eShifa

Patient Identifications/ Label

eSHIFA PATIENTS', FAMILIES' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

eShifaمریض اور خاندان کے حقوق اور ذمہ داریاں

DO NOT WRITE IN THIS BINDING MARGIN

Patients' and Families Rights:

1. Your rights and responsibilities will be explained in simple, understandable language.
2. Your customs, values, religion/beliefs, and personal dignity will always be respected.
3. Your personal privacy and medical records will be protected from unauthorized access, loss, theft, or misuse.
4. You will receive care with kindness and respect, regardless of race, age, religion, gender, nationality, or physical/mental disability.
5. Reasonable assistance will be provided for patients with physical, visual, or hearing disabilities.
6. Protection from abuse or assault especially for infants, children, disabled individuals and the elderly is our top priority.
7. You will not be photographed, recorded, or without your consent.
8. You will receive truthful information about your condition, diagnosis, prognosis, potential benefits, risks, and treatment options.
9. You will receive copies of diagnostic reports and summaries outlining physical condition, health status, and course of stay. However, confidential medical record or its copies will not be shared as it is the intellectual property of organization's staff and will only be furnished if required by the court of law or other regulatory bodies.
10. A written consent will be obtained from you before non-emergency procedures or treatments.
11. You will be involved in all aspects of your medical care, including discharge planning, and receive reasonable continuity of care after discharge.
12. If you refuse any diagnostic procedure or treatment, you will be informed about potential consequences and alternatives (if available and clinically appropriate).
13. You have the right to know the name and qualifications of all caregivers, request a physician of your choice, and seek a second opinion at any time.
14. You shall be informed regarding delays in care or treatment and notified if opinion from another physician required.
15. You have the right to appropriate and timely assessment.
16. In case of any complaint, please contact us using the provided number. Your concern will be addressed promptly. (complaints@eshifa.org / 03331786123)
17. Patients at the end of life shall receive respectful and compassionate care.
18. You have the right to reserve an explanation of any financial statement related to treatment or service.
19. Your health information may be used to support research and improve healthcare services, while protecting your privacy and confidentiality.

Children' Rights

1. Children shall not receive medical treatment without prior consent from a parent, legal guardian, or the court, except in emergency life-saving situations.
2. Parents or legal guardians shall act as advocates for children.
3. Children have the right to social and age-appropriate emotional support during treatment.

Patients' and Families' Responsibilities

1. You shall respect staff, policies and cooperate with staff. Misbehavior may lead to refusal of care.
2. You shall follow safety guidelines; unsafe or high-risk situations may result in care being withheld.

مریض اور خاندان کے حقوق

۱۔آپ کے حقوق اور ذمہ داریاں سادہ اور عام فہم زبان میں بیان کی جائیں گی۔

۲۔آپ کی روایات، اقدار، مذہب/اعتقادات اور ذاتی وقار کا ہمیشہ احترام کیا جائے گا۔

۳۔آپ کی ذاتی معلومات اور طبّی ریکارڈ کسی کی پہنچ، نقصان، چوری یا غلط استعمال سے محفوظ رکھا جائے گا۔

۴ ۔ نسل، عمر، مذہب، جنس، قومیت یا جسمانی/ذہنی معذوری سے بالا تر ہو کر آپ کے آرام کو سامنے رکھتے ہوئے طبّی نگہداشت فراہم کی جائے گی۔

۵۔ جسمانی، بصری یا سماعت سے متعلق معذور مریضوں کو مناسب مدد فراہم کی جائے گی۔

۶۔ معذور افراد، بزرگ اور بالخصوص بچوں کو بدسلوکی یا تشدد سے محفوظ رکھنا ہماری اولین ترجیح ہے۔

۷۔آپ کی اجازت کے بغیر آپ کی تصویریں یا ریکارڈنگ نہیں بنائی جائے گی۔

۸۔آپ کو اپنی طبّی حالت کے بارے میں درست معلومات ملے گی، جس میں تشخیص، مرض کی پیش رفت کا اندازہ، ممکنہ فوائد، خطرات، اور علاج ہو گا۔

