



مستشفى اليوسف
AL YOUSIF HOSPITAL

Patient's Handbook



التحالف الصحي
Healthcare Alliance



مستشفى اليوسف
AL YOUSIF HOSPITAL

كتيب المرضى



التحالف الصحي
Healthcare Alliance

Contents

Message from the Managing Director	2
Hospital Service	3
Patient's & Family Rights	4
Admission	8
Patient Valuable	8
Procedure of Patient Valuable	9
Insurance Information	9
Billing Information	10
Patient Services	11
Special Needs: Interpreter Services	12
Visiting Hours	12
Dietary Services	13
Guest/ Parents Accompanying Minors	13
Religious Services	13
Other services	13
Patient Safety	14
Security	14
Participation in the health care plan	14
Personal Electrical Belongings	16
Fire Drill	16
No Smoking Policy	16
Infection Control	17
Patient Satisfaction	18
Patient Complains	18
Medical reports Protocols	19
Discharge Information	20
Refusal of Treatment	20
Knowing the Costs & Health Insurance	21
Useful Contact	21



2	رسالة من المدير العام
3	خدمات المستشفى
4	حقوق المريض والأسرة
8	التقديم
8	قيمة المريض
9	إجراءات المريض القيّمة
9	معلومات التأمين
10	معلومات الفواتير
11	خدمات المرضى
12	الاحتياجات الخاصة: خدمات الترجمة
12	مواعيد الزيارة
13	خدمات التغذية
13	ضييف/أولياء الأمور المرافقين للقصر
13	الخدمات الدينية
13	خدمات أخرى
14	سلامة المرضى
14	أمن
14	المشاركة في خطة الرعاية الصحية
16	المتعلقات الكهربائية الشخصية
16	تدريب الحرائق
16	سياسة عدم التدخين
17	مكافحة العدوى
18	رضا المريض
18	شكاوى المرضى
19	بروتوكول التقارير الطبية
20	معلومات الإخلاء
20	رفض العلاج
21	معرفة التكاليف والتأمين الصحي
21	جهات اتصال مفيدة

Message from the Managing Director

Al Yousif hospital is going to be the leading medical center of choice in the eastern province for all patients and employees. In our hospital, we ensure to provide comprehensive care with the best quality and safety standard to all patients.

Hospital earned its reputation of providing consistent, high quality, cost-effective and safe health care services. We continue to uplift these distinctions and hover to the challenges of today. Alyousif Hospital has adopted a corporate structure that allows the institution to be more competitive and each perspective is empowered to take a decisive feat in strengthening what has to be the first choice of health care.

رسالة من المدير التنفيذي

سيكون مستشفى اليوسف المركز الطبي الرائد المفضل في المنطقة الشرقية لجميع المرضى والموظفين؛ في مستشفانا، نضمن توفير رعاية شاملة بأفضل معايير الجودة والسلامة لجميع المرضى.

اكتسب المستشفى سمعته في تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة وفعالة من حيث التكلفة وأمنة؛ كما نواصل رفع مستوى هذه الفروق لنتمكن من مواجهة تحديات اليوم. اعتمد مستشفى اليوسف هيكلًا مؤسسيًا يسمح للمؤسسة بأن تكون أكثر تنافسية ويتم تمكين كل منظور لاتخاذ إنجاز حاسم في تعزيز ما يجب أن يكون الخيار الأول للرعاية الصحية

Outpatient Services

- Emergency room , Internal medicine and Supported services (24 hours)
- GP Clinic
- General Surgery Clinic
- Orthopedics Clinic
- OB-Gyne Clinic
- Pediatrics Clinic
- Cardiology Clinic
- Ophthalmology Clinic
- E.N.T Clinic
- Dental Clinic
- Urology Clinic
- Pharmacy Services

Inpatient Services

- Single Rooms
- Shared Rooms
- General Ward
- Isolation room
- Operation Theaters
- Delivery room
- Nursery
- NICU
- ICU
- Echo Doppler
- Treadmill testing (stress ECG test)
- Diagnostic Endoscopy

خدمات العيادات الخارجية

- غرفة الطوارئ والطب الباطني وخدمات أخرى – ٢٤ ساعة
- العيادة العامة
- عيادة الجراحة العامة
- عيادة جراحة العظام
- عيادة أمراض النساء والتوليد
- عيادة الاطفال
- عيادة القلب
- عيادة طب وجراحة العيون
- عيادة الأنف والأذن والحنجرة
- عيادة الأسنان
- عيادة المسالك البولية
- خدمات الصيدلة

خدمات العيادات الداخلية

- غرف مُفردة
- غرف مشتركة
- جناح عام
- غرفة العزل
- أماكن العمليات
- غرفة الولادة
- التمريض
- وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة
- وحدة العناية المركزة
- صدى دوبلر
- إختبار الإجهاد
- التنظير التشخيصي

Patient's & Family Rights & RESPONSIBILITIES

1. To be treated with dignity and respect, consistent with professional standards for all patients regardless of manner of payment, race, age, sex, nationality, religion, culture, disability or any other factor.
2. To be well informed of the identity of your treating physician and other members of the healthcare team and their performance.
3. To choose the treating physician you want and to request for a second opinion without compromising care or treatment.
4. To be informed of your medical condition, confirmed diagnosis, treatment plan, possible significant complications or unintended outcomes, required follow-up care, as well as alternative treatments.
5. To receive detailed explanation and proper information in a manner and language you understand.
6. To receive care on the basis of clinical needs.
7. To receive emergency medical care and treatment easily and promptly.
8. To have your pain assessed and managed appropriately and adequately in a compassionate way.
9. To be assured of privacy during physical examination, diagnostic procedures, clinical care/treatment according to your religious and social customs and beliefs through:
 - 9.1 Having the right to decide what to wear unless it interferes with the procedure.
 - 9.2 Requesting the presence of any person from your own gender.
 - 9.3 Requesting for transfer to a different room if the circumstances allow for a change of room.
 - 9.4 Having the right to refuse the exposure of your body part(s) unless it interferes with the medical investigation or procedure.

حقوق ومسؤوليات المريض والأسرة

أن تعامل بكرامة واحترام، بما يتفق مع المعايير المهنية لجميع المرضى بغض النظر عن طريقة الدفع أو العرق أو العمر أو الجنس أو الجنسية أو الدين أو الثقافة أو الإعاقة أو أي عامل آخر

أن تكون على دراية جيدة بهوية طبيبك المعالج والأعضاء الآخرين في فريق الرعاية الصحية وأدائهم

أن تختار الطبيب المعالج الذي تريده وطلب رأي ثان دون المساس بالرعاية أو العلاج

أن تكون على دراية بحالتك الطبية أو التشخيص المؤكد أو خطة العلاج أو المضاعفات الهامة المحتملة أو النتائج غير المقصودة أو رعاية المتابعة المطلوبة بالإضافة إلى العلاجات البديلة

أن تتلقى شرح مفصل ومعلومات مناسبة بطريقة وبلغة تفهمها

أن تتلقى الرعاية على أساس الاحتياجات السريرية

أن تتلقى الرعاية الطبية الطارئة والعلاج بسهولة وسرعة

أن يتم تقييم ألمك وإدارته بشكل مناسب و بطريقة رحيمة

أن تتأكد من الخصوصية أثناء الفحص البدني والإجراءات التشخيصية والرعاية: السريرية/العلاج وفقا لعاداتك ومعتقداتك الدينية والاجتماعية من خلال

امتلاك الحق في تحديد ما ترتديه ما لم يتعارض مع الإجراء

طلب حضور أي شخص من جنسك

طلب النقل إلى غرفة أخرى إذا سمحت الظروف بتغيير الغرفة

امتلاك الحق في رفض كشف جزء (أجزاء) جسمك ما لم يتعارض مع الفحص أو الإجراء الطبي



Patient's & Family Rights & RESPONSIBILITIES

10. To be informed that patient information is protected and kept confidential through:

10.1 Not publishing the information in public places.

10.2 Confidential discussion of the patient condition among the healthcare team.

10.3 Restricting access to the patient's medical record from unauthorized individuals (inside or outside the hospital) unless permitted by the patient, law or legislative body.

11. To be protected from physical assault by visitors, other patients and staff while inside the hospital premises.

12. To participate in decision making in all aspects of your care and decision as permitted by AYH policies and Saudi Arabian law.

13. To refuse recommended treatment or leave the hospital against advice but must accept responsibility for the consequences of that decision.

14. To informed consents (verbal and written) for treatment, procedures and interventions.

15. To not be transferred to another unit within the hospital or outside to another healthcare provider without your agreement with the explanation of the reasons for the transfer.

16. To receive proper and understandable education regarding the safe use of medications.

17. To receive necessary information for continuity of care after discharge or referral.

18. To have any complaint you make to be acknowledged, investigated and be provided with feedback as per the hospital policy.

19. To be fully informed by the healthcare team about any requested information, including answers to inquiries.

20. To be informed of how to contact care providers in case of emergency.

حقوق ومسؤوليات المريض والأسرة

- أن تكون على علم بأن معلومات المريض محمية و سرية من خلال عدم نشر المعلومات في الأماكن العامة
- مناقشة سرية لحالة المريض بين فريق الرعاية الصحية
- تقييد الوصول إلى السجل الطبي للمريض من الأفراد غير المصرح لهم (داخل أو خارج المستشفى) ما لم يسمح به المريض أو القانون أو الهيئة التشريعية
- الحماية من الاعتداء الجسدي من قبل الزوار والمرضى والموظفين الآخرين أثناء وجودهم داخل مباني المستشفى
- المشاركة في صنع القرار في جميع جوانب رعايتك وقرارك على النحو الذي تسمح به سياسات مستشفى اليوسف والقانون السعودي
- أن ترفض العلاج الموصى به أو مغادرة المستشفى ضد المشورة ولكن يجب أن تقبل المسؤولية عن عواقب هذا القرار
- الحصول على موافقات شفوية وخطية للعلاج والإجراءات والتدخلات
- عدم نقلك إلى وحدة أخرى داخل المستشفى أو خارجها إلى مقدم رعاية صحية آخر دون موافقتك على شرح أسباب النقل
- أن تتلقى التعليم المناسب فيما يتعلق بالاستخدام الآمن للأدوية
- أن تتلقى المعلومات اللازمة لاستمرار رعاية ما بعد الخروج
- أن يتم حصول على أي شكوى تقدمها ، و يتم الاعتراف بها والتحقيق فيها وتزويدك بملاحظات وفقاً لسياسة المستشفى
- أن يكون فريق الرعاية الصحية على علم تام بأي معلومات مطلوبة، بما في ذلك الإجابات على الاستفسارات
- أن تكون على علم بكيفية الاتصال بمقدمي الرعاية في حالة الطوارئ



Patient's & Family Rights & RESPONSIBILITIES

21. To be provided with respectful and compassionate care at the end of life.
22. To be informed about the hospital policies, rules and regulations.
23. To be informed about the fees and costs of all hospital services and procedures necessary for the provision of care and to be given details of the hospital bills.
24. The rights of AIDS patients are not different from the rights of patients in general.
25. The patient has Rights to know before signing an agreement about the deductible pay, and any additional payments if any outside the scope of their insurance policy, before receiving the service.
26. Patient is involved in and fully aware of the care plan.
27. Patients are granted free of charge room upgrade in the event of non-availability of insurance policy assigned room.
28. Staff explain the deductible pay, and any additional payments to the beneficiary, before receiving the service.
29. The Patient signs an agreement for paying additional services, outside the scope of their insurance policy, before receiving the service.
30. The Patient is provided with an itemized service bill for additional services when requested.

