



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

|                                                      |                 |
|------------------------------------------------------|-----------------|
| اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية | رمز السياسة:    |
| عدد الصفحات: 6 صفحات                                 | الطبعة: الأولى  |
|                                                      | 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/ م. ق داليا زياد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | التوقيع:                                                                         | تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ١ / ١٠          |
| التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية.<br>إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات / د. هشام المدهاني<br>إدارة الرعاية الصحية الأولية / د. وليد ضياء<br>مديرية التمريض/ م. ق ندى حنبلي<br>إدارة مستشفيات البشير/ م. ق محمد التعمري<br>مستشفى الزرقاء الحكومي/ م. ق اكرام عبد الله<br>مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح<br>مديرية صحة محافظة العاصمة / د. رائدة صوالحة<br>مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور<br>مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ محمد جميل المناصرة | التوقيع:<br>التوقيع:<br>التوقيع:<br>التوقيع:<br>التوقيع:<br>التوقيع:<br>التوقيع: | تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ١ / ١٠         |
| التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | التوقيع:                                                                         | تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ١ / ١٠ |
| الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية<br>مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة<br>السياسات والإجراءات<br>Policies & Procedures                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | التوقيع:                                                                         | تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤ / ١ / ١١         |

١٤ شباط ٢٠٢٤

ختم الاعتماد  
معتمة

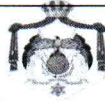
Approved

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

| رقم الطبعة | تاريخ الاعتماد | مبادرات مراجعة السياسة |
|------------|----------------|------------------------|
|            |                |                        |
|            |                |                        |

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

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

الفئات المستهدفة:

كافة الموظفين العاملين في المنشأة الصحية بمختلف مسمياتهم والمرضى وعائلاتهم.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. تحديد وتلبية احتياجات المرضى وعائلاتهم 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 والتقيد 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 معينًا.
4. **كامل الأهلية:** كل شخص يبلغ سن الرشد (ثمانية عشرة سنة) ويتمتع بقوة عقلية كاملة ولم يُحجر عليه ومؤهل لمباشرة حقوقه المدنية.





وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

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

الطبعة: الأولى

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 التأكد أن جميع العاملين في المنشأة الصحية على دراية كافية بحقوق المرضى وعائلاتهم من خلال تثقيفهم بالمسؤوليات المتعلقة بحمايتهم ليتم تحقيقها على أكمل وجه.
- 1.4 الإشراف على التدريب اللازم للموظفين عند الاقتضاء لضمان تطبيق سياسات وإجراءات حقوق المرضى ومتابعة أنشطتهم.
- 1.5 اتخاذ التدابير والإجراءات والتحسينات على الخدمات المقدمة وإجراءات العمل بما يحقق ويضمن الالتزام وتطبيق حقوق المرضى وتلبية احتياجاتهم.

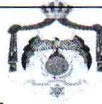
**2. لجنة الحوكمة والقيادة:**

- 2.1 التخطيط استراتيجيا وتحديد الأهداف المؤسسية والخطط التشغيلية المقترنة بالموارد اللازمة , والإشراف ومتابعة أداء كافة الأنظمة الإدارية والفنية والسريية واللجان والأنشطة 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.

- 3.1 الموظفين العاملين بالمنشأة الصحية: احترام حقوق المرضى وأن يكونوا على معرفة تامة بها مع مراعاة الالتزام بتطبيق هذه الحقوق خلال تقديم الخدمات لهم.

الأدوات:

قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم وواجباتهم.



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

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

الإجراءات:

1. تقوم إدارة المنشأة بوضع قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم ملصقة ومطبوعة (بأحجام مختلفة) وعرضها في عدة أماكن يتيح لمتلقي الخدمة 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 بتعليم 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.
3. بوستر حقوق المرضى بالمنشأة الصحية.

مؤشرات الاداء:

لا يوجد

المراجع:

1. الميثاق الوطني الأردني لحقوق المريض.
2. معايير اعتماد المستشفيات من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2020.
3. معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.



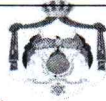


وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

|                                                      |                |
|------------------------------------------------------|----------------|
| اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية | رمز السياسة:   |
| عدد الصفحات: 6 صفحات                                 | الطبعة: الأولى |

## قائمة حقوق المرضى وعائلاتهم

|     |                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | الحق في أن يعاملوا بطريقة لبقة وباحترام.                                                                                                            |
| 2.  | احترام التفضيلات الثقافية والنفسية والروحية والقيم والمعتقدات الشخصية.                                                                              |
| 3.  | احترام الخصوصية أثناء تلقي الخدمة.                                                                                                                  |
| 4.  | احترام رغبة متلقي الخدمة في رفض أو إيقاف تلقي العلاج.                                                                                               |
| 5.  | سرية المعلومات الشخصية والطبية بما في ذلك السجل الطبي.                                                                                              |
| 6.  | معرفة اسم ومهنة مقدم الرعاية الصحية.                                                                                                                |
| 7.  | إدارة الألم والحصول على التقييم المناسب.                                                                                                            |
| 8.  | تقديم شكاوى أو اقتراحات شفهية أو مكتوبة وعدم التلقظ بإساءة من قبل مقدمي الرعاية الصحية.                                                             |
| 9.  | 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. | تلقي الرعاية من قبل مقدمي رعاية صحية مؤهلين ومدربين وذوي خبرة.                                                                                      |
| 12. | تلقي المعلومات التي تتعلق بوضعهم الصحي كالتشخيص والعلاج، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في خطة العلاج وقرار الرعاية.                                    |
| 13. | إعلامهم بالخيارات والبدائل المتاحة لرعايتهم وعلاجهم.                                                                                                |
| 14. | احترام اختياراتهم وتفضيلاتهم وتلقي الرعاية على أساس احتياجاتهم الطبية وبطريقة سهلة.                                                                 |



وزارة الصحة  
سياسات وإجراءات

|                                                      |                |
|------------------------------------------------------|----------------|
| اسم السياسة: حقوق المرضى وعائلاتهم في المنشآت الصحية | رمز السياسة:   |
| عدد الصفحات: 6 صفحات                                 | الطبعة: الأولى |

|     |                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | تلقي المعلومات حول الأدوية الموصوفة، وطريقة استخدامها، والآثار الجانبية المترتبة على الاستخدام |
| 16. | تلقي إحالة في حال عدم توفر الخدمة اللازمة.                                                     |
| 17. | 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.                                                           |

### قائمة مسؤوليات وواجبات المرضى وعائلاتهم عند تلقيهم للخدمات:

|   |                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | أن تعامل المريض بالمنشأة الصحية باحترام.                                                                        |
| 2 | أن تحافظ على ممتلكات المريض وبيئته النظيفة.                                                                     |
| 3 | أن تلتزم بالأنظمة والقوانين المتبعة في هذه المنشأة الصحية.                                                      |
| 4 | ألا تخفي معلومات طبية أو صحية عن مقدم الخدمة وأن تلتزم بالخطة العلاجية المتفق عليها.                            |
| 5 | أن يوجد عاقل راشد وذو صلة قرابة من الدرجة الأولى مع الطفل أو ذوي الاحتياجات الخاصة عند مراجعتهم للمنشأة الصحية. |