



دليل المريض والزائر

٢٠٢٢

فهرس المواضيع :



٤	نبذة عن المركز
	- رؤيتنا
	- رسالتنا
	- قيمنا
٥	الفئة المستهدفة
٥	أهلية العلاج
٥	التخصصات التأهيلية المقدمة بالمركز
٦	حقوق المريض
٧	واجبات المريض
٨	معلومات خاصة بالمرضى المنومين
	- تعليمات الزيارة
	- خدمات إضافية يتم تقديمها لمرضى التنويم
١١	معلومات خاصة بمراجعي العيادات الخارجية
١٣	كيفية إستخدام خدمات بوابة المريض الإلكترونية
١٤	التسهيلات المقدمة من المركز لذوي الإعاقة
١٤	تواصل معنا
١٥	ارقام التحويلات
١٦	شاركنا تجربتك

مدير إدارة مستشفيات القوات المسلحة بمنطقة الطائف

اللواء الدكتور: ياسر حسن بابعير



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي امرنا بشكر النعم ووعد الشاكرين بمزيد من فضله عز وجل والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وبعد .

لقد أكرمنا الله عز وجل في هذه البلاد الطيبة بان ولى علينا خيارنا الذين لا يألون جهداً في تلمس حاجات المواطنين عموماً ، وذوي الاحتياجات الخاصة بصفة خاصة ، وما إنشاء هذا المركز وتطويره والاهتمام به الا دليل واضح .

وهو جزء من اهتمامهم حفظهم الله ورعاهم ان هذا الدليل الذي تشرفت بوضعه بين يدي المسؤول والمواطن على حد سواء ماهو إلا لإبراز ما يقدمه المركز من خدمات وما توصل اليه من رقي وتقدم في مجال الرعاية والاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة ، كل هذا وغيره لم يكن ليتم لولا توفيق الله عز وجل ، وحكومتنا الرشيدة وعلى رأسها مولاي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز ال سعود وولي عهده الأمين نائب رئيس مجلس الوزراء ، ووزير الدفاع صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز وبتوجيه من سعادة المدير العام الدكتور احمد العامري بتقديم أفضل الخدمات الصحية المتواصلة على مدى ٤٣ عاماً منذ إنشاءه وما زال العطاء مستمرا في ضل حكومتنا الرشيدة حفظهم الله فالفضل لأصحاب الفضل ينسب .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .



مدير المركز
العميد الطبيب : بندر الجعيد

نبذة عن المركز :

شكراً لاختيارك مركزنا لتلقي الخدمات الطبية التأهيلية . سوف نبذل قصارى جهدنا على تقديم أفضل رعاية نحقق من خلالها نتائج إيجابية ناجحة تمكنك من الحصول على أكبر قدر ممكن من الاستقلالية . وسوف نحرص على أن تكون تجربتك مريحة وآمنة معنا قدر الإمكان .



رؤيتنا :

الريادة والتميز في تقديم خدمات صحية تأهيلية آمنة وعالية الجودة على المستوى الوطني والإقليمي والدولي .

رسالتنا :

تقديم خدمات صحية تأهيلية شاملة لمنسوبي وزارة الدفاع ومن له أحقية العلاج ، ساعين للارتقاء بتجربة المرضى وتحسين جودة حياتهم . وتمكينهم من المشاركة الفاعلة في المجتمع مع الالتزام بالتعليم والتدريب المستمر لفريق العمل بالمركز .

قيمنا :

- المريض أولاً
- رعاية محورها الإنسان
- الإبداع
- العمل بروح الفريق
- المهنية
- التعليم المستمر

مركز القوات المسلحة للتأهيل الصحي هو أحد مستشفيات القوات المسلحة بمنطقة الطائف بسعة ١٣٩ سرير وتم افتتاحه في عام 1400هـ الموافق 1980م . والذي يقدم خدمات تأهيلية متكاملة لمنسوبي القوات المسلحة وذويهم ، بما فيهم مصابي الحرب . تهدف الخدمات التأهيلية على تعزيز الصحة وتحسين جودة حياة الأفراد وإعادة دمجهم في المجتمع من خلال خطط علاجية مبنية على أسس وبراهين علمية حديثة .



أهلية العلاج :

- منسوبي وزارة الدفاع وذويهم .
- الحالات التي تم تحويلها من الهيئة الطبية التابعة لوزارة الصحة بقرار علاج .
- الحالات التي تم تحويلها من وزارة الشؤون الاجتماعية بقرار علاج .

الفئة العمرية المستهدفة :

العيادات الخارجية : جميع الفئات العمرية

التنويم : البالغين (ابتداء من 14 سنة)



الخدمات التأهيلية المقدمة في المركز :



العلاج الوظيفي



العلاج الطبيعي



التمريض



الطب التأهيلي



التغذية الإكلينيكية



العلاج التنفسي



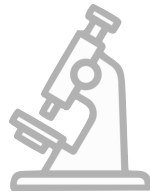
العلاج النفسي



الأطراف الصناعية



العلاج السلوكي



المختبر



الأشعة



علاج النطق والبلع



الصيدلية



التثقيف الصحي



الخدمة الاجتماعية



تخطيط المخ والأعصاب

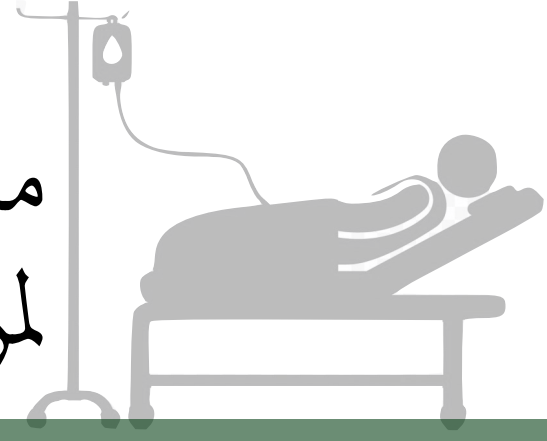
حقوق المريض :

- ١ . تعريفه هو وذويه برسالة المركز وحقوقه ومسؤولياته .
- ٢ . تلقي الرعاية في بيئة آمنة .
- ٣ . الحصول على الرعاية الصحية الملائمة دون تمييز .
- ٤ . الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بحالته الصحية بطريقة واضحة وبلغة مفهومة .
- ٥ . الحصول على رعاية صحية تحترم قيمه ومعتقداته (بما لا يتعارض مع تعاليم الدين الإسلامي) .
- ٦ . المعاملة باحترام ومراعاة الخصوصية .
- ٧ . حضور شخص آخر من نفس جنسه خلال عملية الفحص ، العلاج أو أية إجراءات .
- ٨ . الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة به .
- ٩ . الإقرار بالموافقة على أي تدخل جراحي ، إجراء عالي الخطورة ، التخدير ، استخدام الدم أو أحد مشتقاته ، وذلك بعد الحصول على المعلومات الكافية .
- ١٠ . مناقشة المخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة والبدائل لأي إجراء تداخلي أو عملية جراحية قبل إجرائها والمشاركة في اتخاذ القرار .
- ١١ . ضمان استمرارية العلاج والمتابعة .
- ١٢ . الحماية من أي اعتداء جسدي أو لفظي .
- ١٣ . رفض أي نوع من أنواع العلاجات أثناء التواجد بالمركز .
- ١٤ . مغادرة المركز خلافا للنصيحة الطبية على مسؤوليته ، مع استمرار إمكانية مراجعة العيادات الخارجية عند الحاجة لذلك .
- ١٥ . التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة لإدارة علاقات المرضى دون أي تأثير على مستوى الخدمة المقدمة .
- ١٦ . الموافقة ، أو رفض المشاركة ، أو الانسحاب من البحوث أو الدراسات > دون التأثير على جودة الخدمة التي يتلقاها .
- ١٧ . التثقيف عن زراعة الأعضاء والتبرع بالأعضاء طبقا لسياسات المركز .
- ١٨ . الرعاية المحترمة والرحيمة للحالات ذوي التشخيصات الخطيرة .
- ١٩ . طلب رأي ثان أو رأي آخر إذا رغب بذلك .
- ٢٠ . معرفة هوية من يقدمون له الرعاية ، ودرجتهم المهنية .
- ٢١ . الحصول على التقييم والعلاج المناسب للألم .
- ٢٢ . أن تكون ممتلكاته محمية عندما يتحمل المركز مسؤولية حماية ممتلكاته أو عندما لا يستطيع هو/ هي تحمل المسؤولية .
- ٢٣ . الحصول على تقرير عن حالته الصحية وفقا للوائح المركز .

