

وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية

MOH POL D PR 01

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : جميع الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية		
الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات القسم / اللجنة :	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٥ / ١٢ / ٢٤
التدقيق والمراجعة: إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات إدارة الرعاية الصحية الأولية مديرية التمريض	التوقيع: التوقيع: التوقيع:	تاريخ التدقيق: ٢٠٢٦ / ١ / ٢٩
التدقيق من ناحية ضبط الجودة :مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٧ / ٢ / ٢
الإعتماد : الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٦ / ٩ / ٥

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

٥ - شباط ٢٠٢٦

معتوم
Approved

ختم الاعتماد

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة :

رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية





وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية
	MOH POL D PR 01

موضوع السياسة:

احترام الاحتياجات النفسية والاجتماعية والروحية والجسدية والمعتقدات والممارسات الثقافية للمرضى وعائلاتهم من قبل مقدمي الرعاية الصحية عند تقديم الخدمات الصحية والإدارية بما يتفق مع التشريعات الناضجة والدستور الأردني.

الفئات المستهدفة:

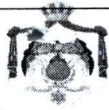
كافة الموظفين العاملين في المنشأة الصحية بمختلف مسمياتهم والمرضى وعائلاتهم.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. تحديد وتلبية احتياجات المرضى النفسية والاجتماعية والروحية والجسدية ومراعاة حقوقهم ومعاملتهم باحترام وحفظ كرامتهم خلال تقديم الخدمة لهم مما يعزز الثقة والاحترام كبعد أساسي من أبعاد الرعاية الصحية المتكاملة.
2. تعريف المريض بحقوقه من خلال عرضها في مكان يتيح له رؤيتها بوضوح كعرضها على اللوحات التعريفية أو المنشورات أو شاشات العرض أو وسائل التواصل الاجتماعي إن وجدت وغيرها.

التعريفات:

1. **حقوق المرضى:** الأخلاق والمبادئ والقيم التي يتوجب أن نلتزم بها كمقدمي خدمة تجاه المرضى وعائلاتهم والرعاية الصحية والإدارية في المنشأة الصحية.
2. **واجبات المرضى:** هي المسؤوليات التي يجب على المرضى وعائلاتهم الالتزام والتقييد بها أثناء تلقي الخدمة الصحية أو الإدارية في المنشأة الصحية.
3. **المنشأة الصحية:** المستشفيات والمراكز الصحية (الأولية، والشاملة، المتخصصة) التي تقدم الخدمات العلاجية الوقائية والرعاية الصحية لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنيًا معيناً.
4. **كامل الأهلية:** كل شخص يبلغ سن الرشد (ثمانية عشرة سنة) ويتمتع بقوى عقلية كاملة ولم يُحجر عليه ومؤهل لمباشرة حقوقه المدنية.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية
	MOH POL D PR 01

المسؤوليات:

1. إدارة المنشأة الصحية:

- 1.1 تأمين وسائل لتعريف المرضى وعائلاتهم بحقوقهم داخل المنشأة الصحية.
- 1.2 تأمين وسائل التواصل التي تناسب المستضعفين وذوي الإعاقة من المرضى وعائلاتهم لتعريفهم بالحقوق الخاصة بهم.
- 1.3 الإشراف على التدريب اللازم للموظفين عند الاقتضاء لضمان تطبيق سياسات وإجراءات حقوق المرضى ومتابعة أنشطتهم.
- 1.4 التأكد من أن جميع العاملين في المنشأة الصحية على دراية كافية بحقوق المرضى وعائلاتهم من خلال تثقيفهم بالمسؤوليات المتعلقة بحمايتهم ليطمئنوا على تحقيقها على أكمل وجه.
- 1.5 اتخاذ التدابير والإجراءات والتحسينات على الخدمات المقدمة وإجراءات العمل بما يحقق ويضمن الالتزام وتطبيق حقوق المرضى وتلبية احتياجاتهم.

2. لجنة الحكومة والقيادة:

- 2.1 التخطيط استراتيجياً وتحديد الأهداف المؤسسية والخطط التشغيلية المقترنة بالموارد اللازمة، والإشراف ومتابعة أداء كافة الأنظمة الإدارية والفنية والسريرية واللجان والنشاطات في المنشأة الصحية ومتابعة تحسين الجودة ونوعية الخدمات الطبية المقدمة لمراجعي المنشأة الصحية واتخاذ القرارات ووضع الخطط التي تدعم رسالة ورؤية وأهداف المنشأة الصحية.
- 2.2 مراجعة سياسة وقائمة حقوق المرضى وعائلاتهم كل سنتين لغايات التقييم وإجراء التعديل إن وجد واعتمادها وتعميمها على كافة الكوادر العاملة في المنشأة الصحية.
- 2.3 تأمين ونشر وتوزيع قائمة حقوق متلقي الخدمة في المنشأة الصحية ووضعها بأماكن تقديم الخدمات وتعميمها على كافة الأقسام مما يسهل على مقدم الخدمة تطبيقها ومتلقي الخدمة معرفتها.
3. **الموظفون العاملون بالمنشأة الصحية:** احترام حقوق المرضى وأن يكونوا على معرفة تامة بها مع مراعاة الالتزام بتطبيق هذه الحقوق خلال تقديم الخدمات لهم.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية
	MOH POL D PR 01

الأدوات:

1. قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم وواجباتهم.
2. بوستر حقوق المرضى بالمنشأة الصحية.

الإجراءات:

1. بوضع قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم ملصقة ومطبوعة (بأحجام مختلفة) وعرضها في عدة أماكن يتيح لهم رؤيتها وقراءة بنودها مثل (مداخل المنشأة الصحية والأقسام والاستراحات والعيادات وجميع أماكن تقديم الخدمات والرعاية الصحية).
2. تقوم إدارة المنشأة بتعريف العاملين بحقوق المرضى وعائلاتهم من خلال البرامج التعريفية للموظفين الجدد وبرامج التعليم المستمر.
3. يقوم الطبيب وممرض العيادة بتعليمهم وتثقيف وتعريف متلقي الخدمة وعائلاتهم بحقوقهم عند دخولهم للعيادة.
4. تقوم لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين بالتأكد من تطبيق بنود السياسة.

النماذج / المرفقات:

1. قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم.
2. قائمه واجبات ومسؤوليات المرضى وعائلاتهم

مؤشرات الاداء:

لا يوجد

المراجع:

1. الميثاق الوطني الأردني لحقوق المريض.
2. معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الخامسة 2025
3. معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022 .

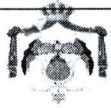


وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية
	MOH POL D PR 01

قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم

1.	الحق في أن يعاملوا بطريقة لبقة و باحترام .
2.	الحق في احترام التفضيلات الثقافية والنفسية والروحية والقيم والمعتقدات الشخصية.
3.	الحق في احترام الخصوصية أثناء تلقي الخدمة.
4.	الحق في احترام رغبة متلقي الخدمة في رفض أو إيقاف تلقي العلاج.
5.	الحق في سرية المعلومات الشخصية والطبية بما في ذلك السجل الطبي.
6.	الحق في معرفة اسم ومهنة مقدم الرعاية الصحية.
7.	الحق في إدارة الألم والحصول على التقييم المناسب.
8.	الحق في تقديم شكاوى أو اقتراحات شفوية أو مكتوبة وعدم التلطف بإساءة من قبل مقدّمي الرعاية الصحية.
9.	الحق في الأمن والسلامة الشخصية
10.	الحق في تلقي الرعاية الصحية المناسبة والإنصاف وعدم التمييز بناء على العمر أو الجنس أو الديانة أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة .
11.	الحق في تلقي الرعاية من قبل مقدّمي رعاية صحية مؤهلين ومدربين وذوي خبرة.
12.	الحق في تلقي المعلومات التي تتعلّق بوضعهم الصحي كالتشخيص والعلاج، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في خطة العلاج وقرار الرعاية.
13.	الحق في أن يتم إبلاغهم بالخيارات والبدائل المتعلقة بالرعاية والعلاج والنظر في خيارات المرضى أو العائلات وتفضيلاتهم.
14.	الحق في تلقي الرعاية الصحية على أساس الاحتياجات السريرية..



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية .	رمز السياسة :
عدد الصفحات: 6 صفحات	الطبعة: الثانية

15.	الحق في تلقي معلومات حول الأدوية الموصوفة وكيفية استخدامها والآثار الجانبية.
16.	الحق في الحصول على إحالة عند وجود حاجة سريرية.
17.	الحق في التواصل مع متلقي الخدمة بلغة مفهومة وطريقة مناسبة.
18.	الحق في تلقي الرعاية الطبية الطارئة والعلاج بسهولة وبسرعة .
19.	الحق في الحصول على المعلومات الطبية.
20.	الحق في معرفة الآثار المالية المباشرة وطويلة الأجل لخيارات العلاج، بقدر ما هي معروفة.
21.	الحق في الحصول على كشف حساب بالفواتير واضح، وإبلاغهم بأي تكاليف إضافية مرتبطة بعلاجهم.
22.	الحق في الحفاظ على ممتلكاته وبيئته النظيفة .

قائمة مسؤوليات وواجبات المرضى وعائلاتهم عند تلقيهم للخدمات

1.	أن يقدم معلومات دقيقة وكاملة عن صحته، مثل: الأمراض السابقة والأعراض والأدوية والتاريخ العائلي.
2.	أن يلتزم بخطط العلاج المتفق عليها مع مقدمي الرعاية الصحية.
3.	أن يلتزم بحضور جميع المواعيد المقررة والإبلاغ في حال الحاجة إلى الإلغاء أو إعادة جدولة..
4.	أن يلتزم بسياسات المستشفى، مثل تدابير الوقاية من العدوى ومكافحتها.
5.	أن يرافق الطفل أو ذوي الإعاقة عند مراجعتهم للمنشأة الصحية شخص عاقل راشد وذو صلة قرابة من الدرجة الأولى