

Contents

AUBMC Core Values	3
AUBMC Goals	4
Patients' Rights and Responsibilities	5
Patients' Rights	5
Patients' Responsibilities	6
Confidentiality of Information	6
Useful Tips	7
ATM	7
Balloons	7
Cellular Phones	7
Flowers	7
Food Provided by the Family	7
Food Services	7
Gift Shops	8
Guest/Visitor Dining	8
Internet Services	8
Medications	9
Noise Reduction	9
Office of Protection	9
Overnight Visitors	9
Patient Education	9
Private Duty Nurses	10
Smoking Policy	10
Social Services	10
Telephone Services	10
Television Services	10
Visiting Hours	11
Going Home	11
The Bargain Box	12
Donations	12
Blood Bank: Donate Blood	13
Grateful Patient Fund	14
Organ Donation	14
Gratuities	15
Patient Affairs Office	15
Services	15
Your Comments	19
Medical Center Telephone Directory	20

WELCOME TO **AUBMC.**

Our lives are
dedicated
to yours.

AUBMC Core Values

- **Respect**
To consider worthy of high regard
- **Integrity**
Adherence to moral and ethical principles
- **Teamwork and Collaboration**
Putting the needs of the whole over your own personal gain
- **Accountability**
Acknowledgement and assumption of responsibility for actions and decisions
- **Stewardship**
The careful and responsible management of something entrusted to one's care
- **Diversity**
To better understand, represent and serve our community



AUBMC Goals

Five goals have been identified to help us remain focused in all of our future plans and decisions.

They are:

- To provide **patient-centered care**.
- To ensure **patient care quality and safety**.
- To guarantee **service excellence** to our patients, physicians, and employees.
- To ensure **operational efficiency**.
- To maintain our **financial performance** to support our mission.



Patients' Rights and Responsibilities

Rights

You have the right to:

- Be treated in a respectful and compassionate manner.
- Receive safe and equitable care irrespective of your financial or social status.
- Communicate your concerns and receive a prompt response to your inquiries.
- Select your physician and request a second opinion.
- Be informed about the specialty and name of your physician, nurse, and other healthcare professionals responsible for your care.
- Accept or refuse treatment as permitted by the Lebanese law.
- Be well-informed about your illness and treatment. Your physician should explain to you the potential benefits and risks of your treatment and other alternatives.
- Participate or refuse to participate in a clinical trial or research study.
- Expect your medical record to be totally confidential and request a copy of your discharge summary to consult another hospital or physician.
- Withhold or share information about your health status with your family or others.
- Receive your care in a private and confidential manner.
- Understand your tests' results, procedures, and clear cut care plan.
- Have your pain properly assessed and adequately controlled.
- Ask for an interpreter to explain your care plan in case of a language barrier or a hearing deficiency.
- Be informed about voluntary organ and tissue donation.
- Voice your wishes and preferences to withhold resuscitative services.
- Leave the Medical Center against medical advice to the extent permitted by law.
- Receive discharge instructions including your home-treatment plan, medications, and relevant activities.
- Report concerns about your care to your physician, nurse, or other health care providers. If you have an issue that you cannot solve with your physician, nurse, or other caregiver, you can call your patient advocate on 03-956856, 70-628728 or extension 6010.

Responsibilities

You have the responsibility to:

- Inform your physician and/or nurse about your medical/surgical history including current medications and how often you take them.
- Inform your physician and/or nurse if you have any allergies to any medication or food or any previous allergic reaction.
- Inform your physician and/or nurse about any immediate unexpected change in your health care.
- Make sure you understand very well and agree with your surgeon on exactly what will be done to you during surgery.
- Be considerate of the rights of other patients and Medical Center personnel.
- Support our efforts to control noise and the number of visitors.
- Participate in maintaining a safe and clean environment at the Medical Center.
- Abide by the Medical Center's rules and regulations pertaining to patient care and conduct.
- Abide by and support the Medical Center's "No smoking" policy.
- Accept the consequences of your actions if you refuse treatment or do not follow your physician's plan of care.
- Settle all the financial payments of your medical care exclusively through the Medical Center Financial Office (cashier).

Confidentiality of Information

- Your medical information is confidential and protected. Access to it is on a "need-to-know" basis, and it is tracked regularly.
- You may be requested to grant permission to a third party insurance company to have access to your medical information, if applicable.

Important Information

ATM

An Automatic Teller Machine (ATM) is available at the entrance of the AUBMC Specialty Polyclinics Building.

Balloons

For the safety of babies and children, balloons are not allowed in any area of AUBMC.

Cellular Phones

Cellular phones are prohibited in critical care areas (Coronary Care Unit, Intensive Care Unit, Emergency Unit, Pediatric Intensive Care Unit, Nursery Intensive Care Unit, and Delivery Suite) and in rooms where patients are on life support equipment.

Flowers

Flowers are not allowed in restricted areas (Coronary Care Unit, Intensive Care Unit, Cardiac Surgery Unit, Delivery Suite, Transplantation Unit, Children's Cancer Center of Lebanon, and Emergency Unit).

Food Provided by the Family

Food should not be brought into AUBMC. When all means of satisfaction with AUBMC's meal service are exhausted, you may consult your nurse, who will secure a doctor's order for food to be brought in. You will be visited by a dietitian to explain food safety and how to ensure it.

Food Services

Food at AUBMC is carefully selected and prepared by our Food Services Department. Patients receive their meals based on orders prepared by their physicians. Please let the nursing staff know if you have specific needs regarding your meals, so that the Food Services Department can attend to those needs. Patients who require special nutritional care are visited by a dietitian.

Patient Meals

- Breakfast 7:15 am to 8:15 am
- Lunch 12:15 pm to 1:15 pm
- Dinner 5:15 pm to 6:15 pm

Guest Meals

If your family would like to have a meal by your side, then a guest tray can be requested from the nurse. It is directly charged on your bill.

Gift Shops

Visitors and families have three options to buy their gifts from. They are:

Vert et Ciel Flowers and Amarylla Chocolate

Located on level 2 of the lobby in the main hospital building/entrance

Joud by Children's Cancer Center of Lebanon (CCCL) at AUBMC

(100% of the proceeds benefit the CCCL)

Located in the terrace of Building 56

Guest/Visitor Dining

There are multiple options for visitors and families of patients to eat or drink while at AUBMC. They are:

AUBMC Cafeteria

Located on level 2 of the main hospital entrance

Coffee Shop

Located in the lobby of the main entrance to the hospital and run by the

Women's Auxiliary

Casper and Gambini at Med Café

Located on the corner of Maamari and Abdel Aziz Streets in the plaza of the

Saab Medical Library

Lavazza at Med Café

Located on level 2, lobby of the main hospital entrance

Internet Services

For internet access in your room, kindly contact ext. 6555.

Medications

If you brought medications with you from home, please notify your nurse. Don't take your home medications until it is cleared with your nursing staff. Ask what your medicines are for, and allow the nurse to check your ID bracelet each time you are given a medication.

Noise Reduction

AUBMC endorses a noise reduction environment and thus encourages its patients and visitors to uphold a calm and favorable atmosphere.

Office of Protection

Security officers are stationed at every exit and entrance of AUBMC. Officers' duties include controlling traffic flow and patrolling hospital grounds.

Valuables and Personal Belongings

AUBMC is not responsible for your valuables. Accordingly, it is preferable that you limit your valuables to the bare minimum while you are at the medical center. Otherwise, you are advised to keep your valuables in the AUBMC safe.

- A closet with a lock is found in each patient's room for personal belongings (e.g. handbags, watches, IDs).

Overnight Visitors

- For pediatric patients, one parent is allowed to stay with his/her child. We encourage the parent to remain in the child's room.
- For those who wish to request a guest bed, call room service at ext. 6555.
- Guest beds are charged at a daily rate.

Patient Education

We encourage you to visit our patient education website
<http://staff.aub.edu.lb/~webpatedu/>

For your questions or suggestions, please contact us on patienteducation@aub.edu.lb

Private Duty Nurses

When there is a need for private nursing, the patient or the physician should alert the nursing unit staff. Arrangements for a private nurse can be accommodated. All private nurses assigned to patients at AUBMC are subject to the Medical Center's policies, rules, and regulations.

Smoking Policy

Concerned with the health and well-being of patients, AUBMC was a pioneer in becoming a smoke-free institution on March 1, 1993. We ask you to respect this policy and refrain from smoking anywhere in the Medical Center.

Social Services

Social workers are prepared to assist patients to use the available health services inside and outside AUBMC. Eligible patients are provided help and aid regardless of their nationality, gender, religion, political beliefs and disability.

Patients can access this service in person or through the medical or paramedical staff in the medical center. The main office is located in the AUBMC Specialty Polyclinics Building, 3rd Floor, room C-325. You can reach the office at ext. 6070/1.

Telephone Services

To make local and cellular calls dial 90 followed by the telephone number. To make long distance calls, dial zero and ask the operator to connect you. All telephone calls are directly charged to your bill.

Television Services

TV sets are available in patients' rooms. Patients and visitors are asked to lower the volume of their TV sets and respect the comfort of others.

Visiting Hours

- For patients in Critical Care Units (Coronary Care Unit, Cardiac Surgery Unit, and Intensive Care Unit)
 - Mornings from 10:00 am to 12:00 pm
 - Evenings from 4:00 pm to 7:00 pmVisitors are allowed one at a time and for approximately 10 minutes.
- Neonatal Intensive Care Unit (NICU)

Visitation to the NICU is reserved for the parents of the babies only. Please check with the nurse, who will make every effort to accommodate you.
- For patients in other areas
 - Mornings from 10:00 am to 12:00 pm
 - Evenings from 4:00 pm to 8:00 pm
- For their own protection, children under 13 years of age are not permitted to visit patients.

Going Home

For your discharge, you may ask the charge nurse to assist you. Your attending physician alone can determine the day when you are authorized to leave AUBMC. At the time of discharge, you have to settle all your accounts. The cashier will call you to settle your payment.

When your doctor writes your discharge order, you are requested to leave your room before 11:00 am. If you face any inconvenience concerning your departure from AUBMC, you may request help from the nurse in charge in your nursing unit. Taxi and ambulance services may be arranged via the Patients' Affairs Office at ext. 6010.

The Bargain Box

The Bargain Box accepts clothing and other items for resale. Individuals may donate items or receive a percentage of the sale price after the item is sold. All profits made by the bargain box are dedicated to the Social Services Department for helping needy patients.

Opening hours

9:00 am to 12:00 noon, Tuesday, Thursday, and Friday

Location

Issam Fares Lecture Hall Ground Floor, next to Children's Cancer Center of Lebanon (CCCL) at AUBMC

ext. 6156

Donations

Donations support the development of AUBMC.

Numerous contributions have been made to AUBMC over the past several years. These donations have enabled the medical center to continue to provide advanced medical care to its patients.

Donors who wish to contribute to AUBMC can contact the Office of Development, College Hall AUB, 3rd Floor, telephone +961-1-340-176 or through AUB, +961-1-350-000, ext. 2530.

Thank you very much for your philanthropy and support.