حقوق ومسؤوليات المريض والأسرة

أن يتم توفير رعاية محترمة ورحيمة في نهاية العمر

أن تكون على علم بسياسات وقواعد وأنظمة المستشفى

الاطلاع على رسوم وتكاليف جميع خدمات المستشفى والإجراءات اللازمة لتقديم الرعاية وإعطاء تفاصيل فواتير المستشفى

لا تختلف حقوق مرضى الإيدز عن حقوق المرضى بشكل عام

للمريض الحق في معرفته قبل التوقيع على اتفاقية بشأن الأجر القابل للخصم ، وأي مدفوعات إضافية إن وجدت خارج نطاق بوليصة التأمين الخاصة به ، قبل تلقي الخدمة

يشارك المريض في خطة الرعاية ويدركها تمامًا

يتم منح المرضى ترقية مجانية للغرفة في حالة عدم توفر غرفة مخصصة لبوليصة التأمين

يشرح الموظفون الأجر القابل للخصم وأي مدفوعات إضافية للمستفيد قبل تلقي الخدمة

يوقع المريض اتفاقية لدفع خدمات إضافية ، خارج نطاق وثيقة التأمين الخاصة به ، قبل تلقي الخدمة

يتم تزويد المريض بفاتورة خدمة مفصلة للخدمات الإضافية عند الطلب



Patient's & Family RESPONSIBILITIES

1. To provide complete and accurate information about personal details, past medical history, present illness, medications taken, any known allergies and other pertinent matters related to your health status.
2. To treat the hospital staff, other patients and visitors with respect and courtesy.
3. To follow the care plan during treatment and post-discharge.
4. To inform the healthcare team of any unexpected or untoward changes in your health status.
5. To be accountable for the consequences arising from refusal of medical treatment and advice.
6. To safeguard all valuables and belongings you decided to keep in your possession during hospitalization.
7. To make, keep and cancel outpatient appointments in a timely manner.
8. To provide accurate information about your insurance coverage.
9. To follow all hospital policies, rules and regulations (e.g. visiting hours, smoking policy, etc.).
10. To use hospital facilities and equipment safely and appropriately.
11. To meet your financial obligations regarding your hospitalization.
12. Respect for hospital staff and other patients

مسؤوليات المريض والأسرة

أن يتم توفير معلومات كاملة ودقيقة حول التفاصيل الشخصية والتاريخ الطبي السابق والمرض الحالي والأدوية التي يتم تناولها وأي حساسية معروفة وغيرها من الأمور ذات الصلة المتعلقة بحالتك الصحية

أن يتم التعامل مع طاقم المستشفى والمرضى والزائرين باحترام ولطف

أن يتم متابعة خطة الرعاية أثناء العلاج وبعد الخروج

أن تقوم بإبلاغ فريق الرعاية الصحية بأي تغييرات غير متوقعة أو غير مرغوب فيها في حالتك الصحية

أن يكون المريض مسؤولاً عن العواقب المترتبة على رفض العلاج والمشورة الطبية

أن تقوم بالحفاظ على جميع الأشياء الثمينة والممتلكات التي قررت الاحتفاظ بها في حوزتك أثناء مكوثك في المستشفى

أن تحدد مواعيد العيادات الخارجية والاحتفاظ بها وإلغائها في الوقت المناسب

أن تقدم معلومات دقيقة حول التغطية التأمينية الخاصة بك

أن يتم اتباع جميع سياسات وقواعد وأنظمة المستشفى (مثل ساعات الزيارة وسياسة التدخين وما إلى ذلك)

أن يتم استخدام مرافق ومعدات المستشفى بشكل آمن ومناسب

أن توفى التزاماتك المالية فيما يتعلق بدخولك المستشفى

احترام موظفي المستشفى والمرضى الآخرين



What To Expect During Your Hospital Stay?

Compassionate, culturally sensitive, and respectful care at all times, High Quality Hospital Care, help with your billing claims, A clean and safe environment, Involvement in your care, Protection of your privacy, help when leaving the hospital.

- Follow the plan of care, inform staff about any changes
- Follow hospital policies (e.g. smoking, safety, infection control ETC.)

What will you need in the Hospital?

Items that you may want to bring may include:

- A list of medications that you are taking (Home brought medication should be handed over to the attending nurse.) Your physician or pharmacist will decide about the medication.
- Current medical Insurance Card Iqama/Hafiza

Patient Valuables

Do not bring valuables such as jewelry, expensive watches and large amounts of cash valuables that have been brought in the hospital can be placed in safety at the nursing station.

ماذا تتوقع خلال إقامتك في المستشفى؟

رعاية عطوفة ومحترمة في جميع الأوقات ، رعاية عالية الجودة بالمستشفى ، مساعدة في الفواتير الخاصة بك ، بيئة نظيفة وأمنة ، المشاركة في رعايتك ، حماية خصوصيتك والمساعدة عند مغادرة المستشفى

- اتباع خطة الرعاية ، وأبلغ الموظفين بأي تغييرات
- اتباع سياسات المستشفى (مثل التدخين والسلامة ومكافحة العدوى وما إلى ذلك

ماذا ستحتاج في المستشفى؟

قد تشمل العناصر التي قد ترغب في إحضارها ما يلي

- قائمة بالأدوية التي تتناولها (يجب تسليم الأدوية التي يتم إحضارها إلى المنزل إلى الممرضة). طبيبك أو الصيدلي هو الذي سيقدر الدواء
- بطاقة التأمين الطبي الحالية

ممتلكات المريض

لا تحضر أشياء ثمينة مثل المجوهرات والساعات باهظة الثمن ومبالغ نقدية كبيرة والأشياء الثمينة التي تم إحضارها إلى المستشفى يمكن وضعها في أمان في محطة التمريض



Procedure of Patient Valuables

The Head/Charge Nurse in charge will collect the valuables and shall keep in a cover and valuable form will be filled by the Charge Nurse and co-signed by the attending nurse at the time of receiving as well as handing over the valuables.

