

مستشفى اليوسف للخدمات الطبية
الخبر - المملكة العربية السعودية

كتيب المعلومات
التي تهتم المريض



33 عاما من

السمعة الطيبة في العلاج

والعناية الفائقة

المريض في المقام الأول

قائمة المحتويات

- 1- رسالة المدير العام
- 2- خدمات المستشفى
- 3- حقوق المريض والعائلة
- 4- واجبات المرضى
- 5- التسجيل / الدخول
- 6- الأغراض الثمينة للمريض
- 7- معلومات تأمينية
- 8- معلومات عن الفاتورة
- 9- الخدمات الخاصة بالمرضى
- 10- مواعيد الزيارة
- 11- الخدمات الغذائية
- 12- الخدمات الدينية
- 13- خدمات أخرى - الجرائد والتلفزيون والهاتف
- 14- سلامة المرضى والزوار
- 15- الأدوات الكهربائية الخاصة
- 16- سياسة منع التدخين
- 17- خطط مكافحة العدوى
- 18- رضا المرضى

رسالة المدير العام

يحرص فريق العمل بمستشفى اليوسف على توفير الرعاية الطبية الشاملة على أفضل وجه ممكن.

لذا فسوف تحظون بالمستشفى على رعاية طاقم من الأطباء والممرضات المتميزين والذين لا يألون جهداً في القيام بواجباتهم و مسئولياتهم على النحو الأمثل. هذا فضلاً على أننا نتعهد في مستشفانا بالحفاظ على حقوق مرضانا.

وأخيراً ، فإنه يسعد مستشفى اليوسف أن يقدم لكم أسمى آيات الشكر والعرفان على ثقافتكم الغالية في المستشفى وما يقدمه من خدمات طبية. كما أننا نتمنى لكم طيب الإقامة وسرعة الشفاء

المدير العام

خدمات المستشفى

يقدم لكم المستشفى مجموعة كبيرة من الخدمات الطبية الأساسية من خلال العيادات الخارجية و القسم الداخلي والذي يشمل الآتي:

قسم الداخلي للمرضى	خدمات العيادات الخارجية
غرف خاصة	قسم الطوارئ (24 ساعة)
غرف مشتركة	عيادة الطبيب العام (24 ساعة)
الجناح العام	عيادة الجراحة (16 ساعة)
غرفة العزل	عيادة الأمراض الجلدية (8 ساعات)
غرفة الولادة	عيادة الأمراض الباطنة (16 ساعة)
غرفة العمليات	عيادة القلب (16 ساعة)
الحضانة	عيادة المسالك البولية (8 ساعات)
وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة	عيادة أمراض النساء والولادة (16 ساعة)
وحدة العناية المركزة	عيادة الأنف والأذن والحنجرة (16 ساعات)
الآشعة فوق الصوتية على القلب والشرايين	عيادة العيون (8 ساعات)
تخطيط القلب بالمجهود	عيادة العظام (16 ساعات)
المناظير التشخيصية	عيادات الأسنان (16 ساعة)
	عيادات الأطفال (16 ساعة)
	خدمات الأشعة (24 ساعة)
	خدمات الصيدلية (24 ساعة)
	خدمات المختبر (24 ساعة)

ص.ب. 1692	العنوان البريدي
03-8642736 ، 03-8642751	هاتف
03-8648123 ، 03-8642731	فاكس
alyousif@alyousif-hospital.com	بريد إلكتروني

حقوق المريض

- 1- تلقي رعاية تتسم بالحنو والاحترام.
- 2- الخصوصية والحفاظ على الكرامة الشخصية
- 3- الحصول على معلومات عن العلاج باللغة التي يفهمها.
- 4- الرفض أو القبول للرعاية الموصى بها.
- 5- التخلص من الألم.
- 6- سرية المعلومات المدونة في السجل الطبي.
- 7- معرفة أسماء الفريق الطبي المختص برعايته.
- 8- التعبير عما يساوره من مخاوف أو شكاوي.
- 9- معرفة تكاليف العلاج

واجبات المريض

- 1- مراعاة غيره من المرضى والزوار.
- 2- أن يحترم الفريق المسند إليهم رعايته وعلاجه.
- 3- الإدلاء بمعلومات كاملة عن مرضه وتفاصيل علاجه فيما سبق.
- 4- التقيد بالتوصيات والتوضيحات والسؤال في الأمور التي لم يفهمها كما أن له حق المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعلاجه.
- 5- الإلتزام بالحضور في المواعيد المقررة وفي الوقت المحدد.
- 6- إعلامنا بمدى رضاه عن الرعاية المقدمة إليه أثناء العلاج حتى تتمكن من تطوير وتجويد خدماتنا.

دخول المستشفى (التنويم)

ماذا يمكن تتوقع أثناء فترة بقائك بالمستشفى؟

- أن تتلقى على الدوام عناية تنسم بالود والاحترام اللائقين مع مراعاة الثقافة الخاصة بالمملكة وأن تكون تلك الرعاية متميزة من حيث الجودة. أيضا فأنا سنقوم بمعاونتك في تدقيق فواتيرك. كذلك فإننا نتعهد بتوفير بيئة صحية آمنة ونظيفة نحترم فيها خصوصيتك ونحميها ونقدم لك المساعدة عند مغادرتك للمستشفى. في المقابل فإنه يتعين عليك:
- الالتزام بخطة العلاج وإبلاغ الفريق المعالج عن حدوث أية تطورات بحالتك.
 - التقيد بأنظمة المستشفى فيما يتعلق بالتدخين والأمان ومكافحة العدوى وغير ذلك.

ما الذى تحتاج أن تحمله معك عند الدخول؟

من الأشياء التي يوصى بحملها معك:

- قائمة بالعلاج الذي تتناوله (يتم تسليم الأدوية التي أحضرتها من البيت الى الممرضة المناوبة) وسيقوم طبيبك أو الصيدلاني بأخذ القرار فيما يتعلق بتلك الأدوية.
- بطاقة تأمين صحي سارية ورخصة الإقامة / الحفيظة.

الأغراض الثمينة الخاصة بالمريض

يفضل ألا تحمل معك أشياء كالمجوهرات والساعات الثمينة أو المبالغ النقدية الكبيرة. وإذا كنت قد حملت معك بعض الأغراض الثمينة فإنه يمكنك تسليمها للأمانات لدى التمريض.

الإجراءات الخاصة بالأغراض الثمينة للمريض

ستقوم الممرضة المسؤولة باستلام الأغراض الثمينة ووضعها داخل مظروف وستقوم بتعبئة نموذج الأغراض الثمينة والتوقيع عليه والممرضة المناوبة عند استلام وكذلك عند إعادة الأغراض.

معلومات التأمين الصحي الخاصة بك

الرجاء إحضار كل المعلومات الخاصة بتأمينك الصحي وذلك كي تتمكن من التمتع بكافة المزايا المالية التي تستحقها. إذا كان دخولك إلى المستشفى يتطلب موافقة مسبقة من شركة التأمين فإن طبيبك المعالج سيقوم بتولي الأمر بالتعاون مع طبيب أو منسق التأمين. إذا كانت حالتك طارئة أو أثناء العطلات فسيتم إنهاء الإجراءات اللازمة للدخول ثم يتم الحصول على الموافقة خلال 24 ساعة عن طريق طبيب أو منسق التأمين. سوف يوضح لك طبيبك المعالج تلك الخدمات التي لا تغطيها وثيقة التأمين كالحوادث المرورية وإصابات العمل على سبيل المثال، وفي مثل تلك الحالات يرجى الإتصال بمنسق التأمين على تحويلة (609 أو 303).

معلومات عن الفواتير

إن كان لديك تأمين طبي يسمح بتغطية خدمات التنويم فستصدر فاتورتك وفقاً لنوع الوثيقة التأمينية والتي يمكن أن تكون تغطيها كالتالي:

- 1- تغطية كاملة من غير حاجة إلى دفع أية مبالغ مالية.
- 2- تغطية نسبية ويتعين عليك دفع نسبة من الفاتورة الإجمالية.
- 3- بالنسبة لخدمات الأمومة (إذا كانت وثيقة التأمين تسمح بها) فإنه في حالة استنفادك لفوائد خدمات الأمومة فإنه سيتعين عليك دفع المبالغ المتبقية. وللمساعدة يمكنك الإتصال بطبيب التأمين في المستشفى على التحويلة رقم (303).
- 4- بالنسبة للمرضى غير المتمتعين بتغطية تأمينية ، فإن إدارة المستشفى لديه نظام راق ومعايير أخلاقية ملزمة لخدمات الفواتير.
- 5- سيقوم مسئول الدخول بشرح التكاليف التقديرية للخدمات الطبية و يقوم المريض بالتوقيع على التعهد الخاص عند الدخول، كما أن عليك دفع مبلغ معين سلفاً وفي حالة تجاوز التكلفة التقديرية فسيتم إبلاغك بذلك.
- 6- في الحالات الطارئة، يتم البدء في العلاج فوراً بدون أي تأخير.

خدمات المرضى

يهمنا كثيراً أن نوفر لك الراحة والخدمة المتميزة بالإضافة إلى الخصوصية أثناء إقامتك في المستشفى آخذين في الاعتبار حالتك المرضية واحتياجاتك.

- يتم تحديد غرفتك ووحدة التمريض الخاص بك فور وصول المعلومات من طبيبك أو موظف مكتب الدخول آخذين في الاعتبار أية طلبات خاصة تبديها.
- يتم تعيين أعضاء فريق تمريض يتولى رعايتك وذلك خلال إقامتك بالمستشفى وتقوم الممرضة المختصة بك بالتعاون مع كافة أفراد الفريق القائم على رعايتك طوال فترة إقامتك.
- كما أنه يمكن أيضاً استدعاء موظفي الخدمات الأخرى مثل قسم الأشعة والخدمات الغذائية وأخصائية تنقيف المرضى وذويهم والأخصائية الاجتماعية للإسهام في رعايتك.
- هذه المجموعة من المهنيين سيقومون مع بعضهم البعض بوضع خطة علاجك والتي يتم إشراكك وإبلاغك عنها بما تنطوي عليه من خطوات علاجية وفحوصات لازمة أثناء إقامتك بالمستشفى كما أنهم سيقومون أولاً بأول بمدك بكافة المعلومات والإرشادات . عند مغادرتك للمستشفى سيقوم ذلك الفريق بتزويدك بالمعلومات والإرشادات اللازمة التي قد تحتاج إليها بعد المغادرة.
- إذا كان لديك أي إستفسار أو طلبات خاصة في أي وقت أثناء إقامتك، نرجو استخدام الجرس الموجود بقرب سريرك لإستدعائهم.
- بكل وحدة هناك ممرضة مسؤولة تتواجد لخدمتك. وستقوم بتزويدك بالمعلومات الإدارية عن سائر الخدمات الخاصة بالمرضى.

الإحتياجات الخاصة: خدمات الترجمة:-

خدمات الترجمة متوفرة ويمكن الإستفادة منها عن طريق موظفي التمريض المكلفين برعايتك.

بالنسبة لمرضى الشركات، يتم ترتيب المواصلات لهم عند الخروج عن طريق الإتصال بمندوب
وسائق الشركة.

مواعيد الزيارة

أوقات الزيارة هي: من الساعة 12 ظهراً إلى الساعة 2 عصرًا ومن الساعة 6 مساءً إلى الساعة 9 مساءً .

عدد الزوار محدد بـ 2 زائر في الوقت ذاته. نرجو من جميع الزوار الكرام الإلتزام بالعدد مراعاةً لراحة المرضى الآخرين بالمستشفى.

الخدمات الغذائية

يتم تقديم وجبات للمرضى كالتالي:

الإفطار – 6:30 ص إلى 8:30 ص

الغداء – 11 ص إلى الساعة الواحدة ظهراً

العشاء – 7 م إلى 9 م*

يقدم العصير والماء مجاناً .

الضيوف / الأبوين المرافقين لصغار: يقدم إلى أحد الأبوين المرافق للصغير الفطور والغداء والعشاء مجاناً بالإضافة إلى الشاي والقهوة والعصير والماء.

الخدمات الدينية

إننا، بمستشفى اليوسف، نهتم أيضاً باحتياجاتك الدينية، حيث تم وضع علامة اتجاه القبلة في مناطق رعاية المرضى كما أن سجادة الصلاة أيضاً متوفرة عند الطلب ونسخة من المصحف الشريف بالخزانة المجاورة لسيريك متاحة للاستخدام في غرفتك

الخدمات الأخرى

الجرائد: توزع الجرائد المحلية اليومية مجاناً للمريض.

التلفزيون: الغرف مجهزة بجهاز تلفزيون يعرض القنوات الفضائية الإنجليزية والعربية والباكستانية والهندية.

