency plan, and provide the first aid treatment that is covered by his / her scope of practice.
She/he should not be held responsible for any serious complication related to the medical condition of the patient or the disease process.



حقوق المريض و مسؤولياته

إن هدفنا في يوريكا للرعاية الصحية المنزلية هو توفير الأفضل إلى كل مريض بغض النظر عن الجنسية أو العرق، الثقافة، اللغة، الدين أو الوضع الاجتماعي و الإقتصادي أو الجنس والعمر.

لعميل يوريكا الحق في :

- العلم بتوفر الرعاية و الخدمات المطلوبة، و كذلك الإطار الزمني الممكن لبدء الخدمة.
 - معرفة اسم مقدم/ مقدمة الرعاية ، الوصف الوظيفي والمؤهلات
 - توقيع الموافقة على الخدمة الصحية بعد قراءة الشروط كاملة مع الشرح الوافي للشروط من الشخص المخول في يوريكا
 - العلم بتكاليف الخدمات الخاصة بالمريض ووسائل الدفع المتاحة
 - الإجتماع بالمرضة المسؤولة ومناقشة خطة الرعاية المنزلية
 - احترام وتقدير القيم والمعتقدات الخاصة بالمريض من قبل العاملين في مركز يوريكا، و مناقشة أي منها مع الممرضة المسؤولة
 - تلقي أعلى مستوى ممكن من الرعاية المنزلية
 - الحصول على التقييم المناسب للشكوى الصحية.
 - الشرح الوافي للإجراءات و العلاجات المخصصة للمريض وإجابة أسئلته إن وجدت
 - معرفة اسم ورقم الهاتف المحمول للممرضة المسؤولة عن الرعاية والخدمة الصحية المقدمة
 - الحصول على الرعاية المنزلية المقررة بعيدا عن أي شكل من أشكال الإساءة و سوء المعاملة أو الإهمال والإعتداء أو الإستغلال
 - الخصوصية الشخصية وسرية المعلومات الصحية الخاصة بالمريض.
 - السرية التامة في التعامل مع معلومات المريض الشخصية الصحية من قبل طاقم العمل في يوريكا
 - في حال تعذر المريض باتخاذ القرار فتلتزم يوريكا بتطبيق جميع حقوق المريض للشخص المخول باتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية نيابة عن المريض
 - الرعاية الصحية والمنزلية للمريض وفقا لأوامر الطبيب والخطة العلاجية المقررة للمريض.
 - التزام مركز يوريكا للرعاية الصحية المنزلية بتوفير الطاقم المؤهل و المدرب و يتوافق مع احتياجات المريض الصحية بإشراف الممرضة المسؤولة
 - إلتزام مركز يوريكا للرعاية الصحية المنزلية ممثلا بالإدارة بالتحقيق والبحث في أي شكوى مقدمة من المريض و اتخاذ الإجراء المناسب للتصحيح
 - بعد انتهاء الخدمة تتعهد يوريكا بالإحتفاظ وحماية المعلومات الصحية والشخصية الخاصة بالمريض وفقا لتوانين هيئة الصحة في دبي
- يلتزم الطاقم التمريضي في مركز يوريكا للرعاية الصحية المنزلية بتوفير الرعاية الممكنة الأفضل للمريض لتحقيق الأهداف الصحية وفقا للخطة العلاجية المقررة



مسؤوليات المريض:

- تزويد مركز يوريكا بالمعلومات الكاملة و الدقيقة الخاصة بالحالة الصحية والأمراض السابقة، وغيرها من المسائل المتعلقة بالحاجات الصحية
- الإلتزام بدفع تكاليف الخدمة حسب الإتفاق المسبق
- عدم مناقشة أي من المسائل المتعلقة بالأمور الإدارية أو أي شكاوي خاصة بالرعاية المقدمة مع الممرض/ الممرضة المخول بتقديم الرعاية المباشرة لك، والتواصل مع الممرضة المسؤولة أو الإدارة في مركز يوريكا للرعاية الصحية المنزلية
- اتباع خطة الرعاية المقررة والتعاون مع مقدمي الرعاية المنزلية حيث أننا في يوريكا نلتزم باتتباع تعليمات الطبيب المشرف على صحة المريض
- احترام مقدمي الرعاية و ضمان عدم الإساءة لهم بأي شكل من الأشكال
- احترام الوصف الوظيفي لمقدمي الرعاية والإلتزام به في حال تفويضهم بأي خدمات إضافية
- في حال الرغبة بإيقاف الخدمة المنزلية إخبار مركز يوريكا بسابق أسبوع واحد على الأقل
- الإلتزام بتسديد القيمة المالية للخدمة المقدمة حسب الشروط المتفق عليها لتسديد الفواتير
- الإلتزام بالتواصل مع الإدارة في مركز يوريكا في حال تواجد أي شكوى أو ملاحظات خاصة بالرعاية المقدمة من قبل أي من موظفي المركز
- الإقرار بأن المسؤولية الطبية لمقدمي الرعاية المنزلية في يوريكا تقتصر على تنفيذ تعليمات الطبيب ومتابعة الخطة العلاجية ولا يسمح لهم بإيقاف أو وصف أي دواء أو علاج دون أوامر الطبيب.
- في حالات الطوارئ تتحدد مسؤولية مقدموا الرعاية في مركز يوريكا على اتتباع الخطة الموضوعة لحالات الطوارئ و تقديم الإسعافات الأولية الممكنة حسب الوصف الوظيفي لمقدم/ مقدمة الرعاية الحاضر /الحاضرة في حالة الطوارئ ولا يحق للمريض أو ذويه بتحميل مقدم / مقدمة الرعاية مسؤولية أي مضاعفات صحية للمرض و المتعلقة بالحالة الصحية للمريض أو فسيولوجية المرض