



VieCuri

medisch centrum

VieCuri

## Goed om te weten Arabisch

### الأشياء التي تكون معرفتها مفيدة

حول حقوقك و واجباتك و قواعدا الداخلية و المزيد

#### الفهرس

المقدمة

واجب الإحالة

المعالج الرئيسي

مستشفى تعليمي

بياناتك الشخصية

التسجيل

تحديد الهوية و واجب إثبات الهوية

بوابة المرضى 'MijnVieCuri'

الأقارب

الترجمة لضعفاء السمع و المتكلمين بلغات أخرى

حقوقك كمريض

حق الحصول على المعلومات

واجب الموافقة

الوصية في الحالات المستعجلة و غير المستعجلة

الحق في الحصول على رأي ثاني

نهاية عقد العلاج

ملفك الطبي

الحق في السرية

تبادل البيانات

الاطلاع الرقمي من قبل طبيب العائلة

الخصوصية و الملف الطبي

الاطلاع أو الحصول على نسخة من الملف، أو إدخال تكملة لها، أو إتلافه.

حقوق القاصرين

حقوق ناقصي الأهلية

البحث العلمي

الشكاوى

واجباتك كمريض

القواعد الداخلية و قواعد القسم

تكاليف المستشفى

حقوق و واجبات مقدم المساعدة

المسائل المتعلقة بالحياة

الإنعاش\عدم الإنعاش

التبرع بالأعضاء

الأمان

الوقاية من العدوى

نظافة الأيدي

المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين MRSA و الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO

رضا المرضى/تجارب المرضى

مجلس الزبائن

الملحق: التصريح بالاعتبارض

## المقدمة

تترتب على كل من الموعد أو العلاج أو الإدخال إلى المستشفى أمور لا تفكر فيها مباشرة على الأغلب. لقد صفنا لك بعضها. على سبيل المثال، تجد هنا معلومات عملية حول فيكوري وكذلك معلومات حول حقوقك و واجباتك و قوانين و أنظمة أخرى. هل تريد الحصول على المزيد من المعلومات حول المواضيع أدناه، أنظر في تلك الحالة على موقعنا الإلكتروني [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) أو اطلبها بلا تردد من مكتب خدمة المرضى. تجد بيانات الاتصال على ظهر هذا المنشور.

## الإحالة واجبة!

تحتاج دائما من أجل الموعد الأول مع الأخصائي إلى إحالة من طبيب العائلة الخاص بك أو شخص محول آخر. إن المستشفيات ملزمة بحسب قانون التأمين الصحي عند عمل موعد بتحديد ما إن كانت هناك إحالة سارية المفعول.

## المعالج الرئيسي

إن المعالج الرئيسي هو أخصائي طبي تتم إحالتك إليه وأو هو من يتحمل العبء الأكبر في علاجك الطبي. تحصل على معلومات حول من هو معالجك الرئيسي.

## مستشفى تعليمي

إن فيكوري هو مستشفى تعليمي ويعني ذلك أنه يمكن، إلى جانب الأخصائيين الذين يعالجونك، أن يكون هناك أطباء مقيمون و طلاب طب و طلاب القبالة و طلاب تمريض. يمكن على سبيل المثال أن يكون لديك موعد مع الأطباء المقيمين. يعمل الأطباء المقيمون دائما بشكل وثيق مع الطبيب المعالج الذي يتحمل المسؤولية النهائية. إذا لم تقدر وجودهم فاعلم طبيبك الأخصائي أو مساعدة المواعيد بذلك لكي يأخذوا ذلك بعين الاعتبار.

## بياناتك الشخصية

### التسجيل و تعريف الهوية

يجب على كل مريض يأتي إلى المستشفى لإجراء فحص أو علاج أن يسجل نفسه و يحصل على بطاقة المستشفى. نسجل بالإضافة إلى بياناتك الشخصية كذلك تأمينك الصحي وطبيب العائلة الخاص بك. يجب أن نتأكد دائما أثناء التسجيل أن الذي أمامنا هو المريض الصحيح. لذلك يسري واجب قانوني على كل المرضى (ابتداءً من سن 0 عام) لإثبات الهوية.

يعني ذلك عمليا أنه يجب عليك إثبات هويتك عن طريق وثيقة ثبوتية سارية المفعول مثل جواز السفر أو رخصة القيادة أو بطاقة تعريف، عند التسجيل و طباعة بطاقة المستشفى. يتحقق مقدم المساعدة بعدها أثناء علاجك من هويتك عن طريق بطاقة المستشفى وأو سؤالك باستمرار عن اسمك و تاريخ ازديادك.