Blood Bank: Donate Blood

The Blood Bank offers the best services to its patients by performing strict blood testing based on internationally accepted standards and state-of-the-art technology and expertise. The supply of blood is short worldwide, and all countries depend on the generosity of volunteer blood donors. Thus, the Blood Bank Administration urges you to donate blood for your family and friends. In emergency situations, the Blood Bank will provide blood to critical patients, but it relies on you to replace the blood for the welfare of other patients.

If you are to undergo surgery, you are reminded of the need to review your blood transfusion requirements with your surgeon or the Blood Bank. This is deemed necessary to ensure the availability of the required amount of blood prior to the day of surgery.



For the safety of transfusion, using your own blood is considered the best option. For this reason, AUBMC strongly advocates and offers you the option of autologous blood donation. This involves donating your own blood prior to the surgery date. The collected blood will be stored in the Blood Bank according to established standards and guidelines and will be given to you at the time of surgery should you need it. If you are unable to donate blood, a friend or a relative may do so on your behalf. All blood donations are accepted without remuneration to the donor.

For further information and guidance, please call +961-1-350-000 or +961-1-340-460, ext. 5228/9. The Blood Bank is located on the third floor of AUBMC, room 318.

Grateful Patient Fund

The Grateful Patient Fund has been created for AUBMC patients who are eager to demonstrate their appreciation by making a donation. You may be visited by the Grateful Patient Fund Coordinator to talk to you about the fund and the process of donation. The proceeds from the Grateful Patient Fund will be used to provide financial assistance to needy patients and will also benefit other AUBMC programs.

If you wish to donate, please pass by the main cashier located on the 1st floor and drop your donation in the designated safe box, or call the Grateful Patient Fund Coordinator office at ext. 6012 for assistance.

Organ Donation

If you know a family member who is willing or if you are willing to donate a body organ during life or after death, you may contact the Transplant Procurement Manager through pager 1632. The transplant procurement manager shall guide you through the donation process. The organ donation at the American University of Beirut Medical Center is coordinated with the National Organization for Organ and Tissue Donation and Transplantation (NOOTDT) (www.nootdt.org).



Gratuities

The policy at AUBMC does not allow any staff member to accept tips or gifts. If a patient insists to offer any of these, he/she should give them to the Grateful Patient Fund or the Social Services Department.

Patient Affairs Office

Services

Patient Advocacy team

In line with our commitment to provide quality care and service excellence, the Patient Advocate role was introduced at AUBMC to proactively manage patient concerns and assure that all their expectations are met.

You can contact the Patient Advocate at +961-3-956-856 or +961-70-628-728.

Complaint management

At AUBMC we strive to make your stay very pleasant, however if you have any concerns please do not hesitate to share them with us. Our commitment is to follow it up in a strictly confidential manner. For your concerns please call ext. 6010, 6130, 6406, 6438 and 6443 or visit room E 121 or E 126 on the first floor.



Patient Satisfaction

AUBMC wants to hear from you. Your opinion helps us continue serving you with excellence.

AUBMC conducts patient satisfaction surveys to assess and acquire the patient's perspective of the services provided at our medical center.

Room Service

Your comfort is our priority.

Call us at ext. 6555 for:

- Housekeeping service
- Guest bed service
- Internet access
- Room maintenance

Courtesy Service

Courtesy Officers are located at the entrances of all AUBMC buildings and are available to attend to your queries at the following extensions:

- AUBMC Main Hospital Building ext. 6360/1
- AUBMC Specialty Polyclinics Building ext. 6745
- Building 56 ext. 6366
- Pierre Y. Abou Khater (Fahed) Building (Building 23) ext. 6746
- Wassef and Souad Sawwaf Building ext. 7118

Volunteer and lend a helping hand

The Courtesy Service at AUBMC welcomes volunteers from universities and schools. If you're interested in joining or know someone who is, please contact Patient Affairs Office at ext. 6010 or email us at aubmc@aub.edu.lb

International Patients' Services

The International Patients' Services team is here to make sure you have the best experience at AUBMC and will provide you with the below services:

Before your visit

- Scheduling your appointment/admission
- Coordinating financial arrangements
- Assistance in visa information

During your visit

- Greeting and escorting service
- One-stop admissions process for all required logistics of your hospital stay
- Reviewing your plan of care/schedule of appointments with an International Patients' Services staff member
- Continuous follow-up by the International Patients' Services staff
- Language assistance
- Patient Advocacy Service

After your visit

- Delivery of a complete medical record
- Scheduling follow-up/appointments

You can reach us at:

Telephone: +961-1-759-659

Hotline: +961-3-978-678

Fax: +961-1-364-082

Email: internationalpatient@aub.edu.lb



Location

AUBMC, Main Hospital Building, 1st floor, rooms E120 and E126

Hours of Operation

8:00 am – 5:00 pm, Monday through Friday

Outside of regular working hours, our Patient Advocates are more than willing to help on their mobile phones.

Contact Us

Mailing Address:

Patient Affairs Office
American University of Beirut Medical Center
PO BOX 11-0236
Beirut, Lebanon

Telephone:

Patient Affairs Office: +961-1-350-000, ext. 6010

Patient Advocacy: +961-3-956-856, +961-70-628-728

Information Desk: +961-1-350-000, ext. 6360

Fax: +961-1-364-082

Email: aubmc@aub.edu.lb/ patientadvocacy@aub.edu.lb

Your Comments

During or after your stay in the medical center we may contact you to obtain your feedback about the care provided. Your honest opinion will be very helpful in understanding how services might be improved. What you tell us will be kept strictly confidential. Thank you for coming to our medical center and for your trust.

Your suggestions, comments and compliments are welcome at the Patient Affairs Office, room E 121, ext. 6010, or at the Suggestion Boxes.



