



PIAGAM PELANGGAN

Aktiviti utama Institut Jantung Negara (IJN) adalah untuk berkhidmat sebagai pusat rujukan negara bagi penyakit jantung dan menyediakan perkhidmatan diagnostik perubatan dan pembedahan.

SEBAGAI PELANGGAN IJN, ANDA BERHAK MENDAPAT:

1. MAKLUMAT YANG TERKINI DAN LENGKAP

- Anda akan diberi maklumat perubatan yang lengkap seperti keadaan kesihatan, diagnosis, rawatan dan prognosis.
- Anda akan dimaklumkan mengenai identiti profesional yang merawat anda.
- Anda berhak memohon Laporan Perubatan dengan bayaran yang berpatutan.
- Anda berhak mendapatkan bil terperinci yang menerangkan semua caj hospital.
- Atas permintaan, anda akan diberi nasihat berkenaan dengan perubatan penggalakan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan untuk mengekalkan kesihatan yang baik dan cara hidup yang sihat.

2. RAWATAN PERUBATAN

- Anda akan diberi rawatan perubatan termasuk rawatan kecemasan mengikut amalan semasa bagi rawatan hospital di Malaysia.

3. PILIHAN

- Anda berhak menolak rawatan yang dicadangkan dan dibenarkan keluar atas tanggungan sendiri.
- Anda berhak mendapatkan pandangan kedua daripada doktor (di dalam atau di luar IJN).
- Anda berhak memohon untuk dirujuk kepada hospital atau pusat perubatan yang lain.
- Anda berhak menolak penyertaan dalam program penyelidikan perubatan.

4. PRIVASI DAN MARUAH

- Maklumat perubatan dan peribadi anda adalah rahsia.
- Privasi, maruah, agama dan kepercayaan kebudayaan anda akan dihormati.

5. PERSEKITARAN HOSPITAL

- Anda akan dirawat di persekitaran yang selamat, bersih dan selesa.

6. KEMUDAHAN PERTANYAAN DAN ADUAN

- Anda berhak mengutarakan sebarang pertanyaan dan meminta pertolongan daripada kakitangan hospital.
- Anda berhak membuat sebarang aduan melalui saluran dan kaedah yang sesuai.
- Anda berhak membuat sebarang aduan melalui pihak berkuasa dan badan akreditasi yang berkenaan.

SEBAGAI PELANGGAN IJN, ANDA BERTANGGUNGJAWAB UNTUK:

1. MEMBERIKAN MAKLUMAT

- Anda perlu memberikan maklumat perubatan, ubat-ubatan dan rawatan terdahulu dengan betul dan tepat.
- Anda perlu memberikan maklumat peribadi anda termasuk insurans dan maklumat kewangan dengan betul dan tepat.

2. MEMATUHI PELAN RAWATAN

- Anda harus mengikuti nasihat dan arahan perubatan sekiranya anda membuat pilihan untuk menerimanya.
- Anda harus menghadiri semua temu janji tepat pada masanya dan memaklumkan kepada IJN sekiranya tidak dapat menghadiri temu janji yang ditetapkan.

3. MEMATUHI PERATURAN DAN ARAHAN

- Anda harus sentiasa mematuhi semua peraturan di IJN.
- Anda harus mematuhi peraturan larangan merokok.

4. MEMBAYAR CAJ HOSPITAL TEPAT PADA MASANYA

- Anda harus membuat bayaran bil hospital dalam tempoh masa yang ditetapkan.

5. HORMAT-MENGHORMATI

- Anda dan pelawat anda harus saling menghormati dan bertimbang rasa terhadap orang lain.

PATIENT'S CHARTER

The principal activities of Institut Jantung Negara (IJN) are to serve as a national referral centre for heart diseases and to provide diagnostic, medical and surgical services.

AS A PATIENT OF IJN, YOU HAVE THE RIGHT TO:

1. TIMELY AND ADEQUATE INFORMATION

- You shall be given adequate medical information such as medical condition, diagnosis, treatment and prognosis.
- You shall be informed of the professional identity of your healthcare providers.
- You shall be entitled to a Medical Report upon request and payment of a reasonable fee.
- You shall be entitled to an itemised bill and explanation of hospital charges upon request.
- You shall, upon request, be given advice in relation to promotive, preventive, curative medicine and rehabilitation to maintain good health and healthy lifestyle.

2. MEDICAL TREATMENT

- You shall be given medical treatment, including treatment in emergency situations, in accordance with currently accepted standards of hospital care in Malaysia.

3. CHOICES

- You are entitled to refuse a recommended treatment and be discharged at your own risk.
- You are entitled to request for a second opinion from another doctor (in-house or external).
- You are entitled to request for a referral to another healthcare provider.
- You are entitled to decline participation in medical research programmes.

4. PRIVACY AND DIGNITY

- Your personal and medical information shall be confidential.
- Your privacy, dignity, religious and cultural beliefs shall be respected.

5. HOSPITAL ENVIRONMENT

- You shall be treated in a safe, clean and comfortable environment.

6. FACILITY FOR RAISING CONCERNS

- You are entitled to raise any concern and to request for assistance from the hospital staff.
- You are entitled to have access to an appropriate grievance mechanism.
- You are entitled to report to relevant authorities and accrediting bodies.

AS A PATIENT OF IJN, YOU HAVE THE RESPONSIBILITY TO:

1. PROVIDE INFORMATION

- You are expected to fully and truthfully provide details of your medical, medication and treatment history.
- You are expected to fully and truthfully provide your personal details including insurance and financial information.

2. ADHERE TO TREATMENT PLANS

- You shall adhere to medical advice and instructions should you choose to accept them.
- You shall attend all appointments punctually and notify IJN, if you are unable to keep the appointment.

3. ADHERE TO RULES AND REGULATIONS

- You shall adhere to all rules and regulations of IJN at all times.
- You shall observe the no smoking policy.

4. TIMELY PAYMENT OF HOSPITAL CHARGES

- You shall pay your hospital bills within the stipulated time frame.

5. RESPECT ONE ANOTHER

- You and your visitors shall respect and be considerate to others.



Internationally Accredited Heart Centre

Institut Jantung Negara (245794-v) 145, Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia.
T: (+603) 2617 8200 F: (+603) 2698 2824 E: info@ijn.com.my W: www.ijn.com.my

IJN.caring BEYOND your HEART