واجبات المريض :

- ١ . العلم بلوائح وإرشادات المركز وإتباعها ومنها :
 - إحضار البطاقة الطبية في كل زيارة .
 - إعطاء معلومات كاملة ودقيقة عن البيانات الصحية والمرضية وعن جميع الإجراءات العلاجية والأدوية السابقة .
 - إبلاغ الطبيب المعالج عند عدم فهم خطة العلاج والتدخلات المقررة .
 - إبلاغ الطبيب المعالج باحتياجاته وتوقعاته .
 - إبلاغ الطبيب بمدى تقدم حالته الصحية وأي تغيير يطرأ عليها .
 - الاستفسار عن خيارات العلاج والإجراءات المتاحة ومميزات وعيوب كل منها .
- ٢ . التقيد بالمواعيد ، والاتصال على قسم المواعيد في حال عدم القدرة على الحضور .
- ٣ . إتباع خطة العلاج المقررة وتعليمات الطبيب ، وفي حالة الرفض أو عدم إتباع التعليمات يتحمل المريض -أو الوصي القانوني- مسؤولية ذلك ، وما يترتب عليه من آثار ومضاعفات .
- ٤ . الالتزام بتنفيذ قرار الخروج أو النقل إلى مكان آخر حسب ما يقرره الطبيب المعالج .
- ٥ . إبلاغ الطاقم الطبي عن الأدوية التي تم إحضارها من المنزل .
- ٦ . المعاملة بلباقة واحترام مع جميع الموظفين ، والمرضى الآخرين ، وكذلك الزوار .
- ٧ . الاستخدام الآمن والصحيح للمرافق والتجهيزات الموجودة بالمركز .
- ٨ . الالتزام بالقواعد العامة واحترام معتقدات الآخرين الدينية والفكرية .
- ٩ . احترام حقوق وخصوصيات وسرية المرضى الآخرين والعاملين بالمركز .
- ١٠ . إتباع أنظمة وتعليمات الأمن والسلامة في المركز .
- ١١ . التزام من يقومون بزيارته بفترات الزيارة المعلنة وتعليمات الزوار .
- ١٢ . التزام منع التدخين والعلم بأنه ممنوع منعاً باتاً بالمركز .

معلومات مهمة لمرضى التنويم :



قائمة بالمتعلقات الشخصية المسموحة والممنوعة عند التنويم :

- أدوات النظافة والعناية الشخصية
- الأجهزة التعويضية (إن وجدت) كأطقم الأسنان، النظارات الطبية . الخ (مع ضرورة إبلاغ طاقم التمريض)
- بعض الملابس المريحة وحذاء غير قابل للانزلاق (الأهمية ارتدائها أثناء تلقي الجلسات العلاجية بالصالات الرياضية).
- النتائج السابقة للفحوصات وقائمة بالأدوية التي تتناولها حالياً
- بطاقة الهوية الشخصية والبطاقة الطبية
- المجوهرات الثمينة
- المبالغ النقدية الكبيرة

إجراءات الدخول :

- جدولة مواعيد التنويم تتم عن طريق الأطباء المختصين .
- استكمال إجراءات التنويم مع قسم شؤون المرضى ، كأوراق الدخول والتعهدات اللازمة .
- ينبغي طلب الإجازات المرضية واثبات التنويم منذ اليوم الأول للتنويم إذا كان هناك حاجة لها .
- في حال وجود متعلقات شخصية ثمينه ، يمكن للمريض إبقائها بصندوق الأمانات لدى مكتب الدخول .

المرافق :

- يسمح بوجود مرافق واحد للمريض بعد موافقة الطبيب .
- يجب أن يكون المرافق بصحة جيدة .
- يتم إصدار تصريح للمرافق من قبل قسم شؤون المرضى .
- يمكن للمرافق طلب وثيقة معتمدة تثبت مرافقته للمريض .



الدخول :



- يقوم فريق التمريض الصحي بالتعاون مع قسم التمريض بإرشاد المريض وشرح آلية تلقي الخدمات الطبية التأهيلية خلال فترة إقامته بالمركز . مثال على ذلك (أوقات الزيارة ، أوقات تقديم الوجبات ، الخروج المؤقت)
- يقوم فريق التمريض بإرشاد المريض على كيفية استخدام جهاز التلفاز ، كما انهم سيقومون بتدريب المريض على كيفية استخدام السرير الطبي ، مثال على ذلك : الحواجز المانعة للسقوط ونظام النداء .



الخطة العلاجية :

- يقوم فريق التأهيل الطبي بتقييم حالة المريض و وضع الخطة العلاجية وخطة الخروج خلال ال 72 ساعة الأولى من وصوله لقسم التنويم .
- خلال فترة إقامة المريض في المركز ، يسعى مقدمو الرعاية بتحقيق الأهداف العلاجية المبنية على الأدلة والبراهين العلمية الحديثة ، المتفق عليها عند الدخول ، بعناية ودقة فائقة .
- يقوم أعضاء فريق التأهيل بمناقشة حالة المريض بشكل مستمر ، محفزين مشاركته وعائلته في عملية إتخاذ القرارات في برنامج العلاج الخاص بالمريض . فالمرضى وعائلته أهم أعضاء فريق التأهيل لدينا ، متبعين بذلك نهج "رعاية محورها الإنسان"
- بعد إتمام فترة علاج المريض بالمركز وتحقيق جميع الأهداف العلاجية المتفق عليها عند الدخول ، تتم عملية خروج المريض من قسم التنويم بكل سلاسة ، بعد أن يصرف له ما يستحقه من علاجات وأدوات طبية .

- يقوم طبيب التأهيل بتحويل المريض إلى العيادات الخارجية أو خدمات الزيارات المنزلية عند اللزوم ، حرصا على استكمال رحلة علاجه و الوصول إلى أقصى نتائج علاجية ممكنة .
- يجب الالتزام بموعد الخروج الذي يحدده الطبيب المشرف على علاج المريض لعدم تعطيل تنويم المرضى على قوائم الانتظار .

الخروج :





تعليمات الزيارة :

الزائرون جزء مهم جدا من عمليه العلاج ، ويشجع المركز أفراد أسرة المريض وأصدقاءه على زيارته وإمضاء بعض الوقت معه ، نرجو منكم كزوار مراعاة التعليمات الآتية :

- الالتزام بأوقات الزيارة المخصصة .
- أوقات الزيارة من السبت إلى الخميس من الساعة ٤ مساء إلى ٨ مساء .
- و يوم الجمعة من الساعة ١٠ صباحا إلى ١٢ مساء ، ومن الساعة ٤ مساء إلى ٨ مساء
- يجب على الأطفال دون سن الـ 12 أن يكونوا برفقة شخص بالغ .
- يجب على الزائرين المحافظة على الهدوء مع مراعاة إبقاء مستوى الضجيج ضمن الحد الأدنى .
- يجب على الزائرين إبقاء الغرف نظيفة ومرتبته .

خدمات إضافية يتم تقديمها لمرضى التنويم :

يتم توفير كتيب تواصل للمرضى الذين يواجهون صعوبة في الفهم والتواصل اللفظي واللغوي .



يتم توفير علب التيمم (الصعيد الطيب) من قبل الشؤون الدينية مع توضيح اتجاه القبلة في غرف المرضى .



يتم توفير خدمة غسيل الملابس داخل المركز مرتين إلى ثلاث مرات أسبوعيا .



يتم تقديم ثلاث وجبات رئيسية ووجبة خفيفة يوميا للمرضى والمرافقين .



معلومات مهمة لمرضى العيادات الخارجية :



- ١ . بعد الحصول على تحويل للمركز من قبل إحدى مستشفيات القوات المسلحة بمنطقة الطائف كمستشفى الهدا أو مستشفى الأمير منصور أو مستشفى الأمير سلطان ، يرجى زيارة قسم العيادات الخارجية (الاستقبال) للحصول على موعد مع طبيب التأهيل .
- ٢ . سوف تصل معلومات الموعد عن طريق الرسائل النصية مع رابط تأكيد الموعد .
- ٣ . في حال عدم التأكيد أو عدم الحضور ، سوف يلغى الموعد . و تستطيع من خلال الخدمات الإلكترونية (بوابة المريض) إعادة الجدولة خلال 14 يوم . *
- ٤ . في يوم الموعد ، سوف يقوم طبيب التأهيل بتقييم الحالة و تحويل المريض إلى الأقسام التأهيلية المعنية وفقاً لاحتياجاته .
- ٥ . يتم تنسيق المواعيد الخاصة بالأقسام الفنية كالعلاج الطبيعي وعلاج النطق وغيرها من الأقسام ، من خلال قسم الحجز المركزي بالتعاون مع القسم المعني .



- ٦ . خلال فترة تلقي الخدمات التأهيلية ، يسعى مقدم الرعاية بتحقيق الأهداف العلاجية المبنية على الأدلة والبراهين العلمية الحديثة بعناية ودقة فائقة .
- ٧ . يقوم أعضاء فريق التأهيل بمناقشة حالة المريض بشكل مستمر ، محفزين مشاركته وعائلته في عملية إتخاذ القرارات في برنامج العلاج الخاص به . فالمريض وعائلته أهم أعضاء فريق التأهيل لدينا ، متبعين بذلك نهج "رعاية محورها الإنسان"
- ٨ . بعد إتمام فترة علاجه بالمركز وتحقيق جميع الأهداف العلاجية المتفق عليها من قبل فريق التأهيل ، تتم عملية خروجه من قسم العيادات الخارجية بكل سلاسة ، بعد أن يصرف له ما يستحقه من علاجات وأدوات طبية .
- ٩ . يحق للمريض بعد ثلاثة أشهر من الخروج الحصول على تحويل جديد ، حيث يعاد تقييمه من قبل طبيب التأهيل في حال طرأت أي تغييرات على حالته .
- ١٠ . في حال وجود اي مفقودات تخص مراجعي العيادات الخارجية بالمركز يتم التواصل مع قسم الأمن المدني على التحويلة رقم ٨٠٧١



بوابة المريض :



”

مرفق في الصفحة التالية أمثلة على بعض الخدمات الإلكترونية المفعلة بمركز التأهيل .

وللحصول على كتيب دليل خدمات المريض الإلكترونية كاملاً ، نرجو منك المسح على الكود ، ثم الضغط على "دليل المستخدم" وسوف يقوم المتصفح بتحميل الكتيب بجهازك تلقائياً .



تسجيل الدخول

من خلال خدمة تسجيل الدخول : يمكنك تسجيل الدخول لملء إنشاء حساب جديد و الاستفادة من خدمات المريض

طريقة تسجيل جديد

- إدخال الاسم
- اختيار تسجيل registration
- النقر على أيقونة تسجيل الدخول
- إدخال الرقعة
- إدخال رقم الهوية
- إدخال رقم الجوال
- إدخال كلمة مرور بشرط ألا تقل عن 4 أحرف أو أرقام
- تأكيد كلمة المرور

المواعيد القادمة

من خلال المواعيد القادمة يمكنك معاينة مواعيدك المحجوزة وإلغاؤها

إعادة جدولة المواعيد

- النقر على أيقونة المعاينة
- اختيار الوقت وتأكيد الحجز

إلغاء المواعيد

- النقر على أيقونة المعاينة
- النقر على أيقونة إلغاء المواعيد

التقارير الطبية

يمكنك من خلال هذه الخدمة طلب التقرير إلكترونياً دون الحاجة لمراجعة المستشفى و الحصول على التقرير موقعاً ومختوماً

طريقة طلب تقرير طبي

- قم بإختيار نوع التقرير : مقفل أو عام
- قم بإختيار التخصص
- قم بإختيار المستشفى
- النقر على أيقونة طلب تقرير طبي
- إدخال الجهة المسند إليها التقرير
- كتابة سبب طلب التقرير
- كتابة ملاحظات إن وجد
- تقديم الطلب
- إدراج المرفقات المطلوبة

أمثلة على التسهيلات المقدمة من المركز للأشخاص من ذوي الإعاقة :

- تتوفر خدمات الترجمة الفورية للمتحدثين بغير اللغة العربية لتسهيل عملية التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية عن طريق مترجمين مدربين .
 - بطاقة تسهيلات مرورية (لواقف السيارات) .
 - بطاقة تخفيض اجور الركاب .
- يمكن الحصول عليها من خلال قسم الخدمة الاجتماعية بالمركز . (رقم التحويله : ٨٣١٠)

تواصل معنا :

وجد قسم علاقات المرضى لتحسين تجربة المريض لدينا . ففي حال واجه المريض ما يقلقه حيال نظام الرعاية الصحية لدينا ، نرجو منكم التواصل مع موظفو القسم من غير تردد . حيث يحرص موظفونا على إيجاد أسرع الحلول وأكثرها فعالية حتى تطمئن مخاوفكم و ينعم المريض بتجربة يستحقها : (0127361010) تحويلة (8888) .

ارقام التحويلات :



العلاج الطبيعي
8055، 8166



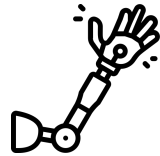
العلاج الوظيفي
8374، 8360



العلاج النفسي
8099



الأطراف الصناعية
5241



الرعاية المنزلية
8044



شؤون المرضى
8090, 5006



علاقات المرضى
8888



العيادات الخارجية
8150، 8151



حجز المواعيد
8167، 8201



الصيدلية
8086, 8087



المختبر
8286, 8269



الأشعة
8180



علاج النطق والبلع
8373، 8059



التغذية الإكلينيكية
8295



الحمد لله على سلامتكم ...

عند إتمام رحلة العلاج لدينا ، سوف يتم التواصل معكم من قبل شركة روابط الحلول الصحية لتقييم خدماتنا ، إما عن طريق الرسائل النصية أو عن طريق الاتصال الهاتفي .

كل ما نتمناه منكم ، أن يتم التجاوب مع استبيان تجربة المريض بكل مصداقية . حيث نسعى دوماً للعمل على تحسين خدماتنا من خلال الاستماع إلى تجارب المستفيدين .



إعداد قسم علاقات المرضى بالتعاون مع قسم العلاج الوظيفي