۹. آپ کو اپنی تشخیصی رپورٹس اور آپ کی صحت، جسمانی حالت اور علاج کے دوران کی گئی دیکھ بھال کا خلاصہ فراہم کیا جائے گا۔ تاہم، مکمل اور خفیہ میڈیکل ریکارڈ یا اس کی نقول فراہم نہیں کی جائیں گی۔ یہ ریکارڈ صرف عدالت یا متعلقہ قانونی و ضابطہ جاتی اداروں کی درخواست پر جاری کیا جا سکتا ہے۔

۱۰۔کسی بھی غیر ایمرجنسی طبّی عمل یا علاج سے قبل آپ سے باقاعدہ تحریری رضامندی حاصل کی جائے گی۔

۱۱۔آپ اپنی طبّی دیکھ بھال کے تمام پہلوؤں میں شامل ہوں گے، جس میں ڈسچارج کی منصوبہ بندی، اور متواتر دیکھ بھال سمیت ادارے سے ڈسچارج ہونے کے بعد کی جانے والی دیکھ بھال شامل ہو گی۔

۱۲۔اگر آپ کسی تشخیصی طریقہ کار یا علاج سے انکار کرتے ہیں، تو آپ کو ممکنہ نتائج اور متبادل طریقے کے بارے میں آگاہ کیا جائے (اگر دستیاب ہیں طبّی حالت کے مطابق ہے)۔

۱۳۔آپ تمام دیکھ بھال کرنے والوں کا نام اور تعلیمی قابلیت جاننے کا حق رکھتے ہیں۔ اپنی پسند سے ان کا انتخاب کرنے کیلئے، ڈاکٹر سے درخواست کر سکتے ہیں، اور کسی بھی وقت دوسری رائے لے سکتے ہیں۔

۱۴۔آپ کو دیکھ بھال یا علاج میں تاخیر کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔ اور اگر کسی دوسرے معالج کی طرف ریفر کرنا ہے تو اس کے بارے میں بھی آگاہ کیا جائے گا۔

۱۵۔آپ کو مناسب اور بروقت تشخیص حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔

۱۶۔ کسی بھی شکایت کی صورت میں، براہِ کرم فراہم کردہ نمبر پر رابطہ کریں۔
(complaints@eshifa.org/03331786123) آپ کے ساتھ مکمل تعاون کیا جائے گا۔

۱۷۔زندگی کے آخری مرحلے میں موجود مریضوں کو باوقار، احترام پر مبنی اور ہمدردانہ نگہداشت فراہم کی جائے گی۔

۱۸۔علاج یا سروسز سے متعلق آپ کو کسی قسم کی بھی مالی وضاحت حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔

۱۹۔ آپ کی طبّی معلومات تحقیق اور صحت کی سہولیات کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کی جا سکتی ہیں، لیکن اس دوران آپ کی ذاتی معلومات کی رازداری اور حفاظت کا خیال رکھا جائے گا۔

بچوں کے حقوق

۱۔ایمرجنسی کے علاوہ اور کسی صورت میں بچوں کا علاج قانونی سرپرست یا والدین کی پیشگی اجازت کے بغیر نہیں کیا جائے گا۔

۲۔ والدین یا قانونی سرپرست بچوں کے وکیل کے طور پر کام کریں گے۔

۳۔ دورانِ علاج بچوں کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ اپنی عمر کے مطابق سماجی اور جذباتی مدد حاصل کر سکیں۔

مریض اور خاندان کی ذمہ داریاں

۱۔ ہسپتال کے عملے اور پالیسیوں کا احترام کریں اور عملے کے ساتھ تعاون کریں۔ کسی قسم کی بدتمیزی دیکھ بھال سے انکار کا سبب بن سکتی ہے.

۲۔ حفاظتی ہدایات پر عمل کریں غیر محفوظ یا زیادہ خطرے کی صورت میں علاج یا دیکھ بھال روکی جا سکتی ہے۔

۳۔ مریض کی مکمل سابقہ طبّی معلومات، ادویات اور صحت سے متعلق تمام سوالات کے جواب فراہم کریں۔

۴۔ eShifa معالج کے تیار کردہ علاج کے منصوبے پر عمل کریں۔

۵۔اپنی ذاتی چیزوں کی خود حفاظت کریں، چوری یا نقصان کی صورت میں eShifa ذمہ دار نہیں ہو گا

۶۔علامات، حالت یا تکلیف میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں عملے کو مطلع کریں

Patient Identifications/ Label

DO NOT WRITE IN THIS BINDING MARGIN

3. You shall share complete medical history, current and past medications, and answer all health-related questions.
4. You shall adhere to the treatment plan developed by eShifa physician.
5. You shall take care of your belongings; the organization is not responsible for loss, damage, or theft.
6. You shall inform healthcare staff of any changes in condition, symptoms, or pain.
7. You shall assume responsibility for consequences of refusing treatment or not following physician instructions.
8. You shall inform staff of any safety hazards.
9. You shall fulfill all financial obligations.

Staff Rights and Responsibilities

1. Staff are provided regular breaks during shifts to maintain well-being and perform optimally.
2. At home staff should be provided a comfortable sitting place and clean drinking water.
3. The family shall ensure a safe and secure work environment.
4. Staff shall have access to clean washroom facilities.
5. Children should be kept away from staff.
6. Pets should be kept away from staff.
7. Staff privacy must be respected at all times.
8. Family members must not sleep in rooms where opposite gender staff are working.
9. Taking or posting photos/videos of staff members is not allowed.
10. Staff must be treated respectfully; shouting, humiliating, or abusive behavior toward staff is prohibited.
11. Staff will perform duties relevant to patient care only.
12. Cleaning rooms, personal belongings, or handling cupboards of patients is not the responsibility of staff.
13. Staff should not be given gifts by patients or families.
14. Smoking or taking drugs during working hours is strictly prohibited.
15. Staff should not be asked to care for other patients or sick family members at home.
16. Healthcare assistants are not allowed to administer medications.
17. Staff are not allowed to open any cupboards or drawers in patient rooms.

Service Control Clauses

Staff Assignment & Continuity

Services do not guarantee continuity of a specific nurse, therapist, or other healthcare professional, even under full package or advance payment.

Staff may be changed due to clinical needs, safety concerns, availability, performance, illness, or operational requirements, and patients and their families will be informed promptly so they can make alternative arrangements if needed.

Right to Refuse, Suspend or Terminate Services eShifa Homecare reserves the right to refuse, suspend, or terminate services if patient or family behavior compromises staff safety, care delivery, regulatory compliance, or operational feasibility.

This includes but is not limited to abuse, harassment, repeated refusal of assigned staff, non-cooperation, or unsafe working conditions.

NOTE: In case of non-professional behavior by the staff member, you can directly call to the nursing office at 0330-9134390, and report the issue.

☐ I confirm that I have read and understood the eShifa **Patients, Families & Staff Rights and Responsibilities** document.

Patient / Guardian Signature: ______________

Patient / Guardian Name: __________________

۷۔ تمام ترعلاج سے انکار یا معالج کی بات نہ ماننے کی صورت میں نتائج کی ذمہ داری آپ پر ہو گی

۸۔ حفاظتی معاملات میں کسی بھی خطرے کی صورت میں عملے کو فوراً مطلع کریں

۹۔ اپنے مالی لین دین کی تمام ذمہ داریاں پوری کریں

۱۰۔ eShifa کی تجویز کردہ ادویات کے علاوہ اگر دوسری ادویات استعمال کی ہوں یا ڈاکٹروں سے مشورہ لیا ہو تو اس کے بارے میں معلومات فراہم کریں کیونکہ معلومات چھپانے کی صورت میں علاج کے نتائج متاثر ہو سکتے ہیں۔

عملے کے حقوق اور ذمہ داریاں

۱۔ صحت و تندرستی اور بہتر کارکردگی کے پیشِ نظر عملے کو شفٹ کے دوران باقاعدہ وقفے لینے کا حق حاصل ہے۔

۲۔ گھر پر عملے کے لیے آرام دہ بیٹھنے کی جگہ اور صاف پینے کے پانی کا انتظام کیا جانا چاہیے۔

۳۔ عملے کے لئے کام کا ماحول محفوظ اور سازگار بنانا خاندان کی ذمہ داری ہے۔

۴۔ عملے کے لئے صاف واش رومز کی سہولت موجود ہونی چاہیئے۔

۵۔ بچوں کو عملے سے دور رکھا جائے۔

۶۔ پالتو جانوروں کو عملے سے دور رکھا جائے۔

۷۔ عملے کی پرائیوسی کو برقرار رکھا جائے۔

۸۔ خاندان کے افراد کو اس کمرے میں سونے سے گریز کرنا چاہیے جہاں مخالف جنس کا عملہ خدمات انجام دے رہا ہو۔

۹۔ عملے کی تصویریں لینا یا ویڈیو بنانا یا سوشل میڈیا پر پوسٹ کرنا منع ہے۔

۱۰۔ عملے کے ساتھ احترام سے پیش آنا چاہیے؛ چیخنا، توہین کرنا، یا عملے کے ساتھ ناروا سلوک رکھنا منع ہے۔

۱۱۔ عملہ صرف مریض کی دیکھ بھال سے متعلق فرائض انجام دے گا۔

۱۲۔ کمروں، ذاتی اشیا اور الماریوں کی صفائی کرنا عملے کی ذمی داری نہیں ہے۔

۱۳۔ مریض یا اس کے خاندان کی طرف سے عملے کو کوئی تحائف نہیں دیئے جائیں گے۔

۱۴۔ کام کے اوقات کے دوران سگریٹ نوشی یا یا کسی بھی قسم کی نشہ آور ادویات کی سختی سے ممانعت ہے۔

۱۵۔ اگر گھر میں کوئی اور بیمار موجود ہے تو عملے سے اس کی دیکھ بھال کے لئے نہیں کہا جائے گا۔

۱۶۔ ہیلتھ کیئر اسسٹنٹ کو ادویات دینے کی اجازت نہیں ہے۔

۱۷۔ عملے کو ہرگز اس بات کی اجازت نہیں کہ وہ مریض کے کمروں میں کوئی دراز یا الماری کھولے.

عملے کی تعیناتی اور تسلسل

مکمل پیکج یا پیشگی ادائیگی ہونے کے باوجود بھی کسی مخصوص نرس، تھراپسٹ یا دیگر طبّی عملے کی مستقل تعیناتی کی ضمانت نہیں دی جاتی۔

میڈیکل ضروریات، حفاظت سے متعلق خدشات، کارکردگی، بیماری یا آپریشنل/ عملی تقاضوں کی وجہ سے عملے میں تبدیلی کی جاسکتی ہے، مریضوں اور ان کے خاندانوں کو فوری طور پہ مطلع کیا جائے گا تاکہ وہ متبادل انتظام کر سکیں۔

خدمات سے متعلق قواعد و ضوابط

خدمات کو مسترد، معطل یا منسوخ کرنے کا حق

اگر مریض یا اس کے خاندان کا رویہ عملے کی حفاظت، علاج کی فراہمی قانونی پابندیوں کی پاسداری یا عملی طور پر قابلِ عمل ہونے کے عمل کو متاثر کرے تو eShifa ہوم کیئر کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ اپنی خدمات منسوخ یا معطل کر دے۔

اس میں بد سلوکی، ہراساں کرنا، تعینات عملے کو مسلسل انکار کرنا، تعاون نہ کرنا یا غیر محفوظ ماحول میں کام کرنا شامل ہیں۔

نوٹ: اگر عملے کا کوئی فرد پیشہ ورانہ رویے کی خلاف ورزی کرے تو آپ براہِ راست نرسنگ آفس کے نمبر 0330-9134390 پر اطلاع دے سکتے ہیں۔

☐ میں تصدیق کرتا/ کرتی ہوں کہ میں نے eShifa کے "مریض، اس کے خاندان اور عملے کے حقوق اور ذمہ داریوں" کی دستاویز کو پڑھ لیا ہے

مریض/ سرپرست کا نام: ________________________

مریض/ سرپرست کے دستخط: ______________________