

As a valued customer of Twinkle Home Health Care, you and your family have the following RIGHTS:

1. To be informed by Twinkle Home Health Care of your rights and responsibilities and to receive a written copy (in Arabic and English) on admission to our services. If necessary, a translator will be provided to ensure full comprehension of these rights.
2. To receive the highest level of care and respect for your personal values and beliefs by all Twinkle Home Health Care staff.
3. To have informed and/or general consent for all proposed home care services. This should be signed by you or your first degree relative. If you lack legal full capacity to consent in person (e.g. under 18 years of age or is not oriented), consent shall be taken from your relatives up to the fourth degree.
4. To receive the highest professional standards, where care shall be delivered by licensed individuals and by competent multidisciplinary team members.
5. To receive care that is based on the best available evidence and within Twinkle Home Health Care's scope of practice.
6. To be free from verbal, mental, sexual, and physical abuse, neglect and misappropriation of property.
7. To receive privacy during any clinical procedures and that Twinkle Home Health Care staff will always maintain your confidentiality.
8. To receive a complete explanation if there is a need for Twinkle Home Health Care to transfer/ discharge you from our service.
9. Upon request, have access to your medical records.
10. The right to receive an appropriate assessment and management plan for any pain that you have, through the delivery of evidence-based practices.
11. To be informed of all costs related to your contract with Twinkle Home Health Care, and to receive (upon request) an itemized bill explaining all charges.
12. In the event of an emergency, you will receive Basic Life Support by our clinicians until the Emergency Services arrive.
13. To receive a detailed assessment on admission to our services and receive a plan of care on how we plan to meet your care needs and expectations.
14. For Monthly Contract- You have a right to terminate the contract by providing 2 weeks written notice and amend timing schedule same day with minimum 4 hours notice is required.
For adhoc Booking- change of timings and cancellation on same day – A minimum of 4 hour notice is required. Cancellations after this period will incur a payment charge of 50% and a 100% payment charge for cancellation on nurse arrival.
15. You have a right to refuse any care offered by our clinicians. If this situation arises, our clinicians will advise you of the potential risks associated with not following the recommended care plan and will ask you to sign a form for that refusal.

Twinkle Home Health Care states that the Person Served has the following RESPONSIBILITIES:

1. To respect all Twinkle Home Health Care policies and regulations
 2. To treat all Twinkle Home Health Care staff members with respect
 3. To provide a safe working environment for our staff
 4. To not ask our staff to conduct domestic duty that are outside of their job description, i.e. babysitting members of the household, washing and cleaning.
 5. To give honest and comprehensive information regarding your medical history and to provide an up to date medical report or discharge summary which includes all current medications
 6. To provide an up-to date prescription for all medications taken at home
 7. To be responsible for any consequences resulting from not following the agreed plan of care.
 8. To ensure that any financial obligations due to Twinkle Home Care are paid promptly.
 9. To notify Twinkle Home Health Care if you plan to change residences other than the address listed on the original contract. This is to ensure that a risk assessment is completed and to also arrange the logistics necessary to get your nurse to you.
 10. If your home nursing is covered by your insurance, this only covers you whilst you are at home. In the event of an admission to hospital, home care services will cease unless you wish to continue under a private pay basis
- If you should have a question or concern regarding the services from Twinkle Home Health Care LLC, you may contact the Operations Hotline 050 789 5845 or info@twinklehomehealthcare.com. You may also visit us in Office 625 Emaar Business Park Building 1, The Greens, Dubai, UAE.

Person Served / Representative's Full name:

Twinkle Representative Full Name:

Relationship of the patient:

Designation:

Date and Time Completed:

Date and Time Completed:

Signature:

Signature:

لكونكم عملاء مميزين لتوينكل للرعاية الصحية المنزلية، فإنكم وعائلاتكم ستتمتعون بالحقوق التالية:

- 1- أن يتم إبلاغكم بواسطة توينكل للرعاية الصحية المنزلية بحقوقكم ومسؤولياتكم واستلام نسخة مكتوبة عنهما (باللغتين العربية والإنجليزية) عند الحصول على خدماتنا، وفي سبيل ضمان الحصول على كافة الحقوق، يتم توفير مترجم في حال كان ذلك ضرورياً.
- 2- الحصول على أفضل مستوى من الرعاية والاحترام لمبادئكم الشخصية ومعتقداتكم من جميع العاملين في توينكل للرعاية الصحية المنزلية.
- 3- الحصول على موافقتك في جميع خدمات الرعاية الصحية المقدمة بواسطة توينكل للرعاية الصحية المنزلية. يجب التوقيع على ذلك بواسطة شخصيا أو بواسطة أحد أقربائك من الدرجة الأولى، وفي حال لم تكن لديك الأهلية القانونية للتوقيع على الموافقة (كأن تكون أقل من 18 عاماً) فإن يمكن الحصول على موافقة أحد أقربائك إلى الدرجة الرابعة.
- 4- التمتع بأفضل معايير الخدمة المهنية، وأن يكون تقديم خدمات الرعاية الصحية بواسطة متخصصين مرخصين وفريق متعدد التخصصات.
- 5- الحصول على أفضل رعاية صحية وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة، وضمن نطاق العمل الخاص بتوينكل للرعاية الصحية المنزلية.
- 6- عدم التعرض لأي نوع من الإساءة اللفظية أو العقلية أو التحرش الجنسي أو الاعتداء البدني أو الإهمال أو سوء استخدام المرافق.
- 7- التمتع الكامل بالخصوصية أثناء الحصول على الخدمات والإجراءات السريرية الأخرى، إلى جانب أن فريق توينكل للرعاية الصحية المنزلية سيحافظ بشكل دائم على خصوصيتكم وسريته.
- 8- الحصول على تفسيرات شاملة في حال كانت هنالك حاجة بواسطة توينكل للرعاية الصحية المنزلية لنقلك أو تسجيل خروجك من خدمات المركز.
- 9- الحصول على تقرير طبي ونسخ عن سجلاتك الطبية.
- 10- الحصول على التقييم المناسب وإدارة الألم من خلال طرق علاجية معروفة ومثبتة.
- 11- الحصول على تفاصيل كاملة لرسوم الخدمات المقدمة لعقدك مع توينكل للرعاية الصحية المنزلية، والحصول على فاتورة تفصيلية بكافة الرسوم (إذا كان ذلك مطلوباً).
- 12- ستحصل في حالات الطوارئ على الدعم الطبي الأساسي بواسطة متخصصينا، وذلك حتى وصول خدمات الطوارئ.
- 13- الحصول على تقييم شامل عند تلقي خدمات مركز توينكل للرعاية الصحية المنزلية، وتلقي خطة كاملة للرعاية الصحية والكيفية التي سيتم بها تلبية متطلباتك الصحية وتوقعاتك في هذا الشأن.
- 14- في حالات العقود الشهرية، فإن لديك الحق في إنهاء العقد من خلال تقديم إنذار خطي قبل 14 يوماً، كما يمكن تعديل مواعيد الخدمة في نفس اليوم قبل ما لا يقل عن 4 ساعات من الموعد.
- يجب إجراء أي حجز إضافي أو تغيير في المواعيد المسجلة أو إلغائها لنفس اليوم، قبل 4 ساعات على الأقل. حيث سيتم فرض ما قيمته 50% في حالات الإلغاء لأقل من 4 ساعات، وسيتم فرض 100% من الرسوم المحددة عند الإلغاء ووصول أخصائي التمريض إلى منزلك.
- 15- لديك الحق في رفض أي خدمة يقدمها اختصاصيوننا، وفي تلك الحالة، سيطلعك فريق العمل على المخاطر المرتبطة برفض الخضوع لخطة العلاج المقترحة، وطلب توقيعك على خطاب رفض لتلقي الخدمة.

تنص وثيقة مسؤوليات مرضى توينكل للرعاية الصحية المنزلية على ما يلي:

- 1- احترام القوانين والأحكام الخاصة بمركز توينكل للرعاية الصحية المنزلية
 - 2- التعامل باحترام مع فريق العمل التابع لتوينكل للرعاية الصحية المنزلية .
 - 3- توفير بيئة عمل آمنة للعاملين بالمركز.
 - 4- عدم طلب خدمة غير متضمنة في نطاق عمل فريق توينكل للرعاية الصحية المنزلية، مثل رعاية الأطفال أو أحد أفراد العائلة أو التنظيف والغسيل.
 - 5- تقديم معلومات كاملة ودقيقة فيما يتعلق بالحالة المرضية الحالية والتاريخ المرضي وأي معلومات تتعلق بالعلاج في المستشفيات والعلاجات السابقة، إلى جانب المعلومات الخاصة بالحساسية تجاه أي أدوية.
 - 6- تقديم تفاصيل كاملة ومحدثة عن أي أدوية يتم تناولها في المنزل.
 - 7- تحمّل تبعات عدم اتباع خطط العلاج المقترحة والتي تمت الموافقة عليها.
 - 8- الحرص على سداد كافة التزاماتك المالية لمركز توينكل للرعاية الصحية المنزلية على نحوٍ فوري.
 - 9- إبلاغ توينكل للرعاية الصحية المنزلية في حال كنت تعتزم تغيير مسكنك إلى مكان آخر غير ما هو محدد في عقد الخدمة الأصلي، وذلك بهدف اكتمال عملية تقييم المخاطر والترتيب للخدمات اللوجستية اللازمة لإيصال أخصائي التمريض إلى منزلك.
 - 10- في حال كان التأمين يغطي تكاليف التمريض المنزلي، فإن تلك التغطية التأمينية تكون مخصصة لك فقط وأنت في المنزل. وفي حال تم تسجيل دخولك للمركز، فسيتم وقف الخدمات المنزلية ما لم توافق على تحمل نفقاتها.
- وفي حال كانت لديك أي استفسارات أو أسئلة تتعلق بخدمات توينكل للرعاية الصحية المنزلية، فيمكنكم التواصل معنا على خط العمليات 0507895845، أو عبر البريد الإلكتروني info@twinklehomehealthcare.com ، كما يمكنك أيضا زيارة مركزنا في المكتب رقم 625 بمجمع إعمار للأعمال، ذا جرينز، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

الإسم الكامل لممثل مركز توينكل للرعاية الصحية المنزلية

الاسم الكامل لمتلقي الخدمة / الممثل

الوظيفة / المنصب

صلة القرابة للمريض

تاريخ ووقت التوقيع

تاريخ ووقت التوقيع

التوقيع

التوقيع