# Charter of Rights and Responsibilities

# حقوق اور ذمے داریوں کا منشور

# حقن ۽ فرض جو پڌرنامو

For Healthcare Establishment/ برائے اسپتال وصحت مرکز/ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن لاءِ

SINDH HEALTHCARE COMMISSION
Quality Care for All

(Draft for Stakeholders consultation)

(مسودہ برائے مشترکہ مفاد رکھنے والے فریقین)

(اسٽيڪ هولڊرز سان صلاح مصلحت لاءِ مسودو)

# اڏاکري/سرنامے/ACRONYMS

| | | | |
|---|---|---|---|
| SHCC | Sindh Healthcare Commission | سندھ ہیلتھ کیئر کمیشن | سنڌ هيلٿ ڪيئر ڪميشن |
| PMDC | Pakistan Medical & Dental Council | پاکستان میڈیکل اینڈ ڈینٹل کونسل | پاڪستان ميڊيڪل ۽ ڊينٽل ڪائونسل |
| HCSP | Healthcare Service Provider | ہیلتھ کیئر سروس پرووائڈر، معالج/ | هيلٿ ڪيئر سروس پرووائڊر معالج/طبي عملو |
| HCE | Healthcare Establishment | ہیلتھ کیئر اسٹیبلشمنٹ/صحت کی | هيلٿ ڪيئر اسٽيبلشمنٽ/صحت جي نگراني جو ادارو |

# DEFINITIONS

**Healthcare Establishment:** means a hospital, diagnostic center, medical clinics, nursing home, maternity home, dental clinic, homeopathic clinic, Tibb clinic,Hajama clinic, acupuncture, physiotherapy clinic, pharmacy or any system of treatment.

(a) Wholly or partly used for providing healthcare services; and
(b) Declared by the Government, by an order published in the official Gazette, as a healthcare establishment;

**Healthcare Services:** means services provided for diagnosis, treatment or care of persons suffering from any physical or mental disease, injury or disability including procedures that are similar to forms of medical, dental or surgical care but are not provided in connection with a medical condition and includes any other service notified by Government.

**Healthcare Service Provider:** means an owner, manager or incharge of a healthcare establishment and includes a person registered by the Pakistan Medical Dental Council, National Council for Tibb and Homeopathy or Nursing Council, pharmacy service provider.

# تعریفیں

**صحت کی نگہداشت کا ادارہ:** اس کا مطلب ہے اسپتال، طبی تشخیص کا مرکز، معالج کا کلینک، نرسنگ ہوم، زچہ خانہ۔ دانتوں کا کلینک، یونانی طریقہ علاج کا مطب، حجامہ کلینک، اکوپنکچر۔ فزیو تھراپی کلینک، فارمیسی یا علاج معالجے کا کوئی بھی طریقہ۔

**(الف)** جسے مکمل طور پر یا جزوہ طور پر طبی خدمات کے لیے استعمال کیا جاتا ہو؛ اور

**(ب)** حکومت کے سرکاری گزٹ میں اسے صحت کی نگہداشت کا ادارہ قرار دیا گیا ہو۔

**صحت کی نگہداشت کی خدمات:** اس کا مطلب ہے صحت کی نگہداشت کی ایسی خدمات جو جسمانی، ذہنی مریضوں یا زخمی اور معذورافراد کی نگہداشت، تشخیص، علاج یا دیکھ بھال کے لیے فراہم کی جاتی ہوں۔ اس میں علاج کے ایسے طریقے بھی شامل ہیں جو طبی یا دانتوں کے علاج یا جراحی (سرجری) سے ملتے جلتے ہوں لیکن ان کا کسی بیماری سے تعلق نہ ہو اور حکومت کے نوٹیفیکیشن میں کسی اور خدمت میں شامل کیے گئے ہوں۔

**صحت کی نگہداشت کی خدمات فراہم کرنے والا:** اس کا مطلب ہے صحت کی نگہداشت کے ادارے کا مالک، مینجر یا انچارج۔ اس میں پاکستان میڈیکل اینڈ ڈینٹل کونسل، نیشنل کونسل برائے طب و ہومیو پیتھی اور نرسنگ کونسل سے رجسٹرڈ افراد اور فارمیسی کی خدمات فراہم کرنے والے افراد شامل ہیں۔

# وصفون

**صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارو:** ان جو مطلب آهي ڪا اسپتال، چڪاس مرڪز، طبي ڪلينڪ، نرسنگ هوم، ويم گهر، ڏندن جو ڪلينڪ، هوميوپئٿڪ ڪلينڪ، طب ڪلينڪ، حجام ڪلينڪ، اڪوپنڪچر، فزيوٿراپي ڪلينڪ، فارميسي يا ٻيو ڪو بہ علاج جو سرشتو.

(الف) اهو مڪمل يا ڪنهن حد تائين صحت جي سارسنڀال بابت خدمتن جي فراهميءَ لاءِ استعمال ٿيندو هجي؛ ۽

(ب) جنهن کي حڪومت سرڪاري گزيٽ ۾ حڪم نامي ذريعي صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارو قرار ڏنو هجي.

**صحت جي سارسنڀال جون خدمتون:** ان جو مطلب آهي اهڙيون خدمتون جيڪي طبي چڪاس، علاج يا اهڙا ماڻهو جيڪي طبي يا ذهني بيماريءَ جو شڪار هجن، زخمي يا معذور هجن تن جي سارسنڀال بشمول طبي، ڏندن يا سرجيڪل سارسنڀال پر طبي حالتن جي ڪري اهي ماڻهو پاڻ نہ ڪري سگهندا هجن يا ٻيون ڪي اهڙيون خدمتون جن بابت سرڪاري حڪم هجي.

**صحت جي سارسنڀال جون خدمتون فراهم ڪندڙ:** ان جو مطلب آهي اهڙا ماڻهو جيڪي صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جا مالڪ، مئنيجر يا انچارج هجن ۽ ان ۾ اهي بہ اچي وڃن ٿا جيڪي پاڪستان ميڊيڪل اينڊ ڊينٽل ڪائونسل، نيشنل ڪائونسل فار طب ۽ هوميوپئٿي يا نرسنگ ڪائونسل وٽ رجسٽرڊ هجن. فارميسي جون خدمتون فراهم ڪندڙ هجن.

# EXECUTIVE SUMMARY

Sindh Healthcare Commission (SHCC) has developed this charter to ensure thatthe rights of Healthcare Establishments' (HCE) and those working for HCE are safeguarded. It will be reviewed annually or on a need basis, as deemed appropriate by SHCC, in view of its experiences, through a consultative process involving patients, healthcare service providers, healthcare establishments, related professionals, staff and other stakeholder groups.

These rights and responsibilities are intended to be used as a tool that healthcare establishments refer to or to know what their rights and responsibilities are while functioningin the healthcare services in Sindh. It also focuses on a patient Centered approach and promotes participation by patients and HCSPs as well as other HCEs. It also empowersHCEs to feel secure and safe and to perform their functionsinproviding quality healthcare services in Sindh with protection of property, and without fear ofharassment/ violence.

# انتظامی خلاصہ

سندھ ہیلتھ کیئر کمیشن نے یہ منشور صحت کی نگہداشت کے اداروں اور ان اداروں کے لیے کام کرنے والے افراد کے تحفظ کے لیے تیار کیا ہے۔ تجربے کی روشنی میں، مریضوں، صحت کی نگہداشت کی خدمات فراہم کرنے والوں، صحت کی نگہداشت کے اداروں، دیگر متعلقہ پیشہ ور ماہرین، طبی عملے اور دیگر متعلقہ فریقوں کے ساتھ باہمی مشارت سے اس منشور پر سالانہ بنیاد پر یا کمیشن جب ضروری سمجھے، نظر ثانی کی جاتی رہے گی۔

منشور میں وہ حقوق اور ذمے داریاں شامل ہیں صحت کی نگہداشت کے ادارے سندھ میں ان اداروں میں کام کے دوران جن کا حوالہ دیتے ہیں یا جنھیں وہ اپنے حقوق اور ذمے داریوں کے طور پر جانتے ہیں۔ منشور میں مریض کو توجہ کا مرکز بناتے ہوئے مریضوں، صحت کی نگہداشت کی خدمات فراہم کرنے والوں اور صحت کی نگہداشت کے اداروں کی شراکت کو فروغ دینے پر زور دیا گیا ہے۔ یہ منشور صحت کی نگہداشت کے اداروں کو صحت کی خدمات کی فراہمی کے دوران املاک کی حفاظت اور ہراساں کیے جانے / تشدد سے تحفظ کا احساس بھی دلاتا ہے۔

# تت

سنڌ هيلٿ ڪيئر ڪميشن (ايس ايچ سي سي) هيءُ پڌرنامو ترتيب ڏنو آهي ته جيئن صحت جي سار سنڀال ڪندڙ ادارن (ايچ سِي اِي) ۽ ايچ سِي اِي ۾ ڪم ڪندڙن جي حقن جو تحفظ يقيني بڻائي سگهجي. ان جو ساليانو يا ضرورت جي بنياد تي جائزو ورتو ويندو جيئن ايس ايچ سي سي پنهنجي تجربي جي بنياد تي مناسب سمجهندي. ان جو طريقيڪار صلاح مصلحت وارو هوندو جنهن ۾ مريضن، صحت جي سارسنڀال جون خدمتون فراهم ڪندڙن، صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن، لاڳاپيل پروفيشنلز، عملي ۽ ٻين اسٽيڪ هولڊر گروپن کي شامل ڪيو ويندو.