Insurance Information

In order to make sure you received the financial benefits you are entitled to, please bring all insurance information, if your admission hospital requires pre-approval from insurance company this will be done by your Attending Physician through Insurance Physician/Coordinator, however, in case of emergency or holiday the necessary procedure upon admission will be done and within 24 hours approval will be obtained by Insurance Physician/Coordinator.

The Attending Physician will explain to you the services which are not covered by your insurance policy, work related injuries, in such cases please contact insurance Coordinator (Ext. 571 & 572).

إجراءات ممتلكات المريض

ستقوم رئيسة / الممرضة المسؤولة بجمع الأشياء الثمينة والاحتفاظ بها في غلاف وستقوم الممرضة المسؤولة بالتوقيع عليها بالاشتراك مع الممرضة الحاضرة في وقت استلام الأشياء الثمينة وتسليمها

معلومات التأمين

من أجل التأكد من حصولك على المزايا المالية التي يحق لك الحصول عليها ، يرجى إحضار جميع معلومات التأمين ، إذا كان مستشفى القبول الخاص بك يتطلب موافقة مسبقة من شركة التأمين ، فسيتم القيام بذلك من قبل الطبيب المعالج من خلال طبيب / منسق التأمين ، ومع ذلك ، في حالة الطوارئ أو الإجازة ، سيتم اتخاذ الإجراء اللازم عند القبول وفي غضون ٢٤ ساعة سيتم الحصول على الموافقة من قبل طبيب / منسق التأمين

سيشرح لك الطبيب المعالج الخدمات التي لا تغطيها بوليصة التأمين الخاصة بك ، والإصابات المتعلقة بالعمل ، وفي مثل هذه الحالات ، يرجى الاتصال بمنسق التأمين



Billing Information

If you are having medical insurance and you are covered for inpatient services and the billing shall be done according to your insurance policy that may be one of the following:

- You are fully covered, no need to pay.
- For Maternity Services (if your policy allows) if you exhaust the maternity benefit you may have to pay remaining amount. For assistance please call Hospital Insurance Physician (571 & 572)
- For private patients, the hospital administration has developed and enforced the ethical standard for billing services.
- The Admission Officer shall explain the estimated cost of medical services and the patient will sign the promissory note at the time of admission. You may have to pay a certain amount in advance and you will be informed if the estimated amount is exceeded.
- However in case of emergency, treatment will be provided without any delay.

معلومات الفواتير

إذا كان لديك تأمين طبي وكنت مشمولاً بخدمات المرضى الداخليين وستتم الفواتير وفقاً لبوليصة التأمين الخاصة بك والتي قد تكون واحدة مما يلي

■ أنت مغطى بالكامل ، لا داعي للدفع

■ بالنسبة لخدمات الأمومة (إذا كانت وثيقتك تسمح بذلك) ، إذا استنفدت إعانة الأمومة ، فقد تضطر إلى دفع المبلغ المتبقي. للمساعدة يرجى الاتصال بطبيب تأمين (المستشفى) ٥٧١ & ٥٧٢

■ بالنسبة للمرضى من القطاع الخاص، طورت إدارة المستشفى وفرضت المعيار الأخلاقي لخدمات الفوترة

■ يقوم موظف القبول بشرح التكلفة التقديرية للخدمات الطبية وسيقوم المريض بالتوقيع على السند الإذني في وقت القبول. قد تضطر إلى دفع مبلغ معين مقدماً وسيتم إبلاغك إذا تم تجاوز المبلغ المقدر

■ ومع ذلك ، في حالة الطوارئ ، سيتم توفير العلاج دون أي تأخير



Patient Services

We want to provide the most appropriate accommodation, services, and privacy during your stay, and based on your medical condition and needs.

- Your nursing unit and room assignment will be made after information is received from your physician or staff member and will consider special request that you may have.
- Members of the nursing staff will be assigned to your care throughout your stay in the hospital. Your nurse will interact and all the members of the team caring for you during your stay.
- Staff from other areas such as Laboratory, X-ray, Dietary Services, Patient and Family Education,, and Social Services may also be called upon to participate in your care.
- This team of professionals will work together to develop a plan for your care, involved and informed you of that plan and treatment and test to be done while you are here. They will care for you and are responsible to provide information and education to you throughout your stay. As you're preparing to go home they will also teach you about any care that you will need after discharge.
- If at any time during your stay you have questions or special needs please use a call bell which is present near your bed to address them regarding your problem.
- Each unit has a nurse in-charge who is available for your services. They provide administrative oversight for all patient services.

