Lilavati Hospital and Research Centre

More than Healthcare, Human Care

PATIENTS & FAMILY RIGHTS

YOUR HAVE THE RIGHT

1. To be respected for your values and beliefs, any special preferences, cultural needs, and responding to requests for spiritual needs.
2. To be respected for your personal dignity and privacy during examination, procedures and treatment.
3. To be protected from neglect or abuse.
4. To be treated 'Patient information'as confidential.
5. To Refusal of treatment.
6. To Seek an additional opinion regarding clinical care.
7. To Obtain informed consent from you before the transfusion of blood and blood components, Anaesthesia, Surgery, initiation of any Research protocol and any other invasive/high-risk procedures/treatment
8. To have information on the expected cost of the treatment.
9. To have access to your clinical records.
10. To have information on the name of the treating doctor, care plan, progress and information on their health care needs.
11. To determine what information regarding your care would be provided to self and family.
12. To have education to make informed decisions and to be involved in the care planning and delivery process.
13. To have information and education in a language that your can understand about your healthcare needs.
14. To have non-discrimination in treatment on the basis of clinical/health condition, religion, gender, age, sexual orientation, linguistic OR geographical/ social origin.
15. To receive medical advice and treatment that fully meets the currently accepted standards of Quality of Health care.
16. To Complain and be informed on how to voice a Complaint.

HOW TO VOICE COMPLAINT

Via Complaints Forms

which are available at the Reception counter Gr Floor &

Via Website:

complaints@lilavatihospital.com

Lilavati Hospital and Research Centre

More than Healthcare, Human Care

रुग्ण आणि त्याच्या कुटुंबियांचे अधिकार आणि कर्तव्य

तुमचे अधिकार

1. तुमची मूल्ये आणि श्रध्दा. कोणत्याही विशेष प्राधान्यकृत बाबी, सांस्कृतिक गरजा यांचा आदर करणे आणि आध्यात्मिक गरजांच्या पूर्ततेसाठी प्रतिसाद देणे.
2. शारिरीक तपासणी, प्रक्रिया आणि उपचारादरम्यान तुमच्या वैयक्तिक प्रतिष्ठेचा आणि गोपनीयतेचा आदर केला जाणे.
3. दुर्लक्षित व्यवहार किंवा गैरवर्तनापासून संरक्षण मिळवणे.
4. उपचार घेणाऱ्या रुग्णाची माहिती गोपनीय ठेवणे.
5. उपचार नाकारणे.
6. वैद्यकिय उपचारांसंबंधी अतिरिक्त मत घेणे.
7. रक्त आणि रक्त घटक चढविण्यापूर्वी, ॲनेस्थिशिया, शस्त्रक्रिया, कोणतीही संशोधन प्रक्रिया आणि अन्य कोणतीही इजा होऊ शकणारी / उच्च जोखीम असणारी प्रक्रिया / उपचार करण्यापूर्वी तुमच्याकडून सूचित संमती मिळविणे.
8. उपचाराचा अपेक्षित खर्च माहिती असणे.
9. स्वतःचे वैद्यकिय अहवाल (मेडीकल रिपोर्टस) पाहता येणे.
10. उपचार करणाऱ्या डॉक्टरांचे नाव, उपचार योजना, स्वास्थ्यविषयक प्रगती आणि आरोग्यदृष्ट्या वैद्यकिय गरजांची माहिती असणे.
11. आरोग्याच्या काळजीसंबंधी माहिती स्वतः रुग्णाला आणि कुटुंबाला दिली जाणे.
12. संपूर्ण माहिती जाणून त्यानुसार निर्णय घेणे आणि आपल्या आरोग्यासंबंधी काळजीचे नियोजन व त्याचे पालन करण्याच्या प्रक्रियेत सहभागी होणे.
13. स्वतःच्या आरोग्यविषयक गरजांविषयी समजेल अशा भाषेत माहिती आणि शिक्षण मिळवणे.
14. वैद्यकिय/आरोग्यविषयक स्थिती, धर्म, लिंग, वय, लैंगिक भिन्नता, भाषिक किंवा भौगोलिक / सामाजिक परिस्थितीच्या आधारावर उपचारात भेदभाव न होणे.
15. आरोग्य सेवेच्या गुणवत्तेसंबंधी सध्याच्या स्वीकृत मानकांची पूर्णपणे पूर्तता करणारे वैद्यकिय मत आणि उपचार प्राप्त करणे.
16. तक्रारी / सूचना मांडणे आणि तक्रारी / सूचना कशा मांडाव्यात याची माहिती मिळविणे.

तक्रार कशी करावी

तक्रार अर्जाद्वारे:

जे तळमजल्यावरील रिसेप्शन काउंटरवर उपलब्ध आहे

वेबसाइट द्वारे:

complaints@lilavatihospital.com

Lilavati Hospital and Research Centre

More than Healthcare, Human Care

PATIENTS & FAMILY RESPONSIBILITY

1. To provide complete and accurate information about patients health, including present condition, past illness, hospitalizations, medications, natural products and vitamins and any other matters that pertain to his/her health.
2. To provide complete and accurate demographic information including full name, birth date/Age & Address and other information about the patient.
3. To ask questions when you do not understand what the doctor or other member of healthcare team tells about diagnosis or treatment. You should also inform the doctor if the patient anticipates problems in following prescribed treatment or considering alternative therapies.
4. To follow the prescribed treatment plan and carefully comply with the instructions given.
5. To follow instructions, advice understand that you must accept consequences if you refuse treatment.
6. To abide by all hospital rules and regulations given in patient information brochure, more importantly;
7. To comply with the no-smoking policy.
8. To comply with the visitor policies to ensure the rights and comfort of all patients. Be considerate of noise levels, privacy and safety. Weapons are prohibited on premises.
9. To treat hospital staff, other patients and visitors with courtesy and respect.
10. To be on time in case of appointments. To cancel or reschedule as far in advance as possible in case of cancellation or rescheduling of the appointments.
11. For not to give medication prescribed for the patient to others.
12. To provide complete and accurate information for insurance claims and work with the hospital staff and doctors to make payment arrangements.
13. To communicate with the healthcare provider if the patient's condition worsens or does not follow the expected course.
14. To pay for services billed for in a timely manner as per the hospital policies.
15. To respect that some other patients medical condition may be more urgent than yours and accept that your doctor may need to attend them first.
16. To accept, where applicable, adaptations to the environment to ensure a safe and secure stay in hospital.
17. To accept the measures taken by the hospital to ensure personal privacy and confidentiality of medical records.
18. For not to take any medications without the knowledge of doctor and healthcare professionals.
19. To understand the charter of rights and seek clarifications, if any.

Lilavati Hospital and Research Centre

More than Healthcare, Human Care

रुग्ण आणि त्याच्या कुटुंबियांचे अधिकार आणि कर्तव्य

तुमचे कर्तव्य

1. रुग्णसेवकांना तुमच्या वर्तमान व पुर्व आजार, संवेदनशीलता (ॲलर्जी) आणि अन्य काही बाबी संबंधी बद्दल संपूर्ण माहिती पुरविणे.
2. तुमची वैयक्तिक माहिती पूर्ण व अचुक देणे. (पूर्ण नाव, पत्ता इत्यादी).
3. डॉक्टरांनी सांगितलेल्या उपचारासंबंधी शंका असल्यास डॉक्टरांना सूचित करणे.
4. तुम्हाला दिलेले उपचार, सल्ला व सुचनांचे पालन करणे.
5. जर तुम्ही उपचार नाकारले तर त्याचे परिणाम काय असु शकतील हे समजून घेणे आणि स्विकारणे.
6. रुग्णालयाच्या सगळ्या नियमांचे पालन करणे (रुग्णमाहिती पुस्तकात लिहिल्याप्रमाणे).
7. धुम्रपान न करणे.
8. इतर रुग्णांना / रुग्णाच्या नातेवाईकांना त्रास होणार नाही याची काळजी घेणे. आवाजाची पातळी, गोपनीयता आणि सुरक्षिततेचा विचार करणे. रूग्यालय परिसरात शस्त्रे न बाळगणे.
9. इतर रुग्णांशी / रुग्णाच्या नातेवाईकांशी नम्रतेने व आदराने वागणे.
10. डॉक्टरांची भेटण्याची वेळ निश्चित केली असल्यास त्या वेळेतच येणे, भेट रद्द करावयाची असल्यास आगाऊ सूचना देणे.
11. रुग्णांस दिलेला वैद्यकिय सल्ला / उपचार दुसऱ्या कोणासाठीही न वापरणे.
12. इंशुरन्स क्लेमसाठी पूर्ण व अचुक माहिती देणे.
13. प्रकृती बिघडल्यास व अपेक्षित कोर्स पूर्ण न झाल्यास डॉक्टरांशी संपर्क साधणे.
14. रुग्णालयाच्या नियमांनुसार वेळेच्यावेळी बिले भरावीत.
15. इतर रुग्णांच्या वैद्यकिय परिस्थिती अधिक गंभीर असल्यास तुमच्या डॉक्टरांना त्याला प्राधान्य द्यायला लागेल, याचा आदर राखावा.
16. तुमच्यासाठी सुरक्षित वातावरण निर्माण करण्यासाठी रुग्णालय जर काही बदल करीत असल्यास त्याचा स्विकार करावा.
17. वैयक्तिक प्रायव्हसी (गोपनियतेसाठी) आणि वैद्यकिय माहितीसाठी रुग्णालयाने केलेल्या प्रयत्नांचा / नियमांचा स्विकार करावा.
18. डॉक्टरांच्या सल्ल्या शिवाय कोणतेही उपचार व औषधे घेऊ नयेत.
19. आपले अधिकार नीट समजून घ्यावेत आणि काही शंका असल्यास रुग्णालयाच्या सेवकांना विचारावे.