Telephone Directory

You can reach AUBMC at the following numbers:
 +961-1-340-460, +961-1-350-000, +961-1-374-374, +961-1-374-444
 and 1242 (from inside Lebanon)

Service/Department	Extension
Accounts Receivable Office	6080/4
Admitting Office	6030/1/2/3/4
Billing Office	6070/2/3
Blood Bank	5228/9
Cashier's Office	6090/1
Collection Office	6080/4
Development Office	2530
HIP Office	6113
Medical Center Administration	6000
Information Desk	6360/1
Laboratory	5205/6
Nursing Office	6170
Patient Affairs Office	6010/45
Social Services	6710

دليل الهاتف

يمكن الاتصال بالمركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت على الأرقام التالية:
 +961-1-340-460 , +961-1-350-000 , +961-1-374-374 , +961-1-374-444
 و1242 (من داخل لبنان)

المقسم	الخدمة / القسم
6080/4	مكتب المستحقات
6030/1/2/3/4	مكتب الدخول
6070/2/3	مكتب المحاسبة
5228/9	بنك الدم
6090/1	الصندوق
6080/4	مكتب التحصيل
2530	مكتب التطوير والإنماء
6113	مكتب مشروع التأمين الصحي
6000	إدارة المركز الطبي
6360/1	الاستعلامات
5205/6	المختبر
6170	خدمات التمريض
6010/45	مكتب شؤون المرضى
6710	الخدمات الاجتماعية

ملاحظاتكم

خلال فترة بقاءك في المركز الطبي أو بعدها قد نتّصل بك للحصول على تقييمك للخدمة والرعاية التي حصلت عليها. سيساعدنا رأيك الصريح على تحسين خدماتنا علماً أنه سيتم الحفاظ على سرية أقوالك. نشكر زيارتك للمركز الطبي وثقتك بنا.

نرحّب باقتراحاتكم، ملاحظاتكم، ورسائل إمتنانكم لدى مكتب شؤون المرضى، الغرفة E 121، أو على مقسم 6010، أو عبر صناديق الملاحظات والإقتراحات.



العنوان

المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت، مبنى المستشفى الرئيسي، الطابق الأول، الغرفتين E126 و E120.

ساعات العمل

من 8 صباحًا إلى 5 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة خارج ساعات العمل، إن ممثلي شؤون المرضى على أتم الاستعداد لتقديم المساعدة عبر هواتفهم النقالة.

إتصلوا بنا

عنوان البريد:

مكتب شؤون المرضى
المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت
ص.ب. 0236-11

بيروت، لبنان

هاتف:

مكتب شؤون المرضى: +961-1-350-000 مقسم 6010

مكتب ممثلي شؤون المرضى: +961-3-956-856 أو +961-70-628-728

الإستعلامات: +961-1-350-000 مقسم 6360

فاكس: +961-1-364-082

بريد إلكتروني: aubmc@aub.edu.lb / patientadvocacy@aub.edu.lb

- تنسيق الترتيبات المالية
- المساعدة في معلومات الفيزا (تأشيرة السفر)

خلال الزيارة

- خدمة الاستقبال والمرافقة
- تخليص الأوراق المطلوبة لبقائك في المستشفى بزيارة واحدة
- مراجعة جدول أو مخطط العناية الخاص بك مع موظف من فريق عمل مكتب خدمات المرضى الأجانب
- متابعة متواصلة من قبل فريق عمل المكتب
- مساعدة لغويّة
- خدمة ممثلي شؤون المرضى

بعد الزيارة

- توفير سجل طبي كامل
- تحديد موعد/مواعيد لمتابعة وضعك الصحي

يمكن التواصل معنا عبر

الهاتف: +961-1-759-659

الخط الساخن: +961-3-978-678

الفاكس: +961-1-364-082

البريد الإلكتروني: internationalpatient@aub.edu.lb



استطلاع آراء المرضى

يسرّ المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت سماع رأيك إذ يساعدنا ذلك على الاستمرار في خدمة مرضانا بامتياز.

يقود المركز الطبي الإحصاءات والدراسات من أجل معرفة رأي وتقييم المرضى للخدمات المقدمة.

خدمة الغرف

راحتكم أولويتنا.

اطلب 6555 لخدمة الغرف:

- خدمة التدبير المنزلي
- خدمة تأمين سرير الزوار
- خدمة الصيانة
- خدمة الإنترنت

خدمة الاستقبال

يتواجد موظفو الاستقبال عند مداخل جميع أبنية المركز الطبي للإجابة عن جميع استفساراتكم، يمكن الإتصال بموظفي قسم الإستقبال على المقسمات التالية:

- المبنى الرئيسي في المركز على المقسم 6360 أو 6361
- مبنى العيادات التخصصية على المقسم 6745
- مبنى 56 على المقسم 6366
- مبنى بيار أبو خاطر (فهد) (المبنى 23) على المقسم 6746
- مبنى واصف وسعاد صواف على المقسم 7118

تطوّع ومدد يد العون

يستقبل مكتب خدمة الاستقبال في المركز الطبي جميع المتطوعين من المدارس والجامعات. إذا كنت ترغب في الانضمام أو تعرف من يرغب بذلك، الرجاء الاتصال بمكتب شؤون المرضى على المقسم 6010 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان aubmc@aub.edu.lb.

خدمات المرضى الدوليين

يحرص فريق خدمات المرضى الأجانب على حصولك على أفضل تجربة في المركز الطبي ويقدم الخدمات التالية:

قبل الزيارة

- تحديد موعدك/ تاريخ استقبالك في المركز الطبي

الإكراميات

لا تسمح سياسة المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت لأي من أعضاء فريق العمل بقبول أي هدية أو إكرامية. في حال إصرار المريض على تقديمها، عليه التقدم بها إلى صندوق المريض الوفي أو لقسم الخدمات الاجتماعية.