خدمات المرضى

- نريد توفير أنسب أماكن الإقامة والخدمات والخصوصية أثناء إقامتك ، وبناءً على حالتك الطبية واحتياجاتك
- سيتم إجراء مهمة وحدة التمريض والغرفة الخاصة بك بعد تلقي المعلومات من طبيبك أو موظفك وستنظر في طلب خاص قد يكون لديك
 - سيتم تعيين أعضاء طاقم التمريض لرعايتك طوال فترة إقامتك في المستشفى. ستفاعل ممرضتك وجميع أعضاء الفريق الذين يعتنون بك أثناء إقامتك
 - قد يُطلب أيضًا من الموظفين من مناطق أخرى مثل المعمل ومركز الأشعة والخدمات الغذائية وتثقيف المرضى والأسرة والخدمات الاجتماعية المشاركة في رعايتك
 - سيعمل فريق المهنيين معًا لوضع خطة لرعايتك ، وسيشاركوك ويعلموك خطة العلاج والاختبارات التي يجب عليك إجراؤها أثناء وجودك في المستشفى، كما سيقومون بالإعتناء بك و سيكونون مسؤولين عن توفير المعلومات طوال فترة إقامتك. وأثناء استعدادك للعودة إلى المنزل ، سيعلمونك أيضا أي رعاية ستحتاجها بعد الخروج
 - إذا كانت لديك أسئلة أو احتياجات خاصة في أي وقت أثناء إقامتك ، فيرجى استخدام جرس الاتصال الموجود بالقرب من سريرك لمعالجتها بخصوص مشكلتك
 - كل وحدة لديها ممرضة مسئولة متاحة لخدماتك؛ هذه الممرضة تقوم بالإشراف الإداري على جميع خدمات المرضى

Special Needs: Interpreter Services

Interpreter Services are available. Arrangement can be made through Nursing Staff caring for you.

For company patients after discharge, transportation will be arranged by calling company representatives and drivers.

Visiting Hours

Unit	Time in	Time out
General Wards	9:00am	9:00pm
Critical care units (ICU, NICU, PICU)	1:00pm	2:00pm
	8:00pm	9:00pm
Isolation rooms	Visitors are not allowed	

Visitors at the bedside are limited to two at a time. We encouraged all visitors to follow visitor's limitation in consideration of other hospitalized patients.

الاحتياجات الخاصة: خدمات الترجمة

تتوفر خدمات المترجمين الفوريين؛ يمكن إجراء الترتيبات من خلال طاقم التمريض الذين يهتمون بك بالنسبة لمرضى الشركات بعد الخروج، سيتم ترتيب النقل عن طريق الاتصال بممثل الشركة والسائق

مواعيد الزيارة

الوحدة	موعد الدخول	موعد الخروج
الأجنحة العامة	9:00am	9:00pm
وحدات العناية المركزة	1:00pm	2:00pm
	8:00pm	9:00pm
غرف العزل	لا يسمح بدخول الزوار	

يقتصر عدد الزوار على جانب السرير على شخصين في المرة الواحدة. لقد شجعنا جميع الزوار على اتباع قيود الزائر فيما يتعلق بالمرضى الآخرين في المستشفى

Dietary Services

Patient Meals are served as follows:

Breakfast 7:00 AM - 8:00 AM

Lunch - 12:00 AM – 13:00 PM

Dinner – 17:00 – 18:00 PM

Juices and water are given free of charge.

Guest/ Parents Accompanying Minors

One parent accompanying the minor will be served free breakfast, lunch, and dinner including tea, coffee/juice and water free of charge.

Religious Services

AYH is also concerned about your religious needs. Each patient care area is marked with the direction of Qaabah and prayer mat is available on request. A copy of the Holy Quran is available for use in each patient bedside cabinet.

Other services

Television: Televisions are provided at their bedside free of charge and connected to satellite with facility to watch English, Arabic, Pakistani, and Indian Channels.

خدمات التغذية

يتم تقديم وجبات المرضى على النحو التالي

الإفطار ٧:٠٠ صباحاً - ٨:٠٠ صباحاً

الغداء - ١٢:٠٠ ص - ١٣:٠٠ م

العشاء - ١٧:٠٠ - ١٨:٠٠ مساءً

يتم تقديم العصائر والمياه مجاناً

ضيوف / أولياء الأمور المرافقين للقصر

سيحصل أحد الوالدين المرافق للقاصر على وجبات إفطار وغداء وعشاء مجاناً بما في ذلك الشاي والقهوة / العصير والمياه مجاناً

الخدمات الدينية

يهتم مستشفى اليوسف باحتياجاتك الدينية؛ لذلك يتم وضع علامة في كل منطقة لرعاية المرضى لإتجاه القبلة متاحة عند الطلب، كما يوجد نسخة من القرآن الكريم للاستخدام في كل خزنة بجانب سرير المريض

خدمات أخرى

التلفزيون: يتم توفير أجهزة تلفزيون بجانب السرير مجاناً ومتصلة بالأقمار الصناعية مع إمكانية مشاهدة القنوات الإنجليزية والعربية والباكستانية والهندية



Patient Safety

Your personal safety is our priority in Al Yousif Hospital. One of the important ways you can help us ease is by talking.

Talk to your doctor, nurse, health educator, social worker. Tell them the important things about your health. Ask questions; make decisions about your health by talking with your healthcare team of Al Yousif Hospital.

Security

The Security Personnel are available 24 hours a day and provides protection for all patients, visitors, employees and property (Ext.717)

Participation in the health care plan

- Enable the patient and their families to communicate with the treatment team to obtain complete and updated information regarding the diagnosis, the proposed treatment, its expected benefits, the expected results, and knowledge of suggested medical alternatives, as well as complications, risks, and the probability of treatment success in the language they understand.
- Clarify transparently the possibilities of care available in the health facility for patients who need care that exceeds the capabilities of the facility and inform them of other services and their responsibilities, and strive to provide this with the competent authorities.