الهاتف: يمكنك إجراء المكالمات المحلية مجاناً في أي وقت بالضغط على الزر 9 قبل إدخال الرقم المطلوب.

سلامة المرضى والزوار

سلامة المرضى

سلامتك الشخصية هي من أولوياتنا بمستشفى اليوسف، ومن أهم وسائلك لمساعدتنا في ذلك هو التحدث معنا بكل ما لديك. تحدث إلى طبيبك والممرضة المسؤولة عن رعايتك والمثقفة الصحية والأخصائية الإجتماعية وأخبرهم بالأمر الهامة المتعلقة بصحتك. اطرح عليهم ما يعن لك من أسئلة وساهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بصحتك.

الأمن

رجال الأمن يقومون بواجبهم على مدار الساعة ويوفرون الحماية لجميع المرضى والزوار والموظفين والممتلكات.

الأدوات الكهربائية الخاصة

- يمنع استخدام السخانات المحمولة وأسلاك التوصيل، والمستشفى تحتفظ بحقها في مطالبة المريض بإزالة أي جهاز كهربائي غير آمن من ناحية التصميم أو الحالة أو حسب متطلبات القوانين التنظيمية.
- يحظر استخدام الهواتف الجوالة واللابتوب وأجهزة الكمبيوتر في جميع أماكن رعاية المرضى.

تمرين إطفاء الحريق

وفقاً لمعايير الدولة ووزارة الصحة والمجلس المركزي لاعتماد المنشآت الصحية يعقد بانتظام تدريبات إطفاء الحريق داخل المستشفى وهو ما يطلق عليه الرمز الأحمر. عندما يتم الإعلان عن تمرين الرمز الأحمر يطلب منك ومن الزوار البقاء داخل الغرف حتى يتم الإعلان عن إنتهاء التمرين. ستبلغك كبير الممرضات بشأن تمرين إطفاء الحريق.

سياسة "ممنوع التدخين"

إن مبنى مستشفى اليوسف هو منشأة خالية من التدخين، وتدعم هذه السياسة مفهوم أننا نكون منشأة رعاية صحية ملتزمون بتوفير بيئة صحية وخالية من الدخان للمرضى والموظفين والطواقم الطبية والضيوف.

- أي نوع من التدخين (السجائر والشيشة وغيرها) في مباني المستشفى ممنوع منعاً باتاً لجميع الأشخاص.

- قد يدخل المريض خارج المبنى في مكان مناسب إذا كان قد سمح له الطبيب المعالج بذلك.

رضا المريض

إن تمام رضاك عن خدماتنا في غاية الأهمية بالنسبة لنا! فإذا دعت الحاجة الى الإفصاح عن أمر ما يتعلق بالخدمة يرجى تعبئة نموذج الشكوى وتسليمه إلى الممرضة المسؤولة أو وضعه في صندوق الشكاوي.

هدفنا الوحيد هو توفير الرعاية الممتازة ولقياس نجاحنا فإننا نسترشد بأرائكم من خلال إستطلاع آراء المرضى كما أن ملاحظتكم تساعدنا كثيراً على التطوير وتحسين الأداء.

معلومات عن الخروج

من أهم أهدافنا أن تعود إلى منزلك سالماً وتتعافى بأقصى سرعة ممكنة. إننا نبدأ التخطيط لخروجك من يوم دخولك المستشفى، وتقوم خدمات التمريض والخدمات الإجتماعية بجانب الطبيب المعالج بمساعدتك وأسرتك فيما يتعلق باحتياجاتك الخاصة أو الترتيبات اللازمة لرعايتك بالمنزل. هناك كتيب شامل متاح لدى قسم التمريض والمثقفه الصحية والأخصائية الإجتماعية. لو شعرت في أي وقت بعد خروجك بالحاجة إلى مساعدة الرجاء عدم التردد في الإتصال بطبيبك المعالج على الهاتف 8642736 وطلب تحويلته. عندما يخطر طبيبك بالخروج، يرجى الترتيب مع أحد ذويك لكي يحضر لاصطحابك إلى المنزل. سيقوم طاقم التمريض، عند الخروج، بمراجعة تعليمات الخروج بما في ذلك الأدوية والإرشادات الغذائية واستخدام أي جهاز أو أنبوب والمتابعة.

مع تمنياتنا لكم بالشفاء العاجل.