سوچ اها آهي ته سنڌ ۾ جڏهن صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارا صحت جي سارسنڀال جون خدمتون فراهم ڪن ته ان وقت انهن کي معلوم هجي ته سندن حق ۽ فرض ڪهڙا آهن ۽ اهي انهن تي عمل ڪن. ان جو مرڪز مريض آهن ۽ اهو مريضن جي شرڪت کي هٿي ڏي ٿو ۽ ان سان گڏ ان ۾ ايچ سي ايس پيز ۽ ٻين ايچ سي ايز جي به ان ۾ شرڪت هجي. اهو ايچ سي ايز کي ان لائق بڻائي ٿو ته سنڌ ۾ صحت جون معياري سهولتون فراهم ڪرڻ وقت اهي پاڻ کي مڪمل طور تي محفوظ سمجهن ۽ پنهنجي ملڪيت کي محفوظ سمجهن ۽ ڪين ڌمڪي/ تشدد جو خوف نه هجي.

**Rights** are legal, social, ethical principles of freedom or entitlement,which are the fundamental normative rules about what is allowed to people or owed to people, according to the legal system."Health for All" is a primary goal of the Government of Sindh and in order to regulate healthcare it has established the Sindh Healthcare Commission (SHCC). The SHCC will strive to make provision for: Improvement, Access, Equity, and Quality of healthcare service, to ban quackery in all its forms, and provision of ancillary matters.The prime organization registering doctors and dentists is Pakistan Medical & Dental Council (PMDC). PMDC, along with other regulatory authorities,have defined the patients, service providers/healthcare establishment's rights in their code of ethics.These rights and responsibilities are essential to make sure thatquality in healthcare is provided.

## GUIDING PRINCIPLES

There are three guiding principles which describes how this charter of healthcare establishment' rights and responsibilities applies in thehealthcare delivery system in Sindh.

1. Everyone has the right to access safe and quality healthcare and this right is essential for the Charter to be meaningful.
2. The Government of Sindh commits to international agreements like the Geneva Declaration, Alma Ata Declaration, Sustainable Development Goals (SDGs) etc;about human and health rights which recognize everyone's right to have the highest possible standard of physical and mental health.
3. Sindh consists of people with different cultures and way of life, and the Charteracknowledges and respects these differences.

## RIGHTS OF HEALTH CARE ESTABLISHMENTS (HCEs)

### 1. ACCESS

**A. Rights:**

*Every registered healthcare establishment has an equal right to provide healthcare services, equal benefit and protection under law, with no discrimination.*

**حقوق** آزادی یا شخصی استحقاق کے وہ قانونی، سماجی اور اخلاقی اصول ہیں جو قانون کے مطابق عام لوگوں کو مسلمہ بنیادی ضابطے کے طور پر حاصل ہوتے ہیں یاعطا کیے جاتے ہیں۔ "سب کے لیے صحت" حکومتِ سندھ کا بنیادی مقصد ہے، اس مقصد کو حاصل کرنے کے لیے صوبے میں صحت کے نظام کو باضابطہ بنانے کی خاطر سندھ ہیلتھ کیئر کمیشن قائم کیا گیا ہے۔ سندھ ہیلتھ کیئر کمیشن کی پوری کوشش ہوگی کہ رسائی، انصاف، اور صحت کی معیاری خدمات کو یقینی بنایا جائے، اتائیت کا خاتمہ کیا جائے اور صحت کی ذیلی خدمات مہیا کی جائیں۔ پاکستان میں ڈاکٹروں اور ڈینٹسٹوں کو رجسٹر کرنے والا بنیادی ادارہ پاکستان میڈیکل اینڈ ڈینٹل کونسل (پی ایم ڈی سی) ہے، جس نے دیگر نگراں اداروں کے مریضوں، صحت کی خدمات فراہم کرنے والے پیشہ ور ماہرین اور صحت کی نگہداشت کے اداروں کے حقوق اپنے ضابطوں میں بیان کیے ہیں۔ یہ حقوق اور ذمے داریاں صحت کی معیاری خدمات کی فراہمی کو یقینی بناتی ہیں۔

## رہنما اصول

تین بنیادی اصول یہ واضح کرتے ہیں کہ اس منشور میں سندھ میں صحت کی فراہمی کے نظام میں صحت کی نگہداشت کے اداروں کے حقوق اور ذمے داریوں کا اطلاق کس طرح ہوتا ہے۔

1. ہر فرد کا یہ حق ہے کہ اسے صحت کی محفوظ اور معیاری سہولتیوں تک رسائی حاصل ہو، اور یہ حق اس منشور کو بامقصد بنانے میں بنیادی نوعیت کا حامل ہے۔
2. حکومت سندھ انسانی اور صحت کے حقوق سے متعلق اعلانِ جنیوا، اعلانِ الما آتا، پائیدار ترقی کے اہداف وغیرہ جیسے بین الاقوامی معاہدوں کی پابند ہے، جن میں ممکنہ بہترین معیار کے مطابق ہر فرد کی جسمانی اور ذہنی صحت کے کا حق تسلیم کیا گیا ہے۔
3. صوبہ سندھ میں مختلف ثقافتوں کے لوگ آباد ہیں جن کا طرزِ زندگی ایک دوسرے سے مختلف ہے، اور اس منشور میں اس تنوع ک اور اختلاف کا احترام کیا گیا ہے۔

## صحت کی نگہداشت کے اداروں کے حقوق

### ا۔ رسائی

**الف۔ حقوق:**

قانون کے مطابق صحت کی سہولتیں فراہم کرنے والے ہر ادارے کو بلا امتیاز صحت کی خدمات کی فراہمی کے یکساں حقوق، یکساں فوائد اور یکساں تحفظ حاصل ہے۔

**حق** آزادي ۽ حقداريءَ جا قانوني، سماجي ۽ اخلاقي اصول آهن، جيڪي قانوني سرشتي مطابق بنيادي ضابطا آهن تہ ماڻهن کي ڇا جي اجازت آهي يا هو ڇا جا حقدار آهن. "صحت سڀني لاءِ" اهو سنڌ حڪومت جو بنيادي مقصد آهي ۽ صحت جي سارسنڀال تي نظر رکڻ جي لاءِ سنڌ هيلٿ ڪيئر ڪميشن (ايس ايچ سي سي) قائم ڪئي وئي آهي. ايس ايچ سي سي صحت جي سارسنڀال جي معياري خدمتن، بهتري، رسائي ۽ غيرجانبداريءَ تي ڪرڙي نظر رکندي، هر شڪل ۾ موجود عطائي ڊاڪٽرن تي روڪ لڳائيندي ۽ تمام معاملن ۾ معاونت فراهم ڪندي. ڊاڪٽرن ۽ ڏندن جي ڊاڪٽرن جي رجسٽريشن ڪندڙ اهم ادارو پاڪستان ميڊيڪل اينڊ ڊينٽل ڪائونسل (پي ايم ڊي سي) آهي. پي ايم ڊي سي سميت تمام ٻين انتظام هلائيندڙ اختيارين مريضن، خدمتون فراهم ڪندڙن/ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جي حقن بابت پنهنجي ضابطئہ اخلاق ۾ وضاحت ڪئي آهي. انهن حقن ۽ فرضن جو فراهم ٿيندڙ صحت جي سارسنڀال ڪي معياري بڻائڻ ۾ اهم ڪردار آهي.

## رهنما اصول

ٽي رهنما اصول آهن جن ۾ وضاحت ڪئي وئي آهي تہ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جي حقن ۽ فرضن جو پڌرنامو سنڌ ۾ صحت جي سارسنڀال جي فراهميءَ واري سرشتي تي ڪيئن لاڳو ٿئي ٿو.

1. صحت جي معياري ۽ محفوظ سارسنڀال تائين رسائي هر ڪنهن جو حق آهي ۽ ان مقصد جو هن پڌرنامي ڪي ڪارآمد بڻائڻ ۾ اهم ڪردار آهي.
2. سنڌ حڪومت عالمي معاهدن جي پابندي ڪري ٿي جيئن انسانن ۽ صحت بابت جنيوا پڌرنامو، الماتا پڌرنامو، سسٽينيبل ڊولپمينٽ گولز (ايس ڊي جِيز) وغيره؛ جن ۾ اهو تسليم ڪيو ويو آهي تہ جسماني ۽ ذهني صحت جي هر ممڪن اعليٰ معيار تائين رسائي هر ڪنهن جو حق آهي.
3. سنڌ ۾ مختلف ثقافتن ۽ رهڻي ڪهڻيءَ جا ماڻهو رهن ٿا ۽ هيءُ پڌرنامو ان فرق کي تسليم ڪري ٿو ۽ ان جو احترام ڪري ٿو.

## صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن (ايچ سي اِيز) جا حق

### 1. رسائي

**الف. حق**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ هر رجسٽرڊ اداري کي صحت جي سارسنڀال جون خدمتون فراهم ڪرڻ جو هڪ جيترو حق آهي، بنا ڪنهن متڀيد جي قانون مطابق سهولتن ۽ تحفظ جو بہ هڪ جيترو حق حاصل آهي.

- Have right to equal treatment and the benefit of law in all applications and dealings with patients, government, private sector and others.
- Not to be unfairly discriminated against by any agency, patient, medical scheme, medical faculty, government or any other person or institution on the basis of race, religion, belief, origin or any other ground of its owner (s).
- Have a right to perform its functions in its areas of interest, geographical location in Sindh, subject to not contradictingGovernment policies/ law.
- Have right to develop their organization's own policies, procedures for functioning of daily operations of the healthcare establishment; while keeping in mind that it should not contradict any existing rules or regulations set by theGovernment or regulatory authorities.

**B. Responsibilities:**

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- Not to unreasonably refuse a patient's access to healthcare, especially where there are no other health facilities available nearby.
- Healthcare establishment may not refuse emergency treatment to patients.
- To treat all patients equally and provide them with the same level of concern irrespective of age, color, disability or illness, gender, marriage, race, religion or belief, nationality, politics or social status.
- Management of healthcare establishment ensures not to harass patients, healthcare providers/ staff or others on the basis of sex, gender, sexual orientation, race or any group characteristic.
- To respect the religion, beliefs and opinions of their patients, healthcare service providers and staff,even if it differs from their own, and not to force any patient or HCSP, staff, colleague to subscribe to any religious practice, belief or opinion.

- مریضوں، حکومت، نجی شعبے اور دیگر سے کاروباری معاملات اور قانون کے اطلاق میں یکساں سلوک وفوائد کا حق رکھتا ہے۔
- نسل، مذہب، عقیدے، نسب یا کسی بھی بنیاد پر کسی ادارے، مریض ،طبی اسکیم، طبی تدریس کے عملے، حکومت یا کسی بھی فرد یا ادارے کی جانب سے غیر منصفانہ امتیازی سلوک نہیں کیا جائے گا۔
- سندھ کے جغرافیائی محل وقوع میں رہتے ہوئے اپنی دلچسپی کے شعبے میں اپنے فرائض انجام دینے کا حق رکھتا ہے، بشرطیکہ حکومت کی پالیسی / قانون کے خلاف نہ ہو۔
- اسے حق حاصل ہے صحت کی خدمات کی فراہمی کے روز مرہ کاموں کے لیے اپنی پالیسیاں اور کام کے طریقے وضع کرے، تاہم یہ خیال رکھا جائے کہ یہ پالیسیاں اور کام کے طریقے حکومت یا نگراں حکام کے بنائے ہوئے موجودہ قوانین اور قواعد وضوابط کے خلاف نہ ہوں۔

**ب: ذمے داریاں**

صحت کی سہولتیں فراہم کرنے والے ادارے کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- کسی بھی مریض کو علاج کی سہولت مہیا کرنے سے غیر معقول طور پر انکار نہیں کیا جائے گا، خاص طور پر اس وقت جب صحت کی نگہداشت کا کوئی اور ادارہ نذدیک موجود نہ ہو۔
- ہنگامی صورت حال میں مریض کو علاج کی سہولت مہیا کرنے سے انکار نہیں کیا جائے گا۔
- عمر۔ معذوری یا بیماری کی نوعیت، جنس، ازدواجی حیثیت، نسل، مذہب یا عقیدے، قومیت، سیاسی وابستگی یا سماجی مرتبے سے قطع نظر تمام مریضوں کے ساتھ یکساں برتاؤ کیا جائے گا۔
- صحت کی نگہداشت کے ادارے کی انتظامیہ یقینی بنائے گی کہ طبی یا انتظامی عملہ جنس، صنف، جنسی رجحان ، نسل، ذات یا کسی خاص گروپ سے تعلق کی بنیاد پر مریضوں کو ہراساں نہ کرے۔
- اگر مریضوں، طبی اور انتظامی عملے کا مذہب، عقیدہ اور خیالات ان کے اپنے مذہب، عقیدے اور خیالات سے مختلف ہیں تب بھی ان کا احترام کیا جائے اور کسی مریض، عملے کے فرد، رفیق کار کو مجبور نہ کیا جائے کہ وہ ان کے مذہبی طریقے یا عقیدے پر عمل کرے یا خیالات سے اتفاق کرے۔

- انهن کي مريضن، حڪومت، نجي شعبي ۽ ٻين سان علاج ۾ قانون مطابق سهولتن لاءِ رابطي ۾ عمل جو هڪ جيترو حق حاصل آهي.
- ڪا به ايجنسي، مريض، طبي اسڪيم، طبي فئڪلٽي، حڪومت يا ڪو به شخص يا دارو انهن جي مالڪ(ن) خلاف رنگ، نسل، مذهب، عقيدي يا ٻئي ڪنهن بنياد تي نامناسب متڀيد وارو سلوڪ نٿو ڪري سگهي.
- انهن کي حق حاصل آهي ته اهي سنڌ جي جاگرافيائي حدن اندر پنهنجي دلچسپيءَ وارن شعبن ۾ آزاديءَ سان ڪم ڪري سگهن، بشرطيڪ سندن ڪو به عمل حڪومتي پاليسين/ قانون جي برخلاف نه هجي.
- انهن کي حق حاصل آهي ته اهي پنهنجي صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي روزمره جي ڪم ڪار جي طريقيڪار بابت پنهنجون پاليسيون ۽ قاعدا جوڙي سگهن پر اهو ذهن ۾ رکڻ گهرجي ته اهي حڪومت يا نظرداري ڪندڙ اختيارين جي قاعدن ۽ ضابطن جي برخلاف نه هجن.

**ب. <u>فرض</u>**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي ته:

- اهي ڪنهن به مريض جي صحت جي سارسنڀال تائين رسائي کان انڪار نه ڪن، خاص طور تي اهڙن علائقن ۾ جتي ويجهڙائيءَ ۾ ٻيون ڪي به صحت جون سهولتون موجود نه هجن.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارا مريضن جي هنگامي مدد کان انڪار نٿا ڪري سگهن.
- سمورن مريضن کي بنا ڪنهن عمر، رنگ، نسل، معذوري يا بيماري، جنس، شادي، مذهب يا عقيدي، قوميت، سياسي يا سماجي مرتبي جي فرق جي هڪجهڙو علاج ۽ ٻيون سهولتون فراهم ڪن.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي انتظاميه کي گهرجي ته ان کي يقيني بڻائي ته ڪنهن به مريض، صحت جي سارسنڀال فراهم ڪندڙ/ عملي يا ٻين کي جنس، جنسي لاڙي يا ڪنهن خصلتي گروپ سان تعلق جي بنياد تي هيسايو نه وڃي.
- پنهنجي مريضن، صحت جون خدمتون فراهم ڪندڙن ۽ عملي يا ٻين جي مذهب، عقيدي ۽ راءِ جو احترام ڪيو وڃي توڙي جو اهو ڪانئن مختلف ڇو نه هجي ۽ ڪنهن به مريض يا ايڇ سي ايس پي، عملي يا ساٿيءَ تي پنهنجي عبادت جو طريقيڪار، عقيدو يا راءِ مڙهڻ جي ڪوشش نه ڪري.

- Healthcare establishments have the responsibility to respect the clinical independence of their staff, colleagues and not to succumb to pressures of dual loyalty.

## 2. SAFETY AND PROTECTION

**A. Rights:**

*All registered healthcare establishments have equal rights to safety and freedom.*

- Havethe right to open healthcare establishment at a place ensuring safety of patients and employees.
- Have the right not to be harassed or abused by any patient, HCSP/ staff, or any other.
- Have the right to physical protection of the property, building or any equipment/ material available in the healthcare establishment and maintaininga proper mechanism available for complaints.
- Have the right to get protection, physical and financial, in case of damages, clashes /conflicts.
- Have the right to refuse the use of healthcare establishment building/ walls for displaying of any advertisement and posters.

**B. Responsibilities:**

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- To provide a safe environment, especially where harmful medical equipment, medicines or devices are used.
- There should be appropriate systems in place for medico-legal work, such as cases of rape, domestic violence, abuse, assault, drunken driving, etc (in HCEs that are equipped for this).
- To provide an environment that is not harmful to the health or wellbeing of staff and appropriate management of stressful situations and supervision/ assistance available for staff.
- To ensure that patients are not subjected to cruel, inhuman or degrading punishment or treatment and to report instances where these occur, especially abuse and violence against women, children and the elderly.
- To ensure that medical waste is disposed off appropriately and safely.
- To follow protocols related to infectious disease control.

- صحت کی سہولتیں فراہم کرنے والے ادارے کی ذمے داری ہے کہ اپنے عملے، اوررفقائے کار کی پیشہ ورانہ آزادی کا احترام اور انہیں دہوری وفاداری کے لیے مجبور نہ کرے۔

## ۲۔ سلامتی اور تحفظ

**الف. حقوق:**

صحت کی نگہداشت کے رجسٹرڈ شدہ تمام اداروں کو سلامتی اور آزادی کے یکساں حقوق حاصل ہیں۔

- ایسی جگہ ادارہ قائم کرنے کا حق ہے جہاں مریضوں اور ملازمین کا تحفظ یقینی ہو۔
- حق حاصل ہے کہ کسی مریض، طبی عملے یا کسی اور کی جانب سے ہراساں نہ کیا جائے اور نہ بدسلوکی کی جائے۔
- حق حاصل ہے کہ صحت کی نگہداشت کے ادارے کی املاک، عمارت یا اس کے کسی آلے / سامان کو مادی طور پر نقصان نہ پہنچایا جائے اور شکایت کا موزوں نظام موجود ہو۔
- کسی تصادم / لڑائی جھگڑے کی صورت میں پہنچنے والے مالی یا مادی نقصان سے تحفظ حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔
- صحت کی نگہداشت کے ادارے کی عمارت کی دیواروں پر اشتہارات یا پوسٹرز لگانے سے انکار کا حق حاصل ہے۔

**ب۔ ذمے داریاں**

صحت کی نگہداشت کے ادارے کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- محفوظ ماحول فراہم کریں، خاص طور پر وہاں جہاں نقصان دہ طبی آلات، دوائیں یا سامان موجود ہو۔
- ریپ، تشدد، زیادتی، نشے میں گاڑی چلانے وغیرہ جیسے واقعات میں میڈیکو لیگل کے تقاضے پورے کرنے کے لیے موزوں نظام اپنائیں (صحت کی نگہداشت کے ایسے اداروں میں جہاں اس قسم کے انتظامات ہوں)۔
- ایسا ماحول فراہم کریں جو عملے کی صحت اور تندرستی کے لیے نقصان دہ نہ ہو؛ اور دباؤ والے حالات میں انہیں نگرانی / معاونت کی سہولت دستیاب ہو۔
- یقینی بنائیں کہ مریضوں کو ظالمانہ، غیر انسانی یا ذلت آمیز سزا یا برتاؤ کا نشانہ نہیں بنایا جائے گا اور جب کبھی، خاص طور پر عورتوں، بچوں اور ضعیف افراد کے ساتھ بدسلوکی اور تشدد کے واقعات ہوں تو ان کی اطلاع دی جائے۔
- یقینی بنایا جائے کہ طبی فضلہ مناسب اور محفوظ طریقے سے ٹھکانے لگایا جارہا ہے۔
- متعدی امراض کی روک تھام سے متعلق قواعد و ضوابط پر عمل یقینی بنایا جائے۔

- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي تہ پنهنجي عملي ۽ ساٿين جي ڪلينيڪل آزاديءَ جو احترام ڪن ۽ مٿن ٻٽي وفاداريءَ لاءِ دٻاءُ نہ وجهن.

## 2. تحفظ ۽ بچاءُ

**الف. حق :**

سمورن رجسٽرڊ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي تحفظ ۽ آزاديءَ جا هڪجهڙا حق حاصل آهن.

- کين حق حاصل آهي تہ مريضن ۽ ملازمن جي تحفظ کي يقيني بڻائيندي ڪٿي بہ ڪو صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارو کولين.
- کين اهو بہ حق حاصل آهي ڪو بہ مريض، ايچ سي ايس پي/ عملو يا ڪو ٻيو کين هيسائي يا گٽا لفظ ڳالهائي نٿو سگهي.
- کين ملڪيت، عمارت يا صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري ۾ موجود هر قسم جي ساز سامان ۽ اوزارن جي تحفظ جو حق حاصل آهيۡ شڪايتن جي لاءِ مناسب سرشتو موجود هجڻ گهرجي.
- کين جهيڙن/ تڪرارن جي صورت ۾ پهچندڙ طبعي ۽ مالي نقصان کان بچاءُ جو حق حاصل آهي.
- کين صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي عمارت/ ديوارن کي هر قسم جي اشتهارن ۽ پوسٽرن کان محفوظ رکڻ جو حق حاصل آهي.

**ب. فرض**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي تہ:

- جتي هاڃو رسائيندڙ طبي سازسامان، دوائون يا اوزار استعمال ٿيندا هجن اتي تحفظ وارو ماحول فراهم ڪن.
- وٽن لازمي طور تي ميڊيڪوليگل ڪيس جيئن جنسي زيادتي، گهريلو تشدد، ناروا سلوڪ، بد فعلي وغيره جي سلسلي ۾ (ايڇ سي ايز ۾) مڪمل سرشتو موجود هجڻ گهرجي.
- اهڙو ماحول فراهم ڪن جيڪو عملي جي صحت ۽ ڀلائيءَ جي برخلاف نہ هجي ۽ عملي جي لاءِ ڇڪتاڻ واري صورتحال کي منهن ڏيڻ جي لاءِ مناسب انتظام ۽ نظرداري/ رهنمائي موجود هجي.
- ان ڳالهہ کي يقيني بڻائين تہ مريضن سان ڪنهن بہ قسم جو ظالماڻو، غيرانساني يا ذلت آميز سزا يا علاج جهڙو سلوڪ نہ ٿئي ۽ ضروري هوندو تہ عورتن، ٻارن ۽ ٻڍن سان اهڙي قسم جو ڪو واقعو پيش اچي تہ ان جو اطلاع اعليٰ اختيارين کي ڏين.
- ان کي يقيني بڻائين تہ طبي ڪچري جو مناسب ۽ محفوظ طريقي سان نيڪال ٿئي.
- وچڙندڙ بيمارين تي ضابطي لاءِ طئي ڪيل محفوظ طريقيڪار تي عمل ڪن.

- To inform their patients of the harmful effects of medicines and how to store and use it properly.
- To adopt practices with good and rational practices to prescribed drugs.
- To ensure that medical reports are fair and accurate, and that only particulars authorised by law are disclosed to insurance and assistance agencies.

## 3. RESPECT& DIGNITY

*Healthcare establishments have the right to be show Respect, Dignity and Consideration.*

### A. Rights:

- Within the premises of HCEs, the patients, carers, HCSP, and staff have the right tobe treated with dignity and respect.
- Have the right to not face violent and aggressive behavior by patients, their carers, HCSP/staff and other agencies.
- To be able to perform functions in an environment that is not hostile in terms of sex, gender, sexual orientation or (presumed) race or ethnicity.
- To be paid a fair remuneration for services rendered and not to have any unlawful interference with these and other property rights.
- Have the right not to be forced to take part in any unlawful search or seizure and have the right to enquire as to the status of the subject brought to them.

### B. Responsibilities:

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- Ensure dignity, patience, empathy, tolerance and courtesy during treatment ofpatients and performing of functions by their staff.
- Ensure respect and dignity of patients and HCSP/staff, irrespective of age, disability, gender, marriage, pregnancy, maternity, race, religion, socio-economic status, cultural beliefs, color, caste or creed.

- مریضوں کو ادویات کے مہلک اثرات سے آگاہ کیا جائے اور انہین بتایا جائے کہ ان دواؤں کو کس طرح محفوظ اور استعمال کریں۔
- ادویات کے نسخے لکھنے کے معقول اور اچھے طریقے اختیار کریں۔
- طبی رپورٹیں لکھنے اور ادویات تجویز کرنے کے منصفانہ معقول طریقے اپنائیں ہیں اور یقینی بنائیں کہ علاج اور رپورٹوں کی معلومات صرف بیمہ کمپنیوں اور معاون ایجنسیوں کو دی جائیں گی۔

## ۳۔ عزت اور وقار

صحت کی نگہداشت کے اداروں کا حق ہے کہ ان کے ساتھ عزت اور وقار کا برتاؤ کیا جائے۔

### الف: حقوق

- صحت کی نگہداشت کے ادارے کا حق ہے کہ مریضوں، طبی اور انتظامی عملے کی جانب سے ان کے ساتھ وقار اور احترام کا سلوک کیا جائے۔
- مریضوں، ان کے تیمارداروں طبی اا اور انتظامی عملے یا کسی ایجنسی کی طرف سے ان کے ساتھ جارحانہ یا تشدد آمیز رویہ نہ رکھا جائے۔
- اس قابل ہو کہ جنس، صنف، جنسی رجحان اور (مفروضہ طور پر) ذات یا نسل کی بنیاد پر پیدا ہونے والے جارحانہ ماحول سے پاک حالت میں اپنے فرائض انجام دے سکے۔
- مہیا کی گئی خدمات کا منصفانہ معاوضہ وصول کرے اور اس معاملے اور املاک سے متعلق دیگر حقوق میں غیر قانونی مداخلت نہ کی جائے۔
- کسی قسم کی غیر قانونی تلاشی یا قبضے میں لیے جانے کی کارروائی کے لیے دباؤ نہ ڈالے جانے کا حق حاصل ہے اور یہ حق بھی حاصل ہے کہ ان کے سامنے لائے گئے معالے کے بارے میں معلومات حاصل کرے۔

