

يمكن لجميع عملاء (إندوس) Indus توقع ما يلي:

1. أن يتم التعامل معهم بطريقة مهذبة ومحترمة وخالية من الإهمال والإهانة والاستغلال الفكري والجسدي والمالي.
2. أن يتم احترام الهوية والمعتقدات والتاريخ والثقافة والقدرات الفردية للعميل، وهذا يتضمن الاعتراف بفردية العميل الإثنية والجنسية والروحانية واللغوية والأسرية والثقافية، وأن يتم التعامل مع العملاء بأسلوب خالٍ من الوصم والافتراضات.
3. إشراكهم في تقييم حاجاتهم وبناء خطط الرعاية والخدمات الخاصة بهم، وكذلك في التقييمات اللاحقة وفي مراجعة خدماتهم.
4. منح أو رفض أو سحب الموافقة على تقديم أي خدمات.
5. الاحتفاظ بحق منح أو رفض أو سحب الموافقة على الإدلاء بمعلوماتهم الشخصية. للعملاء الحق في الاطلاع على سجلاتهم الخاصة للتأكد من دقتها ومصداقيتها واكتمالها. للعملاء الحق في أن تكون معلوماتهم الصحية الشخصية ملكاً لهم وأن تبقى سرية ومحترمة ومحمية.
6. الحصول على المعلومات والإحالات للجهات القانونية لتمثيلهم، أو للحصول على خدمات المساعدة الذاتية والمجتمعية الأخرى المتاحة لهم.
7. إعلامهم عن التعليمات والإجراءات التي تؤثر على الخدمات والبرامج المقدمة. يتوقع العملاء معاملة شفافة وواضحة وعادلة عند تقديم الشكوى أو الإطراء فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لهم، وأن لا يؤثر تقديم الشكاوى على نوعية الرعاية التي يتلقونها.
8. رفض المشاركة في أي برنامج و/أو دراسات بحثية، والحق في سحب أي موافقة تم إعطاؤها لبرنامج أو دراسات بحثية جارية في أي وقت.
9. أن يكون التواصل بشكل صريح وسلس، وأن يكون كافة الأشخاص المشاركون في خدمة العملاء مسؤولين ومدعومين لإنجاز أدوارهم الوظيفية ومسؤولياتهم بفعالية.
10. أن يُعامل أفراد العائلة ومقدمي الرعاية باحترام ويُنظر إليهم كمساهمين قيّمين في فريق الرعاية، وأن يقدر موظفو (إندوس) Indus خبرات المرضى والعائلات ومقدمي الرعاية ويدمجون هذه المعرفة في السياسات والتخطيط واتخاذ القرارات.
11. أن يلتزم موظفو (إندوس) Indus بمسؤولياتهم المهنية بتقديم خدمة ورعاية آمنة. هذا يعني أيضاً أن موظفي (إندوس) Indus سيرشدون العميل للحصول على خدمات بديلة في حال كون حاجات العميل خارج نطاق الخدمة المتاحة في (إندوس) Indus.