مكتب شؤون المرضى

الخدمات

فريق ممثلي شؤون المرضى

بالتوافق مع التزامنا بتأمين رعاية عالية الجودة وخدمة ممتازة، تم إنشاء خدمة ممثلي شؤون المرضى في المركز الطبي. الهدف من توفير هذه الخدمة هو التواصل مع المرضى للعمل على معالجة أي مشكلة قبل تفاقمها وضمان حصولهم على خدمة ممتازة. يمكن الاتصال بفريق ممثلي شؤون المرضى على الرقم +961-3-956-856 أو +961-70-628-728.

مكتب الشكاوى

نحرص في المركز الطبي على جعل فترة بقائكم في المركز الطبي مريحة، لكن في حال واجهتم أي مشكلة الرجاء عدم التردد في مشاركتها معنا. من واجبنا متابعتها بسرية تامة. للتبليغ عن شكاويكم، الرجاء الاتصال على المقسم 6010، 6443، 6438، 6406، 6130 أو زيارة الغرفة E 121 أو E 126 على الطابق الأول.



صندوق المريض الوفي

تم إنشاء صندوق المريض الوفي لمرضى المركز الطبي الحريصين على إظهار امتنانهم وتقديرهم من خلال التبرع. قد يزورك منسق صندوق المريض الوفي ليحدّثك عن الصندوق وعملية التبرع. تُستخدم عائدات هذا الصندوق لتأمين المساعدة المالية للمرضى المحتاجين كما تعود منافعه على برامج أخرى تابعة للمركز الطبي.

في حال الرغبة بالتبرع، الرجاء المرور على الصندوق الرئيسي في الطابق الأول وايداع تبرعكم في المكان المخصص لذلك، أو الاتصال بمكتب منسق صندوق المريض الوفي على المقسم 6012 للمساعدة.

وهب الأعضاء

إذا كنتم تعرفون أحد أفراد العائلة الراغبين في التبرع بعضو أو كنتم أنتم ترغبون بوهب عضو، خلال حياتكم أو بعد الوفاة، الرجاء الإتصال بمدير تأمين وهب الأعضاء على رقم النداء 1632. يقوم مدير تأمين وهب الأعضاء بتزويدكم بالمعلومات الوافية لعملية الوهب. تتم عملية التبرع بالأعضاء في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت بالتنسيق مع اللجنة الوطنية لوهب وزراعة الأعضاء من خلال الموقع الإلكتروني (www.noodt.org).





بنك الدم: التبرع بالدم

يقدم بنك الدم أفضل الخدمات لمرضاه من خلال إجراء فحوصات طبية دقيقة للدم استناداً إلى المعايير الدولية وأحدث التقنيات والخبرات. تعاني معظم البلدان من نقص في الدم المتوفر من المتبرعين وتعتمد جميعها على كرم المتبرعين وإنسانياتهم. لذا تناشدكم إدارة بنك الدم التبرع لأصدقائكم وعائلاتكم. في حالات الطوارئ، يعطي بنك الدم الأولوية للمرضى ذوي الوضع الحرج والدقيق إلا أنه يعتمد عليكم في التعويض عن النقص والمساهمة في الحفاظ على سلامة المرضى الآخرين.

إذا كنت ستخضع لعملية جراحية، نذكرك بالحاجة إلى مراجعة متطلبات نقل الدم مع الجراح المختص أو بنك الدم. لهذه الخطوة أهمية بالغة للتأكد من توفر كمية الدم المطلوبة قبل يوم من العملية.

من أجل ضمان عملية نقل دم سليمة، يعتبر نقل دمك الخاص الخيار الأنسب. لهذا السبب،

يرحب المركز الطبي ويشجع على التبرع الذاتي بالدم. يعني ذلك قيامك بالتبرع بالدم قبل موعد العملية. يخزن الدم في بنك الدم وفقاً للمعايير المرعية، ليُنقل إليك في موعد إجراء العملية إذا احتجت إليه. في حال عدم تمكنك من التبرع بالدم، يمكن لصديق أو قريب أن يتبرع لك. يتم قبول كل التبرعات بالدم دون أي مقابل مادي للمتبرع.

للمزيد من التفاصيل والتوجيهات، الرجاء الاتصال على الرقم 000-350-1-961+ أو 460-340-1-961+، مقسم (ext. 5228/9). يقع بنك الدم في الطابق الثالث من المركز الطبي، غرفة 318.

صندوق التبرعات

يستقبل صندوق التبرعات الثياب وغيرها من الأغراض التي يعاد بيعها. يمكن للأفراد التبرع بالأغراض أو الحصول على نسبة ربح من بيعها. تمنح جميع المبالغ المجمعّة من صندوق التبرعات لقسم الخدمات الاجتماعية لمساعدة المرضى المحتاجين.

ساعات العمل:

9 صباحًا حتى 12 ظهرًا، أيام الثلاثاء والخميس والجمعة

الموقع:

قاعة عصام فارس الطابق الأرضي، قرب مركز سرطان الأطفال في لبنان في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت
المقسم: 6156

التبرعات

تدعم التبرعات إنماء المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت وتطويره.

تم تقديم مساهمات كثيرة لصالح المركز الطبي على مدى السنوات المنصرمة، وقد مكّنت هذه التبرعات المركز الطبي من الإستمرار في توفير رعاية صحية متقدمة وعالية المعايير للمرضى.