### التغييرات

إذا تغيرت بياناتك الشخصية، اخبر المستشفى بذلك بأسرع ما يمكن. يمكن عن طريق الهاتف. 320 55 55 (077)، أو عن طريق البريد الإلكتروني [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl) أو عن طريق موظف مكتب المعلومات في القاعة الرئيسية للمستشفى. أذكر دائما اسمك و تاريخ ازديادك عند إرسالك للتغييرات عن طريق البريد الإلكتروني.

## بوابة المرضى MijnVieCuri

نقدم لك منذ نهاية 2016 عن طريق بوابة المرضى [www.MijnVieCuri.nl](http://www.MijnVieCuri.nl) إمكانية أن تطلع بنفسك على بياناتك الطبية في بيئة رقمية محمية. هنا تجد رسائل طبيب العائلة و نتائج الفحوصات. كما يمكنك عمل موعد متابعة مع الأخصائي بنفسك. تساعدك بوابة المرضى على أنك تكون أكثر استعدادا لزيارتك للأخصائي.

## الأقارب

غالبا ما تتلقى أنت كمريض التوجيه و الدعم من قبل شريك الحياة أو العائلة أو الأقارب الآخرين. تعترف فيكوري بدور الأقارب و تشجعه. يناقش مقدم المساعدة معك دور الأقارب إن وجد في القرارات الصحية و سير الرعاية. كما نسأل من هو الشخص من

أقاربك الذي هو مسؤول عن الاتصال أثناء الإدخال إلى المستشفى. إن رغبتك كمريض وأو كذلك رغبة ممثلك تحتل المرتبة الأولى في تحديد ذلك الشخص و يتم تسجيله في الملف.

## الترجمة لضعاف السمع و المتكلمين بلغات أخرى

### مترجم الصم و ضعفاء السمع

إذا لم تكن تسمع جيدا، يكون التواصل مع الطبيب أو الممرضة صعبا. يمكن أن تمثل الاستعانة بمترجم للصم و ضعاف السمع حلا. يمكن أن يكون ذلك مترجم يكتب الأقوال على الكمبيوتر أو مترجم الإشارات. يمكنك طلب مترجم بسهولة عن طريق شبكة المترجمين Tolknet، كما يستطيع مقدم المساعدة ترتيب ذلك لك. تجد المزيد من المعلومات على [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken)

### هاتف المترجمين لمتحدثي باللغات الأخرى.

إذا كنت لا تتحدث الهولندية، فيمكنك استخدام هاتف المترجمين. يمكن لأكثر من شخص الاستماع أو التكلم في نفس الوقت عبر هاتف مزود بمكبّر صوتي. يمكن عن طريق المترجم أن تفهم أنت و مقدمي الرعاية على بعضكم بشكل أفضل. يمكنك طلب مترجم شفهي عن طريق مقدم الرعاية الخاص بك. تجد المزيد من المعلومات على [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken).

## حقوقك كمريض

هناك مختلف القوانين التي تنص على حقوقك وواجباتك كمريض، و من ضمنها قانون اتفاقية العلاج الطبي (WGBO) و قانون الجودة و الشكاوى و الخلافات في الرعاية الطبية (Wkkgz) و قانون حماية البيانات الشخصية (Wbp). تجد أدناه نبذة عن أهم الحقوق و الواجبات.

### حق الحصول على المعلومات

#### المعلومات بخصوص الأعمال الطبية

قبل أن تستطيع اتخاذ قرار حول إجراء عمل طبي، تحتاج إلى معلومات حول ذلك العمل الطبي و كذلك حول ضرورته و الفحوصات التي يجب إجراؤها و المخاطر و العواقب و البدائل و النتائج المتوقعة. يعلمك الأخصائي أو مقدم الرعاية الخاص بك بذلك بشكل مفهوم و يقوم بتنسيق المعلومات بحسب حالتك و رغباتك الخاصة. إذا لم تكن المعلومات واضحة أو إذا كانت هناك أسئلة لديك فاذكر ذلك بوضوح. كما يمكنك الحصول على معلومات خطية بناء على الطلب.

#### إذا لم ترغب في الحصول على معلومات

شر دائما إلى أنك لا ترغب في الحصول على معلومات (إضافية). إن الأخصائي ملزم بإحاطتك بالمعلومات و سيقوم بذلك دائما إلا إذا قلت أنك لا تريد ذلك. إذا لم ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات فسيوقف الأخصائي عن إعطائها لك، إلا إذا كان ذلك مضرا لك أو لأخرين. يكون ذلك مثلا هو الحال إذا تم تشخيص مرض يخضع إلى احتمال شفاء جيد أو عندما يكون لمرضك عواقب للقدرة على قيادة السيارة مثلا ، الأمر الذي يجعلك خطر على نفسك و على المشتركين الآخرين في المرور.

#### عندما يستحال إعطاء المعلومات

يمكن أن تحدث أوضاع يستحال إعطاء المعلومات فيها . مثلا لأنك فاقد للوعي أو عاجز عن فهم المعلومات بسبب وضعك الجسدي أو النفسي. نقوم في تلك الحالة بإخبار فرد من أفراد أسرتك أو ممثلك (القانوني) عند الإمكان. تقرأ المزيد حول ذلك في هذا المنشور تحت "واجب الموافقة".

### المعلومات حول اختيار مقدم الرعاية.

إلى جانب المعلومات حول التشخيص و العلاج من الممكن أن تحتاج إلى معلومات حول الرعاية التي تقدمها المستشفى بحيث يمكنك اختيار جيدا مقدم الرعاية. يمكن مثلا أن تكون لديك أسئلة حول قائمة الانتظار أو الجودة أو تجارب المرضى الآخرين. لديك الحق في الحصول على هذه المعلومات إذا طلبتها.

### المعلومات حول الحوادث

إذا حصل حادث بشكل غير متوقع، فيجب على المستشفى الإبلاغ عن ذلك و تدوينه في ملفك. إن الحادث هو حدث حصل بشكل غير مقصود أو غير متوقع ويتعلق بجودة الرعاية و قد أدى أو كان يمكن أن يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمريض.

### واجب الموافقة

إن موافقتك واجبة لتنفيذ عمل طبي. تحتاج في المقام الأول إلى معلومات واضحة لكي تمنح الموافقة. لكن لن تُطلب موافقتك الصريحة دائما. مثلا عند تنفيذ الأعمال ذات عواقب خفيفة، يمكن الافتراض أن المريض موافق على ذلك. يجب عند تنفيذ أعمال طبية ذات عواقب كبيرة طلب موافقتك الصريحة. لا يتم تسجيل موافقتك على جميع الأعمال خطيا. إذا كنت ترغب في ذلك، فعليك أن تعلم مقدم المساعدة بذلك.

## الموافقة في الحالات المستعجلة

يُفترض من حيث المبدأ في الحالات المستعجلة، مثلاً لما تُنقل إلى المستشفى غائباً عن الوعي، أنك موافق على تلقي العلاج. يُسمح لذلك لمقدم المساعدة بأن يتصرف بدون موافقتك.

## الوصية

### الوصية في الحالات المستعجلة

يختلف ذلك إذا بينت أنك لا تريد العلاج عن طريق وصية ظاهرة للعيان. إن مثال على ذلك هو ميدالية عدم الرغبة في الإنعاش. عندما تكون مرتدياً لها بشكل ظاهر بالنسبة لمقدمي المساعدة، لا يُسمح بإنعاشك. إذا لم يتم حمل هذا التصريح على الجسم، فلا يمكن في الحالات المستعجلة التوقع من مقدمي الرعاية أن يفتشوا الجسم أو يستفسروا عن وجود الميدالية. يوجد في تلك الحالة احتمال أن تتعالج غصباً عنك. لا يمكن إلقاء اللوم على مقدم الرعاية وقتها. يسري ذلك أيضاً عليك إذا كانت هناك شكوك حول مضمون الوصية، مثلاً لأنها قديمة. يُنصح بأن تبلغ أقاربك و طبيب العائلة الخاص بك عن مضمون الوصية أيضاً.

### الوصية في الحالات الغير مستعجلة

يسري بالنسبة للحالات الغير مستعجلة أن عليك أن تناقش مضمون وصيتك مع مقدم المساعدة الخاص بك و كذلك مع أقاربك بحيث يكونون على علم بما تريده و ما لا تريده. تجد المزيد من المعلومات حول الوصية الخطية على [www.nvve.nl](http://www.nvve.nl) و [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl).

### رفض أو سحب الموافقة

لديك دائماً الحق في رفض العلاج أو الفحص أو سحب موافقتك. سوف يقوم الأخصائيون بإعلامك لعواقب ذلك. إذا استمرت في إصرارك على رفضك أو سحبك للموافقة، يتم إنهاء العلاجات.

يسري عليك ختاماً ، في حالة منحك للموافقة على علاج، أن يتوقع الأخصائي منك تعاونك، عن طريق اتباعك لنصائحه/النصائحها مثلاً.

## الحق في رأي ثان

لديك الحق في طلب رأي مقدم رعاية آخر غير الأخصائي المعالج لك. نسمي ذلك الرأي الثاني. تستطيع طلب رأي ثان بنفسك لدى الأخصائي الخاص بك. يمكن كذلك أن يطلب الأخصائي الخاص بك بنفسه رأياً ثانياً. يقوم الأخصائي الخاص بك بإحالتك إلى زميل مستقل للحصول على رأي ثان. و يقوم الأخير بإعطاء نصيحة و لكنه لا يتولى قيادة العلاج من الأخصائي الخاص بك من حيