रुग्णांची
जबाबदारी

१. माहिती उघड करण्यात प्रामाणिकपणा:
- १.१ मी माझ्या डॉक्टरांसोबत प्रामाणिक राहीन आणि माझा कौटुंबिक/ वैद्यकीय इतिहास उघड करून सांगेन.

२. उपचाराचे पालन:
- २.१ मी माझ्या भेटींच्या वेळा पाळीन.
- २.२ मी माझ्या डॉक्टरांनी सांगितलेल्या उपचार योजनेचे पालन करण्याचा पूर्ण प्रयत्न करीन.
- २.३ मी माझ्या डॉक्टरांकडून आणि या उपचारापासून व्यवहार्य अपेक्षा ठेवीन.
- २.४ जर या उपचाराचा कुठलाही भाग समजण्यास कठीण असला किंवा उपचाराचे पालन करण्यात समस्या येत असल्या तर डॉक्टरांच्या निदर्शनास आणीन आणि त्यांना त्याबद्दल सांगेन. मी घरी करण्यासाठी सांगितलेली कामे सक्रियतेने करून माझ्या वैद्यकीय सांभाळामध्ये माझा विचारपूर्वक सहभाग आहे असे सिद्ध करीन.

३. स्वास्थ्यसंवर्धनाचे उद्देश्य:
- ३.१ मी माझ्या क्षमतेप्रमाणे स्वस्थ सवयी आणि आरोग्यासाठी चांगली अशी दिनचर्या ठेवीन, आणि माझ्या स्वास्थ्याची जबाबदारी घेईन.

४. पारदर्शिता आणि प्रामाणिकपणा:
- ४.१ मी नेमून दिलेली औषधे आणि त्यांचे विपरीत परिणाम तसेच प्रभावी उपचारासाठी असलेले इतर नियम यांच्या सह माझ्या उपचाराला समजून घेण्याचा इमानाने प्रयत्न करीन.
- ४.२ मी अवाजवी बिले आणि खोटे प्रमाणपत्र करून घेण्यासाठी सांगणार नाही, आणि/किंवा तसे करण्यासाठी ठामपणे किंवा बेकायदेशीरपणे सांगणार नाही.
- ४.३ जर मला आवडत नसेल, तर मी माझ्या डॉक्टरांना सांगेन आणि चर्चा करीन.
- ४.४ मी फसवेगिरी आणि गैरवर्तन निदर्शनास आणीन.

५. वागणूक:
- ५.१ मी माझा उपचार करणारे डॉक्टर आणि वैद्यकीय स्टाफ यांचा मान ठेवीन.
- ५.२ मी हॉस्पिटल/ सेवाकेंद्राच्या नियमांचे पालन करीन.
- ५.३ मी मला आधी समजावून सांगितलेला उपचाराचा खर्च वहन करीन आणि माझी बिले वेळेवर भरीन.

डॉक्टरांची
आचारसंहिता

१. पारदर्शिता आणि प्रामाणिकपणा:
- १.१ मी दवाखान्यातील भेटी, प्रक्रिया, चाचणी आणि शस्त्रक्रिया यांसाठी माझ्या फी चे छापील पत्रक ठेवीन, आणि सविस्तर बिले देईन.
- १.२ मी प्रस्तावित नैदानिक प्रक्रिया किंवा उपचार करण्याआधी ते करण्यासाठी माझी शैक्षणिक पात्रता आपल्याला सांगेन.

२. रुग्णाशी मैत्रीपूर्ण वागणूक:
- २.१ मी रुग्णांशी भेटीच्या वेळा अशा प्रकारे ठरवीन की जेणेकरून मला आपल्या तपासणीसाठी भरपूर वेळ मिळेल, तसेच आपल्याला किमान वेळ थांबवून ठेवावे लागेल आणि कसलाही अडथळा किंवा व्यत्यय न येता मी आपल्या समस्या ऐकू शकीन.
- २.२ मी आपल्याला चाचणीसाठी आत येताना एखादा मित्र किंवा नातेवाईक सोबत आणावयास सांगेन.

३. रुग्णांना माहिती देण्यासाठी प्रभावी संवाद:
- ३.१ मी आपले रोग-निदान, पुढील नैदानिक प्रक्रिया आणि उपचार सोप्या शब्दांत सांगेन ज्याने आपल्याला समजण्यास सोपे जाईल.
- ३.२ मी आपल्यासाठी माहिती-उपचार नेमून देईन, आणि आपल्या निदानावर, उपचार आणि औषधांच्या पर्यायांवर आपल्याशी चर्चा करीन, ज्याने आपण माहिती-पूर्ण निर्णय घेऊ शकाल.
- ३.३ आपल्याला प्रत्येक पर्यायाचे फायदे आणि जोखमी संपूर्णपणे समजल्याशिवाय, आणि एखाद्या विविक्षित कामासाठी आपली संमती असल्याशिवाय मी पुढचे उपचार करणार नाही.

४. रुग्णांचे अधिकारपत्र अंमलात आणणे:
- ४.१ मी रुग्णांचे अधिकारपत्र इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत प्रकाशित करीन.
- ४.२ मी रुग्णांचे अधिकारपत्र रुग्णालयात प्रामुख्याने आणि अनेक ठिकाणी प्रदर्शित करीन.
- ४.३ मी माझ्या दैनंदिन वैद्यकीय कामांत रुग्णांचे अधिकारपत्र त्याच्या खऱ्या अर्थाने अंमलात आणीन.

Nanavati
Super Speciality Hospital

Dr. Balabhai Nanavati Hospital, S. V. Road, Vile Parle (W), Mumbai - 400 056.
24 hrs helpline: +91 22 26267500. E-mail: marketing@nanavatihospital.org Website: www.nanavatihospital.org

Nanavati
Super Speciality Hospital

Patients'
Rights

1. Care:
- 1.1 Patients have a right to receive treatment irrespective of their type of primary and associated illnesses, socio-economic status, age, gender, sexual orientation, religion, caste, cultural preferences, linguistic and geographical origins or political affiliations.
- 1.2 Right to be heard to his/her satisfaction without the doctor interrupting before completion of narrating their entire problem and concerns.
- 1.3 Expectation from the doctor to write the prescription legibly and explain to the patient on the details on dosage, dos & don't's & generic options for the medicines.
- 1.4 They have to be provided with information and access on whom to contact in case of an emergency.

2. Confidentiality and Dignity:
- 2.1 Right to personal dignity and to receive care without any form of stigma and discrimination.
- 2.2 Privacy during examination and treatment.
- 2.3 Protection from physical abuse and neglect.
- 2.4 Accommodating and respecting their special needs such as spiritual and cultural preferences.
- 2.5 Right to confidentiality about their medical condition.

3. Information:

The information to be provided to patients are meant to be and in a language of the patient's preference and in a manner that is effortless to understand.
- 3.1 Patients and/or their family members have the right to receive complete information on the medical problem, prescription, treatment & procedure details.
- 3.2 A documented procedure for obtaining patient's and/or their family's informed consent exists to enable them to make an informed decision about their care. This process is an important patient right and needs to practiced with utmost diligence and transparency.
- 3.3 Patients have to be educated on risks, benefits, expected treatment outcomes and possible complications to enable them to make informed decisions, and involve them in the care planning and delivery process.
- 3.4 Patients have the right to request information on the names, dosages and adverse effects of the medication that they are treated with.
- 3.5 Patients or their authorized individuals have the right to request access and receive a copy of their clinical records.
- 3.6 Patients have the right to complete information on the expected cost of treatment. The information should be presented as an itemised structure of the various expenses and charges.
- 3.7 Patients have the right to information on hospital rules and regulations.
- 3.8 Information on organ donation.

4. **Preferences:**
   - 4.1 Patient has the right to a seek a second opinion on his/her medical condition.
   - 4.2 Right to information from the doctor to provide the patient with treatment options, so that the patient can select what works best for him/her.

5. **Right to redress:**
   - 5.1 Patient has the right to justice by lodging a complaint through an authority dedicated for this purpose by the healthcare provider organisation or with government health authorities.
   - 5.2 The patient has the right to a fair and prompt hearing of his/her concern.
   - 5.3 The patient in addition has the right to appeal to a higher authority in the healthcare provider organisation and insist in writing on the outcome of the complaint.

Patients'
Responsibilities

1. **Honesty in Disclosure:**
   - 1.1 I will be honest with my doctor & disclose my family/medical history.
2. **Treatment Compliance:**
   - 2.1 I will be punctual for my appointments.
   - 2.2 I will do my best to comply with my doctor's treatment plan.
   - 2.3 I will have realistic expectations from my doctor and his treatment.
   - 2.4 Inform and bring to the doctor's notice if it has been difficult to understand any part of the treatment or of the existences of challenges in complying with the treatment.
   - 2.5 I will display intent to participate intelligently in my medical care by actively involving myself in the prescribed do-at-home activities.
3. **Intent for Health Promotions:**
   - 3.1 I will do everything in my capacity to maintain healthy habits and routines that contribute to good health, and take responsibility for my health.
4. **Transparency and Honesty:**
   - 4.1 I will make a sincere effort to understand my therapies which include the medicines prescribed and their associated adverse effects and other compliances for effective treatment outcomes.
   - 4.2 I will not ask for surreptitious bills and false certificates, and/or advocate forcefully by unlawful means to provide me with one.
   - 4.3 If I am not happy, I will inform and discuss with my doctor.
   - 4.4 I will report fraud and wrong-doing.
5. **Conduct:**
   - 5.1 I will be respecting the doctor's and medical staff caring and treating me.
   - 5.2 I will abide by the hospital/facility rules.
   - 5.3 I will bear the agreed expenses of the treatment that is explained to me in advance and pay my bills on time.

Doctors
Code of Practice

1. **Transparency and Honesty:**
   - 1.1 I will provide a printed schedule of my fee for office visits, procedures, testing and surgery, and provide itemized bills.
   - 1.2 I will inform you of my qualifications to perform the proposed diagnostic measures or treatments.
2. **Patient Friendly:**
   - 2.1 I will schedule appointments in such a manner that it will allow me the necessary time to interact and examine you with minimal waiting times & listen to your problems and concerns without interruptions or distractions.
   - 2.2 I will encourage you to bring a friend or relative into the examining room with you.
3. **Effective Communication for Patient Education:**
   - 3.1 I will explain your prognosis, further diagnostic activity and treatment in simple terms such that it facilitates easy understanding to you.
   - 3.2 I will prescribe an Information Therapy, and discuss your diagnostic, treatment and medication options, to enable you to make well-informed decisions.
   - 3.3 I will not proceed until you are satisfied and convinced that you understand the benefits and risks of each alternative, and I have your agreement on a particular course of action.
4. **Implement the patient charter:**
   - 4.1 I will publish the patient charter in English and in the local languages.
   - 4.2 I will display the patient charter prominently and at multiple locations in the healthcare provider setting.
   - 4.3 I will implement the patient charter in its true spirit in my everyday medical practice.

Nanavati
Super Speciality Hospital

रुग्णांचे
अधिकार

१. **निगा:**
   - १.१ रूग्णांच्या प्राथमिक आणि इतर आजार, सामाजिक-आर्थिक परिस्थिती, वय, लिंग, यौन-विन्यास, धर्म, जाति, सांस्कृतिक आवडी, भाषा किंवा भौगोलिक मुळांच्या किंवा राजनैतिक संबद्धतेच्या आधारावर भेदभाव न करता त्यांना उपचार मिळविण्याचा अधिकार आहे.
   - १.२ रुग्णांनी त्यांची समस्या सांगत असताना स्वतःचे समाधान होईपर्यंत डॉक्टरांना त्याबद्दल सांगण्याचा आणि डॉक्टरांकडून त्यात अडथळा न आणता ऐकण्याची अपेक्षा करण्याचा अधिकार आहे.
   - १.३ डॉक्टरांकडून अपेक्षा करणे की ते औषधे सहज वाचता येईल अशा प्रकारे लिहीतील आणि त्याची मात्रा, ते कसे घ्यावे आणि औषधांचे इतर पर्याय रुग्णाला समजावून सांगतील.
   - १.४ रुग्णांना आपात्कालीन संपर्क कोणाशी साधावा त्याची माहिती देण्यात येईल.

२. **गुप्तता आणि सन्मान:**
   - २.१ वैयक्तिक सन्मानाचा अधिकार तसेच कुठल्याही प्रकारची लाज किंवा दुजाभाव न बाळगता उपचार प्राप्त करण्याचा अधिकार.
   - २.२ तपासणी आणि उपचारादरम्यान खाजगी व्यवहार.
   - २.३ शारीरिक छळ आणि दुर्लक्ष करण्यापासून संरक्षण.
   - २.४ त्यांच्या विशेष गरजांचा आदर करणे जसे आध्यात्मिक आणि सांस्कृतिक आवडी.
   - २.५ त्यांच्या वैद्यकीय परिस्थितीबद्दल गुप्ततेचा अधिकार.

३. **माहिती:**
   रुग्णांना दिली जाणारी माहिती रुग्णांच्या पसंतीच्या भाषेत आणि नक्की दिली जाणे अपेक्षित आहे आणि ती समजण्यास त्यांना त्रास होता कामा नये.
   - ३.१ रुग्णांना आणि/ किंवा त्यांच्या कुटुंबियांना वैद्यकीय समस्या, प्रिस्क्रिप्शन, उपचार आणि प्रक्रियांचा तपशील यांची सर्व माहिती मिळवण्याचा अधिकार आहे.
   - ३.२ रुग्णांची आणि/ किंवा त्यांच्या कुटुंबियांची माहितीपूर्ण संमती मिळविण्यासाठी एक कागदोपत्री प्रक्रिया आहे ज्याने त्यांना त्यांच्या दिल्या जाणाऱ्या निगाबद्दल माहितीपूर्वक निर्णय घेता येतात. ही प्रक्रिया रुग्णाच्या अधिकाराचा महत्वाचा भाग असून तिचे पालन अतिशय काळजीपूर्वक आणि पारदर्शितेने करणे गरजेचे आहे.
   - ३.३ रुग्णांना जोखमी, फायदे, उपचाराचे अपेक्षित परिणाम आणि संभाव्य गुंतागुंती या सर्वांची माहिती दिल्याने त्यांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत होते, आणि त्यांना निगा देण्याच्या योजनेत आणि अंमलात त्यांचा सहभाग होतो.
   - ३.४ रुग्णांना त्यांना उपचारामध्ये दिल्या जाणाऱ्या औषधांची नावे, मात्रा आणि विपरीत प्रभावांची माहिती विचारून जाणून घेण्याचा अधिकार आहे.
   - ३.५ रुग्णांना किंवा त्यांच्या अधिकृत व्यक्तीला त्यांच्या वैद्यकीय अभिलेख पाहाण्याचा आणि त्यांची एक प्रत मिळविण्याचा अधिकार आहे.
   - ३.६ रुग्णांना उपचाराच्या अपेक्षित खर्चाची संपूर्ण माहिती मिळविण्याचा अधिकार आहे. ही माहिती विविध खर्च आणि आकार यांच्या विविध बाबींप्रमाणे दिली गेली पाहिजे.
   - ३.७ रुग्णांना रुग्णालयाचे नियम आणि कायदे यांची माहिती करून घेण्याचा अधिकार आहे.
   - ३.८ अंगदानाची माहिती घेण्याचा अधिकार आहे.

४. **आवडी-निवडी:**
   - ४.१ रुग्णांना त्यांच्या आजाराबद्दल इतर डॉक्टरांचे मत घेण्याचा अधिकार आहे.
   - ४.२ डॉक्टरांकडून रुग्णांना उपचाराचे पर्यायांची माहिती जाणून घेण्याचा अधिकार आहे, ज्याने रुग्ण त्यांना हवा तो पर्याय निवडू शकतील.

५. **उपाययोजनेचा अधिकार:**
   - ५.१ रुग्णांना तक्रार नोंदवण्याचा अधिकार आहे जेणेकरून ते रुग्णालयाने नेमलेल्या प्राधिकरणाकडे किंवा सरकारी स्वास्थ्य प्राधिकरणांकडे तक्रार करू शकतात.
   - ५.२ रुग्णांना त्यांच्या तक्रारीची न्याय्य आणि त्वरित सुनावणीचा अधिकार आहे.
   - ५.३ या सोबतच रुग्णांना स्वास्थ्य सेवा प्रदात्या संगठनातील वरिष्ठ प्राधिकरणात अपील करण्याचा अधिकार आहे आणि तक्रारीवरील निर्णयाची मागणी लिखित स्वरूपात करण्याचा ही अधिकार आहे.