يمكن للمتبرعين الراغبين في المساهمة الإتصال بمكتب التطوير والإنماء، في ال "College Hall" في الجامعة الأميركية في بيروت، الطابق الثالث، هاتف 176-340-1-961+ أو من خلال الجامعة عبر الرقم 000-350-1-961+ مقسم 2530.

نشكر إنسانيتكم ودعمكم جزيل الشكر.



اوقات الزيارات

- للمرضى المتواجدين في أقسام العناية المشددة (العناية بأمراض القلب، قسم جراحة القلب، وقسم العناية المركزة)
صباحاً من 10 إلى 12 ظهراً
مساءً من 4 إلى 7 مساءً
يسمح بدخول الزوار كل على حدة لمدة 10 دقائق تقريباً.
- قسم العناية المركزة لحديثي الولادة
تقتصر الزيارات في هذا القسم على أهل الطفل فقط. الرجاء التحقق مع الممرض(ة) الذي سيبدل قصارى جهده لاستقبالكم.
- للمرضى في الأقسام الأخرى
صباحاً من 10 إلى 12 ظهراً
مساءً من 4 إلى 8 مساءً
- يمنع الأطفال ما دون الـ 13 عاماً من زيارة المرضى وذلك حفاظاً على سلامتهم.

العودة إلى المنزل

عندما يحين موعد خروجك من المركز الطبي في الجامعة الأمريكية في بيروت، يمكن طلب المساعدة من الممرضة المسؤولة عن رعايتك. وحده طبيبك المعالج يحق له تحديد يوم خروجك. عندها، عليك تسديد جميع الحسابات المتوجبة عليك. سيتصل بك موظف الصندوق لتسديد دفعاتك.

عندما يكتب لك الطبيب ورقة الخروج، يُطلب منك ترك غرفتك قبل الساعة 11 صباحاً. إذا واجهت أي ظروف معاكسة لدى خروجك، يمكن طلب المساعدة من الممرض(ة) المسؤول(ة) ضمن وحدة الممرضين المتوفرين في القسم. يمكن تدبير خدمات التاكسي وسيارات الإسعاف عبر مكتب شؤون المرضى على المقسم 6010.

للأسئلة والاقتراحات الرجاء التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني patienteducation@aub.edu.lb

خدمة التمريض الخاص

عند الحاجة إلى خدمة التمريض الخاص، على المريض أو الطبيب أن يبلغ فريق قسم التمريض الذي يمكن ان يؤمن ممرض(ة) خاص(ة). تخضع خدمة التمريض الخاص في المركز الطبي لسياسة المركز وقوانينه وأنظمتها.

سياسة منع التدخين

حرصاً على صحّة وسلامة المرضى، كان المركز الطبي رائدًا في تطبيق سياسة منع التدخين في أرجائه منذ 1 آذار 1993. نرجو منكم احترام هذه السياسة والامتناع عن التدخين في جميع أنحاء المركز.

الخدمات الاجتماعية

تم إعداد الموظفين الاجتماعيين ليتمكنوا من مساعدة المرضى على الإستفادة من الخدمات الصحية المتوفرة داخل المركز وخارجه. يحصل المرضى المؤهلون للحصول على الخدمات الإجتماعية على الرعاية والمساعدة بصرف النظر عن جنسيتهم وجنسهم ودينهم ومعتقداتهم السياسية ومعاناتهم من أي عاهة جسدية.

يمكن للمرضى الحصول على هذه الخدمة شخصياً أو عبر الفريق الطبي في المركز. يقع المكتب الرئيسي للخدمات الاجتماعية في الطابق الثالث - مبنى العيادات التخصصية - الغرفة 325-C. يمكن الاتصال بالمكتب على المقسم 6710/1.

خدمات الهاتف

لإجراء الاتصالات المحلية وطلب الجوال، يجب طلب الرقم 90 يليه رقم الهاتف المنشود. للقيام باتصالات خارجية، يجب طلب صفر (0) والطلب من عامل(ة) الهاتف إجراء الاتصال. تتم إضافة تكاليف الاتصالات التي تجرونها إلى فاتورتكم.

خدمات التلفاز

يتوفر جهاز التلفاز في غرفة المريض. يرجى من المرضى وزوارهم تخفيض صوت التلفاز احتراماً لراحة الآخرين.

الأدوية

في حال إحضار الأدوية من المنزل، الرجاء إبلاغ الممرض(ة) بذلك. إمتنع عن تناول تلك الأدوية قبل الحصول على موافقة فريق التمريض. في كل مرة يتم إعطاؤك الدواء، إسأل عن وظيفته واسمح للممرض(ة) بالتحقق من السوار الذي يحدد هويتك.

الحد من الضجيج

يلتزم المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت بالحد من الضجيج وبالتالي يشجّع مرضاه وزوّاره على الحفاظ على الهدوء وعلى جوّ مريح للمرضى.

مكتب الحماية

يتمركز عناصر الحراسة عند كل مخارج ومداخل المركز الطبي. ومن مهام هؤلاء تأمين السير، وإجراء دوريات في طوابق مبنى المركز.

الأعراض الثمينة والمقتنيات الشخصية

إن المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت غير مسؤول عن مقتنياتكم، لذا من المفضّل الحد منها إلى أقصى درجة أثناء تواجدكم في المركز. وإلا ننصحكم بحفظها في خزانة المركز.

- توجد في غرفة كل مريض خزانة مزوّدة بقلل لحفظ المقتنيات الشخصية (كالحقائب والساعات وبطاقات الهوية...)

الزوار الذين ينامون عند المريض

- يُسمح لأحد الوالدين بالبقاء مع الطفل المريض. نشجّع بقاء الأب أو الأم في الغرفة.
- لمن يرغب بطلب سرير للزوار، الإتصال بخدمة الغرف على المقسم 6555.
- تسجّل تكاليف أسرة الزوار بشكل يومي.