سلامة المرضى

سلامتك الشخصية هي أولويتنا في مستشفى اليوسف؛ واحدة من الطرق المهمة التي يمكنك من خلالها مساعدتنا على التخفيف هي التحدث تحدث إلى طبيبك أو ممرضتك ومعلمك الصحي والأخصائي الاجتماعي. أخبرهم بالأشياء المهمة عن صحتك. اطرح الأسئلة؛ اتخذ قرارات بشأن صحتك من خلال التحدث مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك في مستشفى اليوسف

الأمن

يتواجد موظفو الأمن على مدار ٢٤ ساعة في اليوم و يوفرّون الحماية لجميع المرضى والزوار والموظفين والممتلكات

المشاركة في خطة الرعاية الصحية

■ تمكّن المريض وعائلته من التواصل مع فريق العلاج للحصول على معلومات كاملة ومحدّثة بشأن التشخيص والعلاج المقترح وفوائده أو نتائجه المتوقعة ومعرفة البدائل الطبية المُقترحة، ومعرفة المضاعفات والمخاطر واحتمال نجاح العلاج بالطريقة التي يفهمونها

■ بشفافية تامة يتم توضيح إمكانيات الرعاية المتوفرة في المنشأة الصحية للمرضى الذين يحتاجون إلى رعاية تفوق إمكانيات المنشأة وإبلاغهم بالخدمات الأخرى ومسؤولياتهم ، والسعي لتزويد الجهات المختصة بذلك



Participation in the health care plan

- Know the names of the members of the healthcare team, their specializations, and the name of the doctor responsible for the treatment and follow-up of the case before carrying out any treatment procedure.
- Inform them of the presence of licensed trainees if they are part of the treating medical team.
- Discuss with the medical team about the necessary information before any therapeutic procedure or operation and before signing the medical consent form, except for emergency cases that require medical intervention in accordance with the applicable laws and regulations.
- Inform the patient of the types of interventions, drugs and radiation used in treatment, also their effectiveness, safety and security.
- Clarify the reasons for transferring the patient to another place inside or outside the health facility before the transfer and give him the necessary instructions.
- Request to take another medical opinion in coordination with the competent authority in the health facility when necessary.
- Clarify the reasons for transferring or changing patient care from one consultant to another.

المشاركة في خطة الرعاية الصحية

- معرفة أسماء أعضاء الفريق الصحي واختصاصاتهم واسم الطبيب المسؤول عن علاج الحالة ومتابعتها قبل القيام بأي إجراء علاجي
- إبلاغ المرضى بوجود متدربين مرخصين إذا كانوا جزءاً من الفريق الطبي المعالج
- ناقش مع الفريق الطبي المعلومات اللازمة قبل أي إجراء أو عملية علاجية وقبل التوقيع على نموذج الموافقة الطبية ، باستثناء الحالات الطارئة التي تتطلب التدخل الطبي وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها
- إبلاغ المريض بأنواع التدخلات والأدوية والإشعاع المستخدمة في العلاج وكذلك فعاليتها وسلامتها وأمنها
- توضيح أسباب نقل المريض إلى مكان آخر داخل المنشأة الصحية أو خارجها قبل النقل وإعطائه التعليمات اللازمة
- طلب أخذ رأي طبي آخر بالتنسيق مع الجهة المختصة بالمنشأة الصحية عند الضرورة
- توضيح أسباب نقل أو تغيير رعاية المريض من استشاري لآخر

Personal Electrical Belongings

- Use of portable heaters and extension cords are prohibited. The hospital reserves the right to request from patient's family to remove any electrical device deemed unsafe by design, condition or regulatory code requirement.
- Cell phones, laptops and computers are restrictive in all patient care areas.

Fire Drill

In accordance with the state, MOH, and CBAHI Standards, fire drills are routinely held within the hospital. When the announcement of Code Red Drill is made, you and your visitors are requested to remain inside your room until "All Clear for the Drill" is announced. The head nurse will inform you regarding the fire drill. This training exercise is done for your protection and safety.

No Smoking Policy

The AYH building is a smoke-free facility. This policy supports the concepts that as a healthcare facility we are committed to providing a healthy, smoke-free environment for patients, employees, medical staff and our guests.

- Smoking of any kind (Cigarette, pipe, etc.) by any person in all buildings is prohibited.
- Patients may smoke outside of the building in appropriate locations if they have physician's order in allowing smoking. Patients must be ambulatory and wear appropriate clothing.

المتعلقات الكهربائية الشخصية

■ يحظر استخدام السخانات المحمولة وأسلاك التمديد. يحتفظ المستشفى بالحق في طلب من عائلة المريض إزالة أي جهاز كهربائي يعتبر غير آمن حسب التصميم أو الحالة أو متطلبات الرمز التنظيمي

■ الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر مقيدة في جميع أماكن رعاية المرضى

تدريب الحرائق

وفقاً لمعايير الدولة و وزارة الصحة والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية ، يتم إجراء تدريبات على الحرائق بشكل روتيني داخل المستشفى. عند الإعلان عن تدريبات الحرائق، يُطلب منك أنت وزوارك البقاء داخل غرفتك حتى يتم الإعلان عن إنتهاء التدريب؛ ستقوم الممرضة الرئيسية بإبلاغكم بخصوص تمرين الحريق. يتم إجراء هذا التمرين لحمايتك وسلامتك

سياسة عدم التدخين

مبنى مستشفى اليوسف عبارة مبنى خالي من التدخين؛ هذا لأننا كمؤسسة صحية ملتزمون بتوفير بيئة صحية وخالية من التدخين للمرضى والموظفين والأطباء وضيوفنا

■ يحظر التدخين من أي نوع من قبل أي شخص في جميع المباني

■ قد يدخل المرضى خارج المبنى في الموقع المناسب إذا كان لديهم أمر الطبيب بالسماح بالتدخين. يجب أن يكون المريض متنقلاً ويرتدي الملابس المناسبة