### ب۔ ذمے داریاں

صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- علاج کے دوران مریضوں سے احترام، تحمل، ہمدردی، رواداری اور خوش اخلاقی کا برتاؤ کیا جائے اور یقینی بنایا جائے کہ عملہ بھی ایسا ہی سلوک کا مظاہرہ کرے۔
- عمر، معذوری، صنف، ازدواجی حیثیت، حمل، زچگی، نسل، مذہب، سماجی و ثقافتی مرتبے، تہذیبی عقیدے، رنگ، ذات اور مسلک سے قطع نظر مریضوں اور طبی عملے کا احترام اور وقار یقینی بنایا جائے۔

- پنهنجي مريضن کي دوائن جي نقصانڪار اثرن ۽ انهن کي ڪيئن حفاظت ۾ رکجي ۽ استعمال ڪرڻ بابت آگاهي ڏين.
- دوائون تجويز ڪرڻ وقت سٺو ۽ باشعور طريقيڪار اختيار ڪن.
- اهو يقيني بڻائين ته طبي رپورٽون صحيح ۽ غلطين کان پاڪ هجن ۽ اهو به ته ضرورت وقت اهي رڳو قانون مطابق اختيار رکندڙ انشورنس ۽ مددگار ايجنسين آڏو ئي پيش ڪيون وڃن.

## 3. عزت ۽ وقار

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارو عزت، وقار ۽ راءِ جي احترام جو حق رکي ٿو.

### الف. حق:

- ايچ سي ايز جي حدن اندر مريض، سارسنڀال ڪندڙ، ايچ سي ايس پي ۽ ٻيو عملو اهو حق رکي ٿو ته ساڻن عزت ۽ وقار وارو سلوڪ ڪيو وڃي.
- ڪين اهو حق آهي ته مريض، سندن سارسنڀال ڪندڙ، ايچ سي پي/ عملو يا ٻيون ايجنسيز ساڻن اڳرائيءَ وارو ۽ تشدد ڀريو سلوڪ نه ڪن.
- ڪين اهو حق حاصل آهي ته هو اهڙي ماحول ۾ ڪم ڪرڻ جي لائق هجن جيڪو جنس، جنسي روين يا (فرضي) رنگ ۽ نسل جي بنياد تي اڳرائيءَ ڀريو نه هجي.
- ڪين حاصل ڪيل خدمتن جو جائز معاوضو ادا ڪيو وڃي ۽ معاوضي ۽ ملڪيتن جي حق بابت ڪنهن به قسم جي غيرقانوني مداخلت نه ڪئي وڃي.
- ڪين حق حاصل آهي ته مٿن ڪنهن به قسم جي غيرقانوني جهڙتي يا ضبطي يا گرفتاريءَ ۾ شامل ٿيڻ لاءِ دٻاءُ نه وڌو وڃي ۽ ڪين اهو به حق حاصل آهي ته هو اهڙي معاملي بابت پڇي يا سوال ڪري سگهن.

### ب. فرض:

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي ته:

- علاج دؤران مريضن سان ۽ ڊيوٽي ڪندڙ سندن عملي سان وقار، صبر، همدردي ۽ خوش اخلاقيءَ سان پيش اچڻ کي يقيني بڻائين.
- مريضن ۽ ايچ سي ايس پي/ عملي جي عمر، معذوري، جنس، شادي، حمل، رنگ، نسل، مذهب، سماجي اقتصادي مرتبي، سماجي عقيدن يا ذات کان هٽي ڪري سندن عزت ۽ احترام کي يقيني بڻائين.

- Ensure care provision with privacy and dignity and to consider religious and cultural beliefsthroughout the duration of care.
- To pay the applicable dues and fairly remunerate their own employees.
- To respect the property occupied and that of the surrounding area.

## 4. INFORMATION

*Healthcare establishments have the right to give and receive information*

**A. Rights:**

- Right to get accurate and complete personal contact details of patients i.e full name, age, complete postal address, contact numbers etc, and they should be informed by the patient, HCSP, staff, of any changes in given information.
- Right toget complete and accurate information about patient's health including present health condition, previous medical history, medications, hospital stays, herbal/ homeopathic and other traditional remedies and any other matter related to patient's treatment.
- Right to access information held by any agency or other person or private institution, company or organization regarding patient's health.
- Right to express themselves and their opinions without victimisation.
- Healthcare establishments have the right to notify their patients of their services according to the rules.
- Right to have their justifiable disputes heard in a court of law or other appropriate forum.

**B. Responsibilities:**

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- To provide access to information requested by their patients and to ensure that health data is stored safely and not passed to otherswithout the patient's informed consent.
- Provide information to the patient using the appropriate medium and language, so that it's easily understood.

- علاج کے دوران مریض کی خلوت (پرائیویسی) اور علاج کے پورے عرصے میں اس کے مذہبی اور ثقافتی عقائد کا احترام کیا جائے۔
- ملازمین کو واجب الادا اور منصفانہ معاضے دیے جائیں۔
- زیر قبضہ جائیداد اور اس کے اطراف کے ماحول کا خیال رکھا جائے۔

## ۴۔ اطلاعات کی فراہمی

صحت کی نگہداشت کے ادارے کو اطلاعات مہیا کرنے اور وصول کرنے کا حق ہے۔

**الف. حقوق**

- مریض سے متعلق بالکل درست اور مکمل معلومات، مثلاً پورا نام، عمر، ڈاک کا مکمل پتا، رابطے کے فون نمبر وغیرہ حاصل کرنے کا حق ہے۔ ان کوائف میں کسی تبدیلی کی صورت میں مریض، طبی وانتظامی عملہ ادارے کو آگاہ کرنے کا پابند ہو گا۔
- مریض کی صحت سے متعلق مکمل اور درست معلومات، بشمول صحت کی موجودہ کیفیت، سابقہ طبی تفصیلات۔ دوائیں، اسپتال میں قیام، نباتی یا ہومیوپیتھی ادویہ کا استعمال یا روایتی علاج اور مریض کے علاج سے متعلق کوئی بھی معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔
- مریض کی صحت کے بارے میں کسی بھی متعلقہ ایجنسی یا فرد یا نجی ادارے، کمپنی یا تنظیم کے پاس دستیاب معلومات تک رسائی کا حق ہے۔
- کسی بھی انتقامی کارروائی کے بغیر اپنی رائے کے اظہار کا حق ہے۔
- ضابطوں کے مطابق صحت کی نگہداشت کے اداروں کو اپنے مریضوں کو ان خدمات سے آگاہ کرنے کا حق ہے جو ان کے یہاں دستیاب ہیں۔
- یہ حق حاصل ہے کہ کسی تنازعے کی صورت میں عدالت یا کسی موزوں فورم پر ان کا موقف سنا جائے۔

**ب. ذمے داریاں**

صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- مریض کی طرف سے درخواست کی صورت میں اسے معلومات فراہم کی جائیں اور یہ یقینی بنایا جائے کہ اس کی صحت کی معلومات حفاظت سے محفوظ کی جائیں گی اور مریض کی آگہی ورضامندی کے بغیر کسی کو نہیں دی جائیں گی۔
- مریض کو معلومات مناسب ذریعے اور آسان زبان میں فراہم کی جائیں گی تاکہ وہ آسانی سے سمجھ سکے۔

- سارسنڀال جي فراهميءَ وقت رازداري ۽ وقار کي يقيني بڻائين ۽ سارسنڀال جي سموري وقت دؤران مذهبي ۽ ثقافتي عقيدن جو احترام ڪن.
- پنهنجن ملازمن کي مروج ۽ جائز معاوضو ادا ڪن.
- زيرانتظام ملڪيت ۽ پرپاسي جي علائقن جو خيال رکن.

## 4. معلومات

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي معلومات حاصل ڪرڻ ۽ فراهم ڪرڻ جو حق حاصل آهي.