إرشادات للمرضى

نشجعكم على زيارة الموقع

<http://staff.aub.edu.lb/~webpatedu/>

وجبات المريض

- الفطور 7:15 صباحًا إلى 8:15 صباحًا
- الغداء 12:15 بعد الظهر إلى 1:15 بعد الظهر
- العشاء 5:15 مساءً إلى 6:15 مساءً

وجبات الضيوف

إذا رغبت عائلة المريض بالحصول على وجبة طعام، يمكن طلب طبق الضيوف من الممرض(ة). تضاف قيمة الوجبة الى فاتورة المريض.

متاجر للهدايا

امام الزوار ثلاث خيارات لشراء الهدايا وهي:
Vert et Ciel للزهور و Amarylla للشوكولا
 يقعان في الطابق الثاني للبهو في المدخل الرئيسي للمركز الطبي
 جود تابع لمركز سرطان الأطفال في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت
 (100% من العائدات تعود بالنفع على CCCL)
 يقع في شرفة مبنى 56

المقاهي/المطاعم المتوفرة في حرم المركز الطبي

تتوفّر خيارات كثيرة من الوجبات والمشروبات المتاحة للزوّار وعائلات المرضى في المركز الطبي:

كافيتيريا

تقع في الطابق الثاني من المدخل الرئيسي

مقهى (كافيه)

يقع في بهو المدخل الرئيسي للمركز تحت إشراف الجمعية النسائية

”كاسبر أند غامبيني“ في ”ميد كافيه“

يقع هذا المقهى على زاويتي شارعي معماري وعبد العزيز في بلازا مكتبة صعب الطبية

”لافازا“ في ”ميد كافيه“

يقع في الطابق الثاني للبهو في المدخل الرئيسي للمركز الطبي

خدمات الإنترنت

للحصول على خدمة الإنترنت في غرفتك الرجاء الاتصال بالمقسم 6555.

نصائح مفيدة

أجهزة الصراف الآلي

يتوفر جهاز صراف آلي عند مدخل مبنى العيادات التخصصية في المركز الطبي.

البالونات

حفاظًا على سلامة الرضع والأطفال، لا يسمح بإدخال البالونات إلى أي قسم من أقسام المركز الطبي.

الهواتف الجواله

يُمنع استخدام أو إدخال الهواتف الجواله إلى أقسام العناية المشددة (قسم العناية بأمراض القلب، قسم العناية المركزة، قسم الطوارئ، قسم العناية المركزة الخاصة بالأطفال والقسم الخاص بالرُّضُوع وقسم الولادة) وإلى الغرف التي تضم مرضى على أجهزة الإنعاش.

الأزهار

لا يسمح بإدخال الزهور في بعض الأقسام الخاصة (قسم العناية بأمراض القلبية، قسم العناية المركزة، قسم الجراحة القلبية، قسم الولادة، قسم زراعة الأعضاء، مركز سرطان الأطفال في لبنان، وقسم الطوارئ).

الطعام الذي تؤمنه العائلة

يرجى ألا يتم إحضار الطعام إلى المركز الطبي. في حال لم يرضيك الطعام المقدم من خدمة الطعام في المركز يمكن استشارة الممرض الذي يطلب أمر من الطبيب للحصول على الطعام من المنزل. سيوزرك أخصائي(ة) التغذية ليفسر لك عن سلامة الطعام وكيفية ضمان ذلك.

خدمات الطعام

يتم اختيار وتحضير الطعام في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت بعناية من قبل قسم خدمات الطعام. يحصل المرضى على طعامهم استناداً إلى وصفات أطبائهم. الرجاء إبلاغ الممرضين إذا كانت لديك احتياجات خاصة حيال وجباتك لكي يلبّيها قسم خدمات الطعام ويأخذها بعين الاعتبار. أما بالنسبة إلى المرضى الذين يحتاجون إلى عناية غذائية خاصة فسوف يزورهم أخصائي(ة) التغذية.

واجبات المريض

من واجبك أن:

- تبلغ طبيبك و/أو الممرض عن تاريخك الطبي والعمليات الجراحية التي سبق أن خضعت لها في حال وجودها بالإضافة إلى الأدوية التي تتناولها حالياً ومواعيد أخذها.
- تبلغ طبيبك و/أو الممرض في حال كنت تعاني أي نوع من أنواع الحساسية على أي دواء أو طعام أو في حال تعرّضك للتحسس سابقاً.
- تبلغ طبيبك و/أو الممرض عن أي تغيير مفاجئ وفوري في وضعك الصحيّ.
- تحرص على فهم ما سيحصل لك خلال الجراحة بالحديث مع الطبيب الجراح، كما يجب أن توافق على ما سيُجرى لك خلال العملية.
- تكون مراعيًا لحقوق المرضى الآخرين وموظفي المركز الطبي.
- تدعم جهودنا في السيطرة على الضجيج والتحكم بعدد الزوّار.
- تساعدنا في الحفاظ على بيئة سليمة ونظيفة وأمنة في المركز الطبي.
- تتقيّد بقوانين المركز الطبي وقواعده وبخاصّة تلك التي تؤثر على رعاية المريض وتلك المتعلقة بالسلوك المتّبع.
- تلتزم بسياسة منع التدخين التي يعتمدها المركز الطبي وتعزّزها.
- تتقبّل تداعيات رفضك للعلاج أو عدم إلتزامك بالخطة العلاجية التي وضعها لك طبيبك.
- تسدّد جميع الدفعات المتوجّبة عليك لقاء تلقّيكَ الرعاية الصحيّة عبر المكتب المالي الخاص بالمركز الطبي (الصندوق) حصرياً.

الحفاظ على سرية المعلومات

- يتم الحفاظ على سرّية معلوماتك الطبية وحمايتها. ولا يتم اللجوء إليها إلا في حالة الضرورة التي تستدعي معرفة وضعك الصحي وهذا الإجراء موضع متابعة منتظمة.
- قد يُطلّب منك ان تسمح للفريق الثالث الضامن بالحصول على معلوماتك الطبية عند الضرورة.

حقوق المريض وواجباته

حقوق المريض

من حقك أن:

- تُعامل باحترام وتعاطف.
- تحصل على الرعاية السليمة والأمنة والمنصفة بصرف النظر عن وضعك المالي أو الاجتماعي.
- تعبر عن طلباتك كي يُستجاب لها بطريقة سريعة.
- تختار طبيبك أو تطلب رأي طبيب آخر.
- تتعرّف إلى إسم وتخصّص طبيبك أو ممرّضك أو أي عضو في الفريق الطبي المعني برعايتك الصحيّة.
- تقبل أو ترفض العلاج عملاً بالقانون اللبناني.
- تعرف عن مرضك والعلاجات المتاحة والمخاطر المحتملة التي قد ترافق العلاج والعلاجات البديلة الأخرى.
- تشارك أو ترفض المشاركة في التجارب السريريّة أو الدراسات البحثية.
- يُحافظ على السرية التامة حيال سجلّك الطبي وطلب نسخة عن التقرير النهائي لاستشارة مستشفى أو طبيب آخر.
- تتحفظ عن أو تشارك وضعك الصحي مع أفراد عائلتك أو سواهم.
- تتلقى الرعاية بطريقة مراعية لخصوصيّتك وسريّة حالتك.
- تسأل طبيبك و/أو الممرض عن نتائج الفحص الطبي أو العملية، وتطلب توضيحاً إضافياً عن رعايتك الصحية المقررة.
- يتم تقييم ألمك بشكل دقيق لتتم السيطرة عليه بالطريقة المناسبة.
- تطلب من مترجم فوري أن يفسّر لك الخطة العلاجية المقررة لك في حال وجود عائق لغوي أو في حال كنت تعاني من مشكلة في السمع.
- تُبلّغ عن الوبه الطوعي للأعضاء والأنسجة.
- تعبّر عن رغبتك أو تفضيلك لحجب خدمات إعادة الانعاش.
- تغادر المركز الطبي خلافاً للإرشادات الطبيّة ضمن الحد الذي يسمح به القانون.
- تحصل لدى مغادرة المركز الطبي على إرشادات حول خطة علاجك في المنزل بما في ذلك تناول الأدوية التي وصفها لك الطبيب والأنشطة التي ستقوم بها.
- تعبّر عن مخاوفك المتعلقة بالرعاية الصحية لطبيبك أو ممرّضك أو الجهة المسؤولة عن توفير هذه الرعاية لك. في حال واجهت مشكلة لا يمكن حلّها مع أي من الجهات المذكورة. بإمكانك الإتصال بممثل شؤون المرضى على الرقم 03-956856، أو على الرقم 628728-70، أو على الرقم الداخلي 6010.

أهداف المركز الطبي

تم تحديد 5 أهداف علينا التركيز عليها في جميع مخططاتنا المستقبلية والقرارات التي نتخذها.

وهي:

- تأمين الرعاية التي تتمحور على المريض.
- الحفاظ على جودة وأمان الرعاية الموفرة للمريض.
- ضمان امتياز الخدمة المؤمّنة للمرضى والأطباء والموظفين.
- ضمان الكفاءة العملية والفعالية التشغيلية.
- الحفاظ على الأداء المالي دعمًا لمهّمتنا.



القيم الأساسية في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت

- **الإحترام**
أن نكنّ الإعتبار والتقدير للجميع.
- **النزاهة**
أن نلتزم بالقيم والمبادئ الأخلاقية.
- **التعاون**
أن نضع حاجات الكلّ فوق مصلحتنا الشخصية.
- **المسؤولية**
أن نتحمل مسؤولية أعمالنا وقراراتنا.
- **الأمانة**
أن نحسن إدارة كل ما يُعهد إلينا برعاية ومسؤولية.
- **التنوّع**
أن نفهم مجتمعنا ونمثّله ونخدمه بطريقة فضلى.



اهلاً بكم في المركز الطبي في
الجامعة الأميركية في بيروت

كلنا لسلامة صحتكم.

المحتوى

3	القيم الأساسية في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت
4	أهداف المركز الطبي
5	حقوق وواجبات المريض
5	حقوق المريض
6	واجبات المريض
6	الحفاظ على سرية المعلومات
7	نصائح مفيدة
7	أجهزة الصراف الآلي
7	البالونات
7	الهواتف الجواله
7	الأزهار
7	الطعام الذي تؤمنه العائلة
7	خدمات الطعام
8	متاجر الهدايا
8	المقاهي/المطاعم المتوفرة في حرم المركز
8	خدمات الإنترنت
9	الأدوية
9	الحد من الضجيج
9	مكتب الحماية
9	الزوار الذين ينامون عند المريض
9	إرشادات للمرضى
10	خدمة التمريض الخاص
10	سياسة منع التدخين
10	الخدمات الاجتماعية
10	خدمات الهاتف
10	خدمات التلفاز
11	اوقات الزيارات
11	العودة إلى المنزل
12	صندوق التبرعات
12	التبرعات
13	بنك الدم: التبرع بالدم
14	صندوق المريض الوفي
14	وهب الاعضاء
15	الإكراميات
15	مكتب شؤون المرضى
15	الخدمات
19	ملاحظاتكم
20	دليل الهاتف في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت