



مستشفى الجامعة الأردنية Jordan University Hospital



دليل المراجع والزائر الإلكتروني

من إصدارات مكتب العلاقات العامة والإعلام
٢٠٢٤

فهرس الدليل

مستشفى الجامعة الأردنية في سطور

حقوق المريض وواجباته

آلية حجز المواعيد إلكترونياً

إجراءات الدخول والخروج

تعليمات الزيارة

مستشفى الجامعة الأردنية في سطور



مستشفى الجامعة الأردنية أول مستشفى جامعي تعليمي في المملكة الأردنية الهاشمية صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشائه باسم مستشفى عمان الكبير بتاريخ ١/١/١٩٧١، وافتتح رسمياً برعاية ملكية سامية في عهد المغفور له بإذن الله الملك الحسين بن طلال بتاريخ ٢٨/٤/١٩٧٣، فيما ضمّ إلى الجامعة الأردنية بإرادة ملكية سامية بتاريخ ١/٧/١٩٧٥، وأصبح اسمه مستشفى الجامعة الأردنية ليقدم ومنذ ذلك التاريخ خدمات العلاج لكافة شرائح المرضى على المستوى المحلي والخارجي، وخدمات التعليم والتدريب والبحث العلمي لكافة طلبة الكليات الصحّة في الجامعة الأردنية وغيرها من الجامعات والمؤسسات الصحيّة التي ترتبط معه عبر الاتفاقيات والبروتوكولات التعليمية فمستشفى الجامعة من أوائل المستشفيات في التعليم الطبي على المستوى العربي والإقليمي.

ومستشفى الجامعة الأردنية هو مركز طبي أكاديمي عالمي معتمد في مجال الرعاية الطبية والتعليم الطبي والبحث العلمي والأول عربياً والثامن عشر على مستوى العالم بعد حصوله على شهادة الاعتماد الدولي JCI في العام ٢٠١٣، كما أنّ المستشفى حاصل على عدّة شهادات، منها: (شهادة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية HCAC مع التميّز لثلاث سنوات، شهادة المنظمة الدولية للمعايير الأيزو، شهادة تحليل المخاطر والتحكم بسلامة وجودة الغذاء HACCP، شهادة الأهداف الوطنية لجودة وسلامة الرعاية الصحيّة، جائزة التميّز في السلامة والصحة المهنية للمنشآت).

ويقوم المستشفى إضافة إلى خدماته العلاجية بتقديم الخدمات التعليمية والتدريبية لطلبة خمس كليات صحيّة في الجامعة الأردنية هي: (كلية الطب البشري، كلية طب الأسنان، كلية الصيدلة، كلية التمريض، كلية علوم التأهيل)، فضلاً عن تقديم خدمات التدريب والتعليم للطلبة من مختلف الجامعات ومؤسسات التعليم في الوطن المرتبطة باتفاقيات مع المستشفى.

كما ويعمل في المستشفى فريق متميز يضم نخبة من أعضاء هيئتي التدريس في كليتي الطب البشري وطب الأسنان في الجامعة الأردنية وكوادر تمريضية وصيدلانية وإدارية ومساندة، كما يحتضن المستشفى (٦٤) تخصصاً طبياً رئيسياً وفرعياً وفي مختلف التخصصات الطبيّة الرئيسية والفرعية الدقيقة.

رسالة المستشفى

تقديم خدمات طبية مميزة ذات جودة عالية وذات طابع عام ومتخصص جنباً إلى جنب مع برامج التعليم والتدريب المختلفة بما في ذلك برامج الدراسات العليا والقيام بالبحث العلمي وتشجيعه والإسهام في برامج منع الأمراض والوقاية منه.

رؤية المستشفى

أن يكون المستشفى مركزاً مرجعياً لتطوير وتقديم التعليم والتدريب الطبي والبحث العلمي والرعاية الطبية العلاجية والوقائية لخدمة المجتمع المحلي ولتوجيه المؤسسات الصحية في الأردن والمنطقة.

أوقات العمل

يبدأ دوام مستشفى الجامعة الأردنية "الموظفين الإداريين" في تمام الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً، طيلة أيام الأسبوع باستثناء أيام الجمعة والسبت والعطل الرسميّة.

يتوزّع دوام العيادات الخارجية في المستشفى على فترتين، الأولى صباحية تبدأ في تمام الساعة الثامنة

صباحاً وحتى الساعة الثانية عشر ظهراً، <http://hospital.ju.edu.jo/Documents/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%A8%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

<http://hospital.ju.edu.jo/Documents/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9.pdf>

فيما تبدأ الفترة الثانية المسائيّة في تمام الساعة الثانية عشر ظهراً وحتى الساعة الثالثة عصراً،

<http://hospital.ju.edu.jo/Documents/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9.pdf>

<http://hospital.ju.edu.jo/Documents/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9.pdf>

طيلة أيام الأسبوع باستثناء أيام الجمعة والسبت والعطل الرسميّة.

تستقبل دائرة الطوارئ في المستشفى الحالات الطارئة على مدار ٢٤ ساعة طيلة أيام الأسبوع، وتقدّم

الخدمات الطبيّة العلاجيّة لمُرتاديها.

أوقات العمل

وتستقبل عيادات طب الأسرة في المستشفى المراجعين، ضمن فترتين الأولى صباحية تبدأ في تمام الساعة الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً، فيما تبدأ الفترة الثانية المسائية من الساعة الرابعة عصراً وحتى الساعة الثامنة مساءً، طيلة أيام الأسبوع باستثناء أيام الجمعة والسبت والعطل الرسمية، فيما تستقبل العيادات ذاتها المراجعين "الأطفال" يومي الجمعة والسبت من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الثامنة مساءً، و"الكبار" أيام السبت من الساعة العاشرة صباحاً وحتى الساعة الثامنة مساءً.

وضمن سلسلة الإجراءات التي يتخذها مستشفى الجامعة الأردنية تجسيدا لرؤيته ورسالته المتمثلتين بتقديم الخدمة المثلى للمرضى، وبهدف استقبال عدد أكبر من المرضى في ظل التزايد الملحوظ في عدد المراجعين؛ تم تفعيل عيادة طوارئ الأسنان والكائنة في دائرة الطوارئ الرئيسية طيلة أيام الأسبوع والعطل الرسمية على مدار (٢٤) ساعة.

الخدمات المتقدمة

في المستشفى

انطلاقاً من سعي المستشفى الدائم إلى ضمان حصول مراجعيه على خدمة مناسبة، وتسهيل سلسلة إجراءات زيارات المرضى للعيادات ومرافق المستشفى الطبية، تم إطلاق عدد من الخدمات، وهي:

- ≡ تخصيص منصة للمواعيد عبر الموقع الإلكتروني للمستشفى، تتيح حجز وتعديل المواعيد والحصول على نتائج الفحوصات المخبرية.
- ≡ خدمة توصيل الأدوية إلى المنازل بالتعاون مع شركة أرامكس، للمرضى مراجعي المستشفى ولا سيما مرضى الأمراض المزمنة.
- ≡ خدمة تسهيل إجراءات أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية خلال مراجعتهم المستشفى، من خلال فريقٍ مُخصَّصٍ لذلك.
- ≡ خدمة الشبّاك الواحد (كاتب- مُحاسب) في عدد من عيادات الأطباء ومُختبر سحب الدم.
- ≡ خدمة الدور (جهاز بلا دور) في بعض العيادات.

الخدمات المتقدمة

في المستشفى

- ≡ تحسين ورقة الطوارئ المحوسبة لتحسين الأداء في الطوارئ، وذلك بإضافة الأسرة الشاغرة لجميع المرضى وتفعيل خطة (Hand over).
- ≡ الالتزام بوضع البطاقة التعريفية للمرضى جميعهم (I.D. BAND) في الطوارئ.
- ≡ تعزيز خدمة التثقيف الدوائي بتوفير خدمة الاستفسار عن الأدوية من خلال مسح الكود (QR code) الموجود على مغلفات/ أكياس الأدوية والإجابة عن جميع الأسئلة المتعلقة بالأدوية.
- ≡ خدمة تقديم الملاحظات والشكاوى من خلال مسح الكود (QR code) الموزع في المستشفى.

حقوق المريض

١. الوصول إلى الرعاية المناسبة والحصول عليها بأفضل السبل المتاحة.
٢. الحصول على العلاج المناسب وتخفيف الألم بالطرق الملائمة.
٣. الحق في رفض العلاج أو الإجراء الطبي أو الخروج من المستشفى ضمن سياسة المستشفى هذا الخصوص.
٤. للمرضى الميؤوس من شفائهم أو ممن هم في حالة احتضار الحق بالمعاملة الكريمة بما في ذلك الحق بالحصول على احترام الاحتياجات الاستثنائية لهؤلاء المرضى وذويهم.
٥. إعلام المرضى بطبيعة الرعاية والإجراءات الطبية المقدمة لهم بطريقة مبسطة وبلغة مفهومة والمشاركة في القرارات المتعلقة بها إلا في الحالات الطارئة وللضرورة الطبية.
٦. إعطاء الموافقة الكتابية مسبقاً قبل إجراء أي عملية جراحية أو منظار أو تخدير أو نقل الدم ومكوناته، وذلك بعد حصول المرضى على كافة المعلومات التي تتضمن الفوائد المرجوة من ذلك الإجراء والبدائل المتوفرة وكافة المخاطر المحتملة - إن وجدت -.

٧. الحصول على رعاية طبيّة مُناسبة بدون تمييز مبني على العمر والجّنس والدين والحالة الاجتماعية أو أي احتياجات خاصّة.
٨. تقديم أي شكوى أو إبداء أية ملاحظة أو أي اقتراح ضمن حدود القانون دون أن يترتب أدنى مسؤولية على مقدمها.
٩. الحق في مراعاة واحترام الكرامة وتقدير الذات والقيم والمعتقدات والخيارات الثقافية والنفسية والروحية والشخصية.
١٠. صيانة الحرّيّة الشخصية والخصوصية وسرية المعلومات الشخصية والطبية للمرضى.
١١. الحق بالحماية من الاعتداء أو التعرض للأذى ضمن سياسة المستشفى في ذلك ضمن الإمكانيات المتاحة.
١٢. الحق بالاطلاع على تكلفة الخدمات والإجراءات الطبية التي ستُقدّم له.
١٣. الحق في الحصول على رأي ثانٍ حول الحالة الصحيّة دون المساس بالرعاية الطبية المُقدّمة للمرضى ضمن التعليمات الخاصة بذلك.
١٤. الوصول الى المعلومات الطبية المتعلقة بنوع ونتائج الخدمة المقدمة للمرضى، مع مُراعاة قانون ضمان حق الحصول على المعلومات الساري المفعول في المملكة.
١٥. في حال تمّ إشراك المرضى في أنشطة البحث العلمي فإنّه يحق للمريض التأكّد من وجود موافقة من لجان المستشفى على إجراء البحث والحصول على نسخة من إقرار الموافقة على المُشاركة بالبحث، كما ويحق له عدم الإدلاء بالمعلومات التي لا يرغب التصريح بها أو الاشتراك بأي إجراء طبي لا يرغب بإجرائه، بالإضافة إلى حقّه إنهاء وانسحاب مُشاركته لأي سبب وفي أي وقت يُقرّره، دون أن يؤثر هذا الرفض على الرعاية الطبيّة.

واجبات المريض

١. احترام الكوادر الطبية والتمريضية في المستشفى.

٢. التعاون مع الكوادر الطبية والتمريضية في إجراء الفحوصات السريرية من قبل المتدربين، باعتبارِه مستشفى تعليمي.

٣. مُراعاة قوانين وأنظمة وتعليمات المستشفى مثل:

- قانون منع التدخين.

- عدم إدخال الأطعمة.

- المُحافظة على نظافة مرافق وغُرف الفحص والعلاج.

- المُحافظة على سلامة الأدوات والمعدّات الخاصة.

- احترام مواعيد الزيارة في المُستشفى ومواعيد العيادات والالتزام بها.

- احترام خصوصية الآخرين.

- الالتزام في مكان الإقامة في المستشفى وإعلام الكادر عند المغادرة.

- المُحافظة على الممتلكات الشخصية القيّمة، حيثُ أنّ المُستشفى غير مسؤول عنها في

حال تمّ فقْدانها أو ضياعها - حسب سياسة المستشفى - بهذا الخصوص.

آلية حجز المواعيد إلكترونياً

١. الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بمستشفى الجامعة الأردنية <http://hospital.ju.edu.jo> وإنشاء حساب عبر إدخال الرقم الوطني ورقم القيد المدني، حيث يتم التأكد من هذه البيانات عبر قاعدة البيانات المرتبطة مع دائرة الأحوال المدنية.
٢. إدخال رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص به من أجل تذكيره بالموعد.
٣. إدخال نوع التأمين، والاختصاص المراد الحجز لديه، واختيار الطبيب المعني من قائمة الخيارات المتاحة.
٤. توفر المنصة صفحة خاصة لعرض المواعيد المتوفرة، لاختيار الموعد المناسب.
٥. بعد إنهاء الخطوات السابقة، يمكن التأكد من الموعد وطباعته لاستخدامه خلال المراجعة.
٦. يُمكن الاستفسار عن المواعيد المحجوزة من قبل صاحب الموعد وإجراء أي تعديل عليها أو إلغائها.
٧. توفر المنصة صفحة خاصة لتعديل معلومات التواصل مع المريض.
٨. يُمكن حجز موعد لصاحب الحساب الذي تم إنشاؤه، أو لأي أحد من أقاربه.
٩. بعد التأكيذ على الموعد بشكل نهائي، يتم إرسال رسالة لصاحب الموعد عبر البريد الإلكتروني لتأكيد الحجز الموعد أو إلغائه، كما ويتم إرسال رسالة قبل الموعد بيوم من أجل التذكير بالموعد المحجوز، وذلك حسب البيانات المدخلة.

إجراءات الدخول

١. يتم إدخال المريض إلى المستشفى بناءً على أمر إدخال إلكتروني من الطبيب، وذلك عن طريق العيادات الخارجية.
٢. مراجعة شعبة الإدخال لاستكمال إجراءات الدخول في حال كان الدخول في نفس اليوم-.
٣. مراجعة شعبة الإدخال حسب الموعد المحدد من قبل الطبيب للدخول.
٤. تسليم ورقة أمر الإدخال لموظف الإدخال لتحديد وقت الدخول ودرجة التأمين.
٥. مراجعة لجنة التنسيق الموجودة في مبنى العيادات الخارجية، في حال كان تأمين المريض (وزارة الصحة، الديوان وإعفاء الرئاسة).
٦. يتم حجز الغرفة حسب درجة التأمين - إن وُجِدَت-.
٧. يتم إرسال المريض أو أحد ذويه إلى المحاسبة، وذلك للتأكد من صلاحية التأمين الصحي الخاص به وسريانه، ودفع مبلغ التأمين -إذا لزم ذلك-، بالإضافة إلى تدوين المشروحات الخاصة بالمحاسبة.
٨. يقوم موظف الإدخال بإبلاغ الطابق/ القسم المُقرَّر إدخال المريض إليه، لتجهيز الغرفة والسريير، بالإضافة إلى إدخال بيانات المريض وتحديثها حسب الوثائق الشخصية والثبوتية له.

١. يوقع المريض على إقرار الدخول بعد التأكد من إطلاعه وفهمه لبنود الإقرار.
٢. تعبئة نموذج وصي لغاية تفويض أشخاص عن المريض لغايات التوقيع على التفويضات وأخذ معلومات عن المريض في حال -عدم تمكُّنه من التوقيع- خاصَّةً للمرضى الفُصَّر وغير البالغين والأطفال.
٣. يتم تسليم المريض إسوارة للتعريف به، مكتوب عليها (اسمه من ثلاثة مقاطع، رقم ملفه واسم الطبيب المُشرف على حالته) مع ضرورة التأكد من لبس المريض لها.
٤. يتم إطلاع المريض على لائحة الحقوق والواجبات، نشرة غسل الأيدي، بالإضافة إلى إعلامه عن الخدمات التي يُقدِّمها المُستشفى (كالاستشارة الدينيَّة)، ويتم تسليم المريض / ذويه حقيبة خاصَّة باحتياجات المرضى.
٥. يتم إرسال المريض إلى الطابق/ القسم المُدخل إليه، وذلك بعد تواصل موظف شُعبة الإدخال مع الطابق وإعلامهم بالدخول.
٦. مُرافقة المرضى من كبار السن والعجزة ممّن لا يتواجد معهم مُرافق، بواسطة عامل نقل أو أحد موظفي شُعبة الإدخال.



ملاحظة

- ◊ يجب قراءة التعليمات الواردة في إقرار الدخول وفهم مضمونها والاستفسار عنها في حال عدم وضوحها.
- ◊ يتم إدخال المرضى ممّن لديهم كُتُب إعفاء من الديوان الملكي إلى عُرف الدرجة الثالثة.

إجراءات الخروج

١. يتم كتابة مُلخّص الخُروج بعد قرار الطبيب المُعالج، وذلك أثناء مروره على المرضى.
٢. يسمح الطبيب للمرض بالخروج، ويتم حجز موعد للمُراجعة في العيادة المعنيّة.
٣. تحويل الأدوية المُرتجعة وبطاقة الأدوية إلى الصيدلية، وتفعيل بطاقة الأدوية.
٤. مُراجعة مُحاسبة الخُروج لإصدار الفاتورة وتسديدها، والحُصول على نموذج براءة الذمّة.
٥. مُراجعة الصيدلية للحُصول على أدوية الخُروج -إن وجدت-، بعد تسلّمهم نموذج براءة الذمّة.
٦. يقوم الصّيدلي بتفصيل بطاقة الأدوية للمريض.
٧. التأكد من الحُصول على نسخة من مُلخّص الخُروج، ومُدوّن فيه موعد المُراجعة.



◊ للحصول على تبليغ الولادة أو الوفاة يجب إحضار دفتر العائلة للأردنيين، وجواز السفر لغير الأردنيين.

تعليمات الزيارة

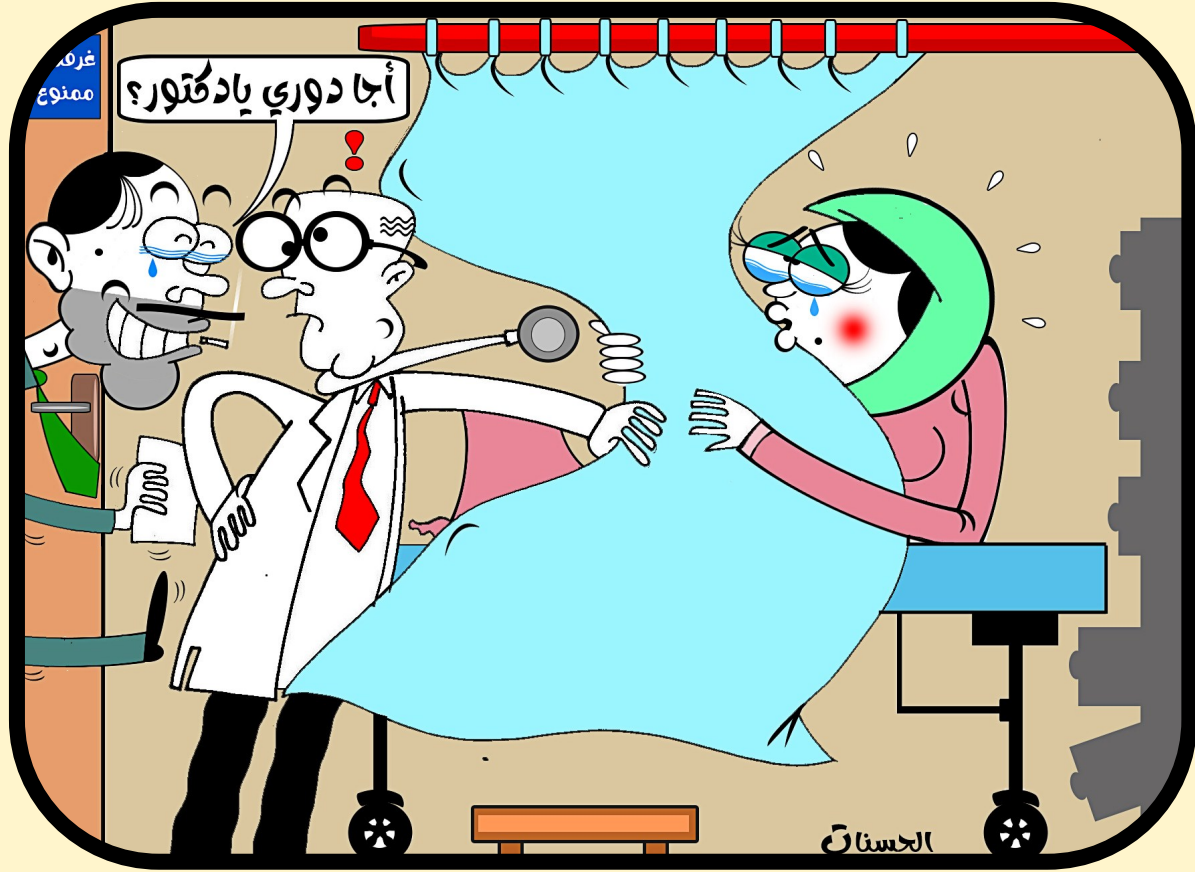
حرصاً من إدارة المستشفى على حماية حقوق المرضى وراحتهم وعدم إزعاجهم وضماناً لسلامتهم تم تحديد ساعات الزيارة في المستشفى خلال:

- ◀ أيام الأسبوع من الساعة ٤ عصرًا وحتى الساعة ٧ مساءً.
- ◀ أيام العطل والأعياد من الساعة ١١ صباحاً ولغاية الساعة ٦ مساءً.

يرجى عدم اصطحاب الأطفال تحت سن ١٢ سنة.

يرجى الالتزام بعدم إدخال المأكولات للمرضى حيث أنّ تغذية المريض تتم حسب إرشادات الطبيب المعالج وتقييم أخصائي التغذية.

متمنين للجميع السلامة والشفاء العاجل



يمنع التدخين تحت طائلة المسؤولية القانونية
رقم (47) لسنة 2008 وتعديلاته





مستشفى الجامعة الأردنية

شارع الملكة رانيا العبد الله - الجبيهة

هاتف: ٥٣٥٣٦٦٦ (٦) ٩٦٢ - ٥٣٥٣٤٤٤ (٦) ٩٦٢

فاكس: ٥٣٥٣٣٨٨ (٦) ٩٦٢ ص.ب (١٩٠٤٦) عمان (١١٩٤٢)

Website: <http://hospiral.ju.edu.jo>

E-mail: juhosp@ju.edu.jo

إعداد وتصميم:

شعبة الإعلام والمراسم - مكتب العلاقات العامة والإعلام

٢٠٢٤