**1الف. حق:**

- حق ٿو پهچي ته مريض بابت درست ۽ مڪمل معلومات حاصل ڪري جيئن پورو نالو، عمر، ٽپال جو مڪمل پتو، رابطي جا نمبر وغيره ۽ مريضن، ايچ سي ايس پي ۽ عملي جو فرض آهي ته معلومات ۾ ڪنهن به قسم جي تبديليءَ کان اداري کي آگاهه ڪن.
- حق ٿو پهچي ته مريض جي صحت بابت درست ۽ مڪمل معلومات حاصل ڪري ان ۾ صحت جي موجوده حالت، اڳوڻي ميڊيڪل هسٽري، دوائون، اسپتال ۾ داخلا، هربل/ هوميوپئٿڪ ۽ مريض جي علاج سان جڙيل روايتي ۽ ٻيا طريقا شامل آهن.
- حق ٿو پهچي ته ڪنهن به ايجنسي يا شخص يا خانگي اداري، ڪمپني يا تنظيم وٽ مريض جي صحت بابت ڪا معلومات هجي ته ان تائين رسائي حاصل ڪري.
- حق ٿو پهچي ته بنا ڪنهن کي انتقام جو نشانو بڻائڻ جي پنهنجي ۽ پنهنجي راءِ بابت وضاحت ڪري.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي حق حاصل آهي ته پنهنجي خدمتن جي قاعدن کان پنهنجي مريضن کي آگاهه ڪري.
- کين حق حاصل آهي ته سندن جائز تڪرار ڪنهن عدالت يا مناسب فورم تي ٻڌا وڃن.

**ب. فرض:**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي ته:

- سندن مريضن کي گهربل معلومات تائين رسائي فراهم ڪن ۽ يقيني بڻائين ته مريضن جي صحت بابت ريڪارڊ درست نموني محفوظ ڪيو وڃي ۽ مريضن جي رضامنديءَ کانسواءِ اهو ڪنهن کي به فراهم نه ڪن.
- مريضن کي معلومات اهڙيءَ طرح ڏين جيئن هو آسانيءَ سان سمجهي سگهن.

- Healthcare establishments may withhold information on the limited grounds listed by the Pakistan Right to Information Act 2013.
- Not to practice hate speech or to subscribe to expressions that are harmful to others or is aimed at inciting harm or violence.
- Management of healthcare establishmentshave a responsibility to listen to their patients and take their views into consideration.
- Have proper mechanism available for complaint management.
- Healthcare establishments have the responsibility not to advertise in an unprofessional or comparative-manner.
- To assist in legal proceedings when called upon as expert witnesses.
- Healthcare establishments have a particular responsibility to report crimes or activity such as child abuse, domestic violence and abuse of the elderly.

## 5. PARTICIPATION

*Healthcare establishments have the right to participate in the collaborative process of decision making, occupation and trade, fair labour practices and political choices.*

**A. Rights:**

- Have right to freedom of assembly,demonstration, picketing and to present petitions, without victimization.
- Have right to freedom of trade, occupation and profession, within the limits set by the Government and the law in general.
- To take part in economic endeavours, fair labour practices, including the rights to lodge disputes including fair dispensations of overtime, leave and working conditions.
- The right to have their grievances taken up at appropriate forums.
- Have the right to initiate disciplinary enquiries against any employee/staff.
- Have right to make political choices and participate in political activities, to freedom of association, which includes the

- صحت کی نگہداشت کا ادارہ پاکستان رائٹ ٹو انفارمیشن ایکٹ 2013 میں درج محدوداسباب کی بنیاد پر کوئی معلومات روک سکتا ہے۔
- نفرت انگیز تقریر نہیں کی جائے گی اور نہ ہی ایسے اظہار کی حمایت کی جائے گی جس سے دوسروں کو نقصان پہنچے یا اذیت اور تشدد کو ہوا ملے۔
- صحت کی نگہداشت کے اداروں کی انتظامیہ کی ذمے داری ہے کہ مریضوں کی رائے اور خیالات سنے اور ان پر غور کرے۔
- شکایات وصول کرنے اور ان پر کارروائی کا مناسب نظام فراہم کیا جائے۔
- صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داری ہے کہ غیر پیشہ ورانہ یا تقابلی انداز میں تشہیر نہ کی جائے۔
- جب بھی بطور پیشہ ورماہر گواہی کے لیے طلب کیا جائے تو قانون کی معاونت کرے۔
- صحت کی نگہداشت کے اداروں کی خصوصی ذمے داری ہے کہ بچوں کے ساتھ زیادتی، گھریلو تشدد اور ضعیفوں کے ساتھ ظلم و زیادتی جیسے جرائم اور سرگرمیوں کی اطلاع دیں۔

## ۵۔ شمولیت

صحت کی نگہداشت کے اداروں کو فیصلہ سازی، پیشہ ورانہ کام اور تجارت، محنت کے منصفانہ طریقوں اور سیاسی انتخاب کے باہمی تعاون کے عمل میں حصہ لینے کا حق ہے۔

**الف۔ حقوق**

- کسی ظلم و زیادتی کے بغیر اجتماع، مظاہرے اور احتجاج کرنے اور عرض داشت پیش کرنے کا حق ہے۔
- عمومی طور پر ان قواعد وضوابط کی حدود میں رہ کر کاروبار، پیشہ ورانہ کام اور روزگار حاصل کرنا، حکومت اور قانون جن کی اجازت دیتا ہے۔
- معاشی جدوجہد، منصفانہ مزدور قوانین، بشمول تنازعے کی شکایت درج کرانے، اوور ٹائم، رخصت اور حالاتِ کار کے مناسب معاوضے کی ادائیگی کا حق ہے۔
- مناسب فورم پر شکایت درج کرانے کا حق ہے۔
- کسی بھی ملازم/عملے کے فرد کے خلاف تادیبی کارروائی کا حق ہے۔
- سیاسی پسند اور انتخاب اور سیاسی سرگرمیوں میں شرکت کرنے، تنظیم سازی کی آزادی، بشمول رضاکارانہ طور پر

- پاڪستان رائيٽ ٽو انفارميشن ايڪٽ 2013ع ۾ ڄاڻايل سببن جي بنياد تي صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارا معلومات روڪي سگهن ٿا.
- نفرت انگيز گفتگو يا اهڙو اظهار جيڪو ٻين جي لاءِ نقصانڪار بڻجي يا ان جو مقصد ٻين کي ايذائڻ يا تشدد هجي ته اهڙي هر عمل کان پاسو ڪن.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جي انتظاميه جو فرض آهي ته مريضن جي ڳالهه ڌيان سان ٻڌي ۽ ان تي سنجيدگيءَ سان ويچار ڪري.
- شڪايتن بابت سگهارو طريقيڪار جوڙين.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي ته اهڙي ڪا به اشتهار بازي نه ڪن جيڪا غيرپيشيوارانه يا تقابلي انداز واري هجي.
- قانوني معاملي ۾ جڏهن به ماهرانه راءِ يا شاهديءَ لاءِ طلب ڪيو وڃي ته ان ۾ رهنمائي ڪن.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو اهو خاص فرض آهي ته ٻارن سان زيادتي، گهريلو تشدد ۽ پوڙهن سان ناروا سلوڪ جهڙن ڏوهن يا سلوڪ بابت رپورٽ ڪن.

## 5. شرڪت

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي گڏيل فيصلي سازيءَ واري عمل ۾ شرڪت، ڪرت ۽ شعبي، سٺي پورهيتي عمل ۽ سياسي چونڊ جو حق حاصل آهي.

**الف. حق:**

- گڏ ٿيڻ، مظاهرو ڪرڻ، چوڪي قائم ڪرڻ ۽ عرضي داخل ڪرڻ جي بنا ڪنهن انتقامي ڪارروائيءَ جي آزاديءَ جو حق حاصل آهي.
- سرڪاري ۽ عام قانون جي حدن اندر رهندي شعبي، ڪرت ۽ پيشي جي آزاديءَ جو حق حاصل آهي.
- گڏيل اقتصادي فيصلن ۽ سٺي پورهيتي عمل ۾ شرڪت سميت اهو به حق حاصل آهي ته اوورٽائيم جي بهتر ورڇ، موڪل ۽ ڪم جي ماحول بابت تڪرار داخل ڪن.
- اهو حق حاصل آهي ته پنهنجا تڪرار مناسب فورم تي پيش ڪن.
- اهو حق حاصل آهي ته ڪنهن به ملازم/ عملي خلاف انضباطي انڪوائري ڪن.
- سياسي چونڊ ۽ سياسي سرگرمين ۾ شرڪت ۽ گڏجڻ جي آزادي جو حق حاصل آهي، جنهن ۾ رضاڪاراڻي طور تي ڪو اتحاد جوڙڻ شامل

right to voluntarily form, join and participate in any association or to disassociate.

- Have right to initiate and participate in career development activities, education and training.

**B. Responsibilities:**

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- To exercise their rights to assembly, demonstration, picketing and petitions to such an extent that it does not affect the healthcare of their patients.
- Not to exercise its association in such a manner that it discriminates against any other healthcare establishment/ patient/ employee,
- To ensure that they exercise their occupation within the limits set by the law. This also means that economic endeavours should not amount to perverse activities or partake in activities that undermine the best possible patient care.
- To facilitate and harmonise the employment rights of healthcare providers employed by them.
- To practice healthcare/medicine to such an extent as not to endanger the lives of their patients.
- To ensure that patients partake in research with their full and informed consent.
- To ensure that any political affiliation and activities does not interfere with their duties to good patient care.

## 6. PRIVACY

*Healthcare establishments have the right to privacy and confidentiality.*

**A. Rights:**

- Have right to personal protection and privacy, as well as privacy of information.This includes protection of personal information of their patients, staff and HCSPs and property, except to thoseauthorised by law or by a court.

کسی تنظیم میں شامل ہونے یا اس سے علیحدگی اختیار کرنے کا حق ہے۔

- کیریر ڈویلپمنٹ، تعلیم اور تربیت کی سرگرمیاں شروع کرنے اور ان میں حصہ لینے کا حق ہے۔

**ب۔ ذمے داریاں**

صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- اجتماع، مظاہرے، احتجاج اور عرض داشت پیش کرنے کا حق اس طرح استعمال کیا جائے کہ مریضوں کی نگہداشت متاثر نہ ہو۔
- اپنی تنظیم کو کسی بھی طریقے سے اس طرح استعمال نہ کیا جائے جس سے صحت کی نگہداشت کی دوستی تنظیم / مریض / ملازمین کے ساتھ امتیازی برتاؤ ہو۔
- یقین کریں کہ اپنی پیشہ ورانہ ذمے داریاں مروجہ قوانین کی حدود میں انجام دے رہے ہیں۔ اس کا یہ مطلب بھی ہے کہ معاشی کوششیں اس درجہ نہ ہوں جس سے اخلاقی ضابطوں اور مریضوں کی نگہداشت کو نقصان کا اندیشہ ہو۔
- ادارے میں ملازم طبی عملے کو اور ان کے علم و تجربے اور صلاحیتوں کے مطابق ملازمت کا حق حاصل کرنے میں سہولت فراہم کرے۔
- صحت کی نگہداشت / علاج اس طریقتے سے کیا جائے جس سے مریضوں کی زندگی کو خطرہ لاحق نہ ہو۔
- یہ یقینی بنائے کہ کسی بھی تحقیق میں مریض کی شرکت کے لیے اس کو تحقیق کے ابرے میں تفصیلی معلومات فرام کردی گئی ہوں اور اس کی اجازت حاصل کی گئی ہو۔
- یقینی بنائیں کہ کسی قسم کا سیاسی تعلق مریض کی بہترین دیکھ بھال میں رکاوٹ نہیں بنے گا۔

## ٦۔ تخلیہ

صحت کی نگہداشت کے اداروں کو خلوت اور اخفا کا حق حاصل ہے۔

**الف۔ حقوق**

- ذاتی تحفظ، خلوت اور اطلاعات کی خلوت کا حق حاصل ہے۔ اس میں مریضوں اور طبی عملے کی ذاتی معلومات اور املاک کے تحفظ کا حق بھی شامل ہے۔ سوائے اس معلومات کے جسے حاصل کرنے کا کسی عدالت نے اختیار دیا ہو۔

ٿيڻ ۽ شرڪت ڪرڻ، ڪنهن سان گڏجڻ يا ڌار ٿي وڃڻ جو حق بہ شامل آهي.

- حق حاصل آهي تہ تعليم، تربيت ۽ ڪيريئر جي ترقيءَ بابت سرگرمي شروع ڪن ۽ ان ۾ شرڪت ڪن.

**ب. فرض:**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي تہ:

- گڏ ٿيڻ، مظاهرو ڪرڻ، چوڪي قائم ڪرڻ ۽ عرضي داخل ڪرڻ وارو پنهنجو حق اهڙيءَ طرح استمال ڪن جنهن سان مريضن جي سارسنڀال متاثر نہ ٿئي.
- ڪنهن بہ اهڙي اتحاد ۾ شامل نہ ٿين جيڪو ڪنهن صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري/ مريض/ ملازم سان متڀيد رکندڙ هجي.
- پنهنجي ڪم ڪار کي قانون جي حدن اندر رکڻ کي يقيني بڻائين. ان جو مطلب اهو بہ آهي تہ گڏيل اقتصادي فيصلا گمراهہ ڪندڙ نہ هجن ۽ اهڙي ڪا بہ سرگرمي شروع نہ ڪن جيڪا مريضن جي سارسنڀال جي بهتر سهولتن کي متاثر ڪري.
- پنهنجي مقرر ڪيل صحت جون خدمتون فراهم ڪندڙ ملازمن جي ملازمت جي حق ۾ سهولت ۽ نرمي پئدا ڪن.
- صحت جي سارسنڀال/ دوائن جو طريقيڪار اهڙو هجي جيڪو ڪنهن بہ طور تي مريضن جي حياتين لاءِ خطرو نہ بڻجي.
- ان کي يقيني بڻائين تہ ڪنهن بہ تحقيقي عمل لاءِ مريض کي مڪمل معلومات ڏني وڃي ۽ سندس رضامندي حاصل ڪئي وڃي.
- ان کي يقيني بڻايو وڃي تہ ڪو بہ سياسي ڳٺ جوڙ ۽ سرگرمي اهڙي نہ هجي جيڪا مريضن جي بهتر سارسنڀال ۾ رنڊڪ بڻجي.

## 6. رازداري

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي مڪمل رازداريءَ جو حق حاصل آهي.

**الف. حق:**

- ذاتي تحفظ ۽ رازداريءَ سان گڏ معلومات جي رازداريءَ جو حق حاصل آهي. ان ۾ سندن مريض، عملو ۽ ايچ سي ايس پيز ۽ ملڪيت شامل آهن رڳو اهي شامل نہ آهن جن بابت قانون يا عدالت اهڙا اختيار ڏنا هجن.

- Have right to freedom of movement and residence, which includes not to be subjected to unreasonable limitations in terms of where thehealthcare establishment must work, excepting set rules and regulations by the government.

**B. Responsibilities:**

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- To protect the privacy and confidentiality of its patients and to only disclose healthcare treatment, diagnostic and other health information with the patient's informed and written consent or when authorised by law or a court to do so.
- To ensure that incases of children and females, in the immediate post anesthesia phase, a female staff shall be present until a family member or carer can join the patient.
- Freedom of movement and residence; not to interfere with the rights of movement and residence of others and to, as far as possible, accommodate patients whose residence may cause difficulty in accessing health care.

## 7. FEEDBACK AND COMMENT

*Healthcare establishments have the right to feedback and comment on the conduct of any patient, HCSP, Staff/ employee, other healthcare establishment.*

**A. Rights**

- Have the right to pass any feedback, suggestions and raise concerns or complaints to the SHCC or to any regulatory or law enforcing agency as deemed necessary without any fear of retribution/revenge and harassment by patients, HCSP, staff/ other healthcare establishment.
- Have the right to be aware of procedures of complaints and resolution of disputes and conflicts.
- Have right to be given information on how to give feedback and comment or raise concerns about the health services and care.

- نقل و حرکت اور رہائش کی آزادی کا حق ہے جس میں یہ بھی شامل ہے کہ کسی معقول جواز کے بغیر یہ پابندی عائد کی جائے کہ صحت کی نگہداشت کے ادارے کو کہاں کام کرنا چاہیے، سوائے اس کے کہ حکومت کے مقرر کردہ ضابطوں میں ایسی کوئی پابندی ہو۔

**ب۔ذمے داریاں**

صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- مریضوں کے تخلیے اور رازداری کا تحفظ کیا جائے اور ان کے علاج، تشخیص اور دیگر طبی معلومات مریض کی تحریری رضامندی یا عدالت کے حکم کے بغیر، کسی کو نہ دی جائیں۔
- یقینی بنائیں کہ اگر مریض بچہ یا عورت ہے تو بے ہوش کرنے کے بعد مریض کے پاس ایک عملے کی ایک خاتون رکن اس وقت تک موجود ہو جب تک مریض کا کوئی قریبی رشتے دار اس کے پاس نہ آجائے۔
- نقل و حرکت اور رہائش کی آزادی کا مطلب دوسروں کی نقل و حرکت میں مداخلت کرنا نہیں ہے۔جہاں تک ممکن ہو ایسے مریضوں کے لیے گنجائش نکالی جائے جن کی رہائش کی کیفیت کی وجہ سے انہیں علاج کی سہولت حاصل کرنے میں مشکل پیش آتی ہے۔

## ۷۔رائے اور تبصرہ

صحت کی نگہداشت کے اداروں کا حق ہے کہ وہ مریض، طبی عملے اور صحت کی نگہداشت کے دیگر اداروں کے طرزِ عمل کے بارے میں اپنی رائے دیں اور تبصرہ کریں۔

**الف۔حقوق**

- صحت کی نگہداشت کے اداروں کا حق ہے کہ کسی خوف، سزا، انتقام اور ہراساں کیے جانے کے خوف کے بغیر سندھ ہیلتھ کیئر کمیشن یا قانون نافذ کرنے والے کسی ادارے کو کسی مسئلے کے بارے میں اپنی رائے، تجویز یا تشویش سے آگاہ کریں یا شکایت درج کرائیں۔
- شکایت اور اختلافات و تنازعات کے حل کے طریقہ کار سے واقفیت حاصل کرنے کا حق ہے۔
- ان کا حق ہے کہ انہیں یہ معلومات فراہم کی جائیں کہ صحت کی نگہداشت کی خدمات اور دیکھ بھال کے بارے میں اپنی رائے کس طرح دیں اور تشویش کا اظہار کیسے کریں۔

- چُرپُر ۽ رهائش جي آزاديءَ جو حق حاصل آهي رڳو ان ۾ صحت مرڪز ڪي هلائڻ لاءِ غيرضروري حدبنديون شامل نہ آهن البت حڪومت جي قاعدن ۽ ضابطن سان ٺهڪندڙ حق حاصل آهن.

**ب. فرض:**

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي تہ:

- مريضن جي رازداريءَ جو تحفظ ڪيو وڃي ۽ سارسنڀال، علاج، چڪاس ۽ صحت بابت معلومات ڪان رڳو مريض ڪي ئي آگاهہ ڪن ۽ لکت ۾ رضامنديءَ سان يا عدالت جي حڪم تي اختيار ڏنل نمائندي ڪي معلومات ڏئي سگهجي ٿي.
- ان ڪي يقيني بڻايو وڃي تہ بيهوش ڪرڻ ڪان پوءِ واري مرحلي وقت ٻارن ۽ عورتن جي سارسنڀال لاءِ عورتن تي ٻڌل عملو مقرر ڪيو وڃي جيستائين مريض جي سارسنڀال لاءِ سندن ڪو پنهنجو وارث اچي.
- رهائش ۽ چُرپُر جي آزادي ڪنهن بہ طور تي ٻين جي چُرپُر ۽ رهائش جي آزاديءَ سان ٽڪراءُ ۾ نہ هجي ۽ جيستائين ممڪن ٿي سگهي اهڙن مريضن ڪي جن جي رهائش صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري ڪان پري هجي تن ڪي سهولت فراهم ڪئي وڃي.

## 7. جواب ۽ راءِ

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن ڪي ڪنهن بہ مريض، ايچ سي ايس پي، عملي/ ملازم يا ڪنهن ٻئي صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي رويي بابت جواب ۽ راءِ ڏيڻ جو حق حاصل آهي.

**الف. حق**

- حق تہ پهچي تہ مريض، ايچ سي ايس پي، عملي/ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ٻين ادارن بابت بنا ڪنهن بدلي/ انتقام ۽ خوف جي پنهنجي راءِ، صلاح ۽ ڳڻتي يا شڪايت ڪان ايس ايچ سي سي کي آگاهہ ڪري.
- حق تہ پهچي تہ تڪرارن جي نبيري جي طريقيڪار ڪان آگاهہ رهي.
- حق تہ پهچي تہ ڪين صحت جي خدمتن ۽ سارسنڀال بابت ڳڻتي يا جواب ۽ راءِ ڏيڻ جي طريقيڪار بابت معلومات فراهم ڪئي وڃي.

- Have the right to seek compensation if it has been harmed/harassed by patients, employees, staff, other HCEs.

## B. Responsibilities

*Healthcare establishments' responsibilities are:*

- To provide both positive and negative feedback about the attitude, practices and care about the health services in general.
- To withhold from initiating or participating in fraudulent healthcare and to report unethical behavior of patients, HCSP, staff, other healthcare establishment to the appropriate authorities.
- To raise any concerns about the safety, effectiveness or cleanliness of services that may affect the health of patients and their families/ employees/staff of healthcare establishment and society.
- To discuss any misunderstandings/ lack of understanding regarding healthcare services, procedures, rules and policies of healthcare establishment through the appropriate methods/ channels.

The above-mentioned rights and responsibilities are intended to be used as a tool that healthcare establishments refer to or to know what their rights and responsibilities are while functioningin the healthcare servicesin Sindh. It also focuses on a patient Centered approach and promotes participation by patients and HCSPs as well as other HCEs.It also empowers healthcare establishments to feel security, safety and to perform its function and provide quality healthcare services in Sindh with protection of property, without harassment/ violence.

- اگر مریضوں، ملازمین، عملے یا صحت کی نگہداشت کے دیگر اداروں کی جانب سے نقصان پہنچایا جائے / ہراساں کیا جائے تو اس کا معاوضہ طلب کرنے کا حق ہے۔

## ب۔ذمے داریاں

صحت کی نگہداشت کے اداروں کی ذمے داریاں یہ ہیں:

- صحت کی نگہداشت کی عمومی خدمات سے متعلق رویے، مروجہ طریقوں اور دیکھ بھال کے معیار کے بارے میں اپنی مثبت اور منفی رائے سے آگاہ کریں۔
- فریب اور دھوکا دہی پر مبنی صحت کی نگہداشت سے باز رہیں اوور مریضوں، طبی اور انتظامی عملے اور صحت کی نگہداشت کے دیگر اداروں کی غیر اخلاقی رویوں کے بارے میں مناسب اداروں کو اطلاع دیں۔
- مریضوں اور ان کے اہل خانہ صحت کی نگہداشت کے ادارے کے ملازمین / عملے یا معاشرے کی حفاظت ، خدمات کی اثر پذیری یا صفائی کے بارے میں اپنی تشویش کا اظہار کریں۔
- صحت کی نگہداشت کے ادرے کی خدمات، طریقوں،ضابطوں اور پالیسیوں کو سمجھنے میں کمی یا ان کے بارے میں کسی غلط فہمی کی صورت میں مناسب طریقے / ذریعے سے بات چیت کریں۔

درج بالا حقوق وذمے داریوں کا مقصد یہ ہے کہ سندھ میں کام کرنے والے صحت کی نگہداشت کے ادارے ان سے واقف ہوں اور فرائض کی انجام دہی کے دوران ان کا حوالہ دیں اور ان کے مطابق کام کریں۔ یہ منشور مریضوں پر توجہ مرکوز رکھتے ہوئے تیار کیا گیا ہے جس میں مریضوں، طبی عملے اور صحت کی نگہداشت کے اداروں کی شراکت کی حوصلہ افزائی کی گئی ہے۔ یہ منشور صحت کی نگہداشت کے اداروں کو تحفظ، اور سلامتی کا احساس دلاتا ہے اور انہین اختیار دیتا ہے کہ سندھ میں املاک کے تحفظ اور ہراساں کیے جانے یا تشدد کے خوف کے بغیر اپنے فرائض انجام دیتے ہوئے صحت کی معیاری خدمات فراہم کریں۔

- حق ٿو پهچي تہ مريض، ملازمن، عملي يا ٻين ايڇ سي ايز پاران پهچايل ايذاءُ/ نقصان جي ازالي جو مطالبو ڪن.

## ب. فرض

صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن جو فرض آهي تہ:

- صحت جي خدمتن، سارسنڀال، طريقيڪار ۽ روين جي عام صورتحال بابت مثبت ۽ منفي راءِ فراهم ڪن.
- صحت جي سارسنڀال ۾ دوکيبازي بند ڪن يا ان جو حصو نہ بڻجن ۽ مريضن، ايڇ سي ايس پي، عملي يا صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ٻين ادارن جي غيراخلاقي روين بابت واسطيدار اختيارين کي رپورٽ پيش ڪن.
- تحفظ، اثرن ۽ صفائيءَ جي خدمتن بابت پنهنجي ڳڻتيءَ کان آگاهہ ڪن جنهن سان مريضن ۽ انهن جي ڪٽنب ڀاتين/ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي ملازمن/ عملي ۽ معاشري جي صحت متاثر ٿي سگهي ٿي.
- صحت جي سارسنڀال ڪندڙ اداري جي صحت جي سارسنڀال وارين خدمتن، طريقيڪار، قاعدن ۽ پاليسين متعلق پيدا ٿيل ڪنهن بہ غلط فهمي/ سمجهہ ۾ نہ اچڻ بابت مناسب طريقي/ واسطي سان ان تي بحث ڪن.

مٿي ڄاڻايل حق ۽ فرض ان خيال سان پيش ڪيا ويا آهن تہ جيئن سنڌ ۾ صحت جي سارسنڀال جون خدمتون فراهم ڪندڙ ادارا پنهنجن حقن ۽ فرضن بابت آگاهي حاصل ڪري يا انهن کي سمجهي سگهن. ان طريقيڪار ۾ مريض کي مرڪزي حيثيت حاصل آهي ۽ ان ۾ بهتريءَ لاءِ مريضن ۽ ايڇ سي ايس پيز سان گڏ ۽ ٻين ايڇ سي ايز جي شرڪت ضروري آهي. ان ۾ صحت جي سارسنڀال ڪندڙ ادارن کي بااختيار بڻايو ويو آهي تہ اهي پاڻ کي محفوظ سمجهي سگهن ۽ سنڌ ۾ صحت جي سارسنڀال جون معياري خدمتون فراهم ڪرڻ وقت اهي پاڻ کي، پنهنجي ملڪيتن کي محفوظ سمجهن ۽ ڪين ڪنهن بہ قسم جي ڌڪاءُ/ تشدد جو خوف نہ هجي.