Infection Control

- Al Yousif Hospital developed a program for the implementation of good
- Infection control practices and to ensure the well being of both patients and health care worker
- By preventing and controlling (HAIs) healthcare associated infections
- Objectives for infection control department Reduce the risk of healthcare- associated infections
- Among staff patients and families, visitors, trainers' and volunteers
- Training of staff in prevention and control of HAIs hospital acquired infection
- Investigation of outbreaks and infectious disease
- Monitoring of staff health to prevent staff to patient and patient to staff spread of infection
- Advice on isolation procedures and infection control measures
- Infection control audit including inspection of patient care areas waste disposal, laundry,
- Employee staff accommodation pest control and kitchen
- Monitoring and advice on the safe use of antibiotics
- Ensure the availability of sterile supplies and material
- Ensure a safe and clean environment including availability of safe food and drinking water

مكافحة العدوى

- وضعت مستشفى اليوسف برنامجًا لتنفيذ الخير
- ممارسات مكافحة العدوى وضمان صحة كل من المرضى والعاملين في مجال الرعاية الصحي
- من خلال منع ومكافحة عدوى جمعيات الرعاية الصحية
- أهداف قسم مكافحة العدوى هو التقليل من خطر العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية
- بين مرضى الموظفين والعائلات والزوار والمدربين والمتطوعين
- تدريب العاملين على الوقاية والسيطرة على العدوى المكتسبة في المستشفيات المتعلقة بالرعاية الصحية
- التحقيق في تفشي الأمراض والأمراض المعدية
- مراقبة صحة الموظفين لمنع انتشار العدوى للموظفين من المرضى ومن الموظفين إلى المرضى
- نصائح حول إجراءات العزل وإجراءات مكافحة العدوى
- مراجعة مكافحة العدوى بما في ذلك فحص التخلص من النفايات في مناطق رعاية المرضى و الغسيل والتعقيم
- سكن الموظفين و المطبخ مكافحة للآفات
- المراقبة والمشورة بشأن الاستخدام الآمن للمضادات الحيوية
- التأكد من توفر المستلزمات والمواد المعقمة
- ضمان بيئة آمنة ونظيفة بما في ذلك توافر الغذاء الآمن ومياه الشرب

Patient Satisfaction

Your complete satisfaction is important to us. If a need should arise to speak, please fill up the complaint form and give it to the Head/Charge Nurse/drop in the complaint box. It is our goal to provide excellent care to measure our success; we monitor your opinion based on the results from the Patient Satisfaction Survey.. Your feedback keeps us from making improvements as necessary.

Patient Complains

- Any patient who has a complaint or suggestion must proceed to the Patient Relation Office located in the Ground floor of the hospital.
- Complaints can be verbal, written or by calling
- During out of duty hours, the patient can go to the Duty Manager Office located in ER for any complaint, suggestion, clarification or remark/comment
- Complaints can also be placed in the complaint Suggestion Boxes that are located around the hospital
- All complaints will be investigated and feedback will be given to the patient.

رضاء المرضى

رضا التام مهم بالنسبة لنا، إذا رغبت في التحدث، يرجى ملء نموذج الشكوى وإعطائه إلى رئيس/ممرضة المسؤول/وضعه في صندوق الشكوى. هدفنا هو توفير رعاية ممتازة لقياس نجاحنا؛ نحن نراقب رأيك بناء على نتائج استطلاع رضا المرضى. تمنحنا ملاحظاتك القدرة إجراء إجراء تحسينات حسب الضرورة

شكاوى المرضى

■ يجب على أي مريض لديه شكوى أو اقتراح الذهاب إلى مكتب علاقات المرضى الموجود في الطابق الأرضي من المستشفى

■ يمكن أن تكون الشكاوى شفوية أو مكتوبة أو عن طريق الإتصال

■ خلال ساعات العمل، يمكن للمريض الذهاب إلى مكتب المدير المناوب الموجود في غرفة الطوارئ لأي شكوى أو اقتراح أو توضيح أو ملاحظة/تعليق

■ يمكن أيضاً وضع الشكاوى في صناديق الاقتراحات والشكاوى الموجودة حول المستشفى

■ سيتم التحقيق في جميع الشكاوى وسيتم تقديم تعليقات للمريض



Medical reports Protocols

- The Medical Records & Reports Department will receive patient and their relatives' requests within official working hours which are from 8 am to 8 pm every day, except Friday
- How to request a medical record: email, form and call
- Sick leave can be issued by MOH system or internal system
- Who has the right request:
 - Patient
 - One of the next kin or as authorized by patient
- Birth notification / certifications
 - For Saudi citizens, the baby's notification will be sent directly to the Civil Affairs and the father can go directly to Civil Affairs without bringing the Birth Notification from our hospital upon appointment in the Civil Affairs office.
 - For non-Saudis, original copy of the birth notification will be given to the Father only after printed and signed by the Treating Physician and the hospital.
 - Birth notification should only be received by the father of the baby. In case the father is not available, authorization must be made by him.
- All patients and companions have the right to request a free medical report / sick leaves statement of attendance from the ER or OPD.

بروتوكول التقارير الطبية

- تستقبل إدارة السجلات والتقارير الطبية طلبات المرضى وأقاربهم خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة ٨ صباحاً حتى ٨ مساءً كل يوم ما عدا يوم الجمعة
- كيفية طلب سجل طبي: بريد إلكتروني ، استمارة ومكالمة
- يمكن إصدار الإجازة المرضية عن طريق نظام وزارة الصحة أو النظام الداخلي
- من لديه حق الطلب؟
المريض
أحد الأقارب أو شخص مُصرَّح له من قِبَل المريض
- إخطار/شهادات الولادة
بالنسبة للمواطنين السعوديين، سيتم إرسال إخطار الطفل مباشرة إلى الشؤون المدنية ويمكن للأب الذهاب مباشرة إلى الشؤون المدنية دون إحضار إشعار الولادة من مستشفى
بالنسبة لغير السعوديين ، سيتم تسليم النسخة الأصلية من إشعار الولادة إلى الأب فقط بعد طباعتها وتوقيعها من قبل الطبيب المعالج والمستشفى
يجب أن يتم استلام إخطار الولادة من قبل والد الطفل فقط. في حالة عدم وجود الأب يجب أن يتم القبول منه
- يحق لجميع المرضى والمرافقين طلب تقرير طبي مجاني / بيان إجازات مرضية بالحضور من غرفة الطوارئ أو العيادات الخارجية

Discharge Information

It is our goal to help you to return to your home and recover just as quickly as possible.

Planning for your discharge begins the day of your admission. The Nursing and Social Services Staff along with your doctor will assist you or your family with any special needs and arrangement for your care. A comprehensive brochure available through the Nursing/patient & family health educator and Social Service Staff.

If any time, after your discharge you believe that you need assistance, do not hesitate to call your attending physician at (Ext. 557).

When your doctor notifies you of your discharge, please have someone readily available to take you home. Upon discharge, the Nursing Staff will review the discharge instructions including medications, diet restrictions, any device tube use and follow up care with you.

Refusal of Treatment

- Inform the patient of the possibility of refusing all or part of the prescribed treatment in a manner that does not conflict with the applicable laws and regulations and inform them of the expected results of the refusal decision. Also, the follow-up to the treatment instructions, with the need from them to sign the acknowledgment form for the scheduled procedure and document this in the patient's file.
- The refusal of treatment should not result in any decisions or procedures that are not related to the patient's health status. The service provider in the health facility is obligated to continue providing him with appropriate care, even during the times of the visit for the same disease or other in accordance with the medical standards followed.
- Inform the patient of other alternative treatments in the event of refusal.

معلومات الإخلاء

هدفنا هو مساعدتك على العودة إلى منزلك والتعافي في أسرع وقت ممكن

يبدأ التخطيط لخروجك في نفس يوم دخولك المستشفى، سيساعدك موظفو التمريض والخدمات الاجتماعية مع طبيبك أنت أو عائلتك في أي احتياجات وترتيبات خاصة لرعايتك؛ كما يتوفر لدينا كتيب شامل متاح من خلال التمريض/المريض ومعلم صحة الأسرة وموظفي الخدمة الاجتماعية

إذا شعرت في أي وقت بعد خروجك من المستشفى بأنك في حاجة إلى مساعدة فلا تتردد أبدًا في الإتصال بطبيبك

عندما يخبرك طبيبك بموعد خروجك من المستشفى ، يرجى أن يكون هناك شخص جاهز ليأخذك إلى المنزل. عند الخروج من المستشفى ، سيقوم طاقم التمريض بمراجعة تعليمات الخروج بما في ذلك الأدوية وقيود النظام الغذائي واستخدام أي أنبوب للجهاز ومتابعة الرعاية معك

رفض العلاج

■ إبلاغ المريض بإمكانية رفض كل أو جزء من العلاج المحدد بطريقة لا تتعارض مع القوانين واللوائح المعمول بها وإبلاغه بالنتائج المتوقعة لقرار الرفض؛ أيضا، متابعة تعليمات العلاج، مع الحاجة إلى التوقيع على نموذج الإقرار لإجراء المقرر وتوثيق ذلك في ملف المريض

■ يجب ألا يؤدي رفض العلاج إلى أي قرارات أو إجراءات لا تتعلق بالحالة الصحية للمريض؛ يلتزم مقدم الخدمة بالمنشأة الصحية بمواصلة تقديم الرعاية المناسبة له، حتى خلال أوقات الزيارة لنفس المرض أو غيره وفق المعايير الطبية المتبعة

■ إبلاغ المريض بالعلاجات البديلة الأخرى في حالة الرفض



Knowing the Costs & Health Insurance

- Obtain approximate information on the expected cost before starting the treatment.
- Identify the limits of health insurance coverage available to the patient and the consequences thereof.
- Answer all inquiries related to the treatment bill, regardless of who will pay it.
- Issue an accurate bill for the services provided and their costs.
- Have a board for those who are eligible for treatment.
- Have a board describing in a simplified manner the services and their costs.

Useful Contact

Hospital Phone Number	013-864-2751
Emergency Room	556 - 557
Appointment	013-864-1043
Admission & Discharge Office	573
Approval Office	572
Social Worker	591
Patient Relation	013-864-2751
X-Ray Reception	580
Lab Reception	584 - 585
Outpatient Pharmacy	559
Inpatient Pharmacy	558
Medical Records	590
Duty Manager	514

معرفة التكاليف والتأمين الصحي

- أن تحصل على معلومات تقريبية عن التكلفة المتوقعة قبل بدء العلاج
- أن يتم تحديد حدود تغطية التأمين الصحي المتاحة للمريض ونتائجها
- أن تتم الإجابة على جميع الاستفسارات المتعلقة بفاتورة العلاج بغض النظر عن سيدفعها
- أن يتم إصدار فاتورة مفصلة للخدمات المقدمة وتكاليفها
- أن يكون لديك لديك لوحة للأشخاص المؤهلين للعلاج
- أن يكون لديك لديك لوحة تصف بطريقة مبسطة الخدمات وتكاليفها

جهات اتصال مفيدة

013-864-2751	رقم هاتف المستشفى
556 - 557	غرفة الطوارئ
013-864-1043	المواعيد
573	مكتب دخول والخروج
572	مكتب الاعتماد
591	عامل اجتماعي
013-864-2751	علاقة المريض
580	رقم استقبال مركز الأشعة
584 - 585	رقم استقبال معمل التحاليل
559	صيدلية العيادات الخارجية
558	صيدلية المرضى الداخليين
590	مركز السجلات الطبية
514	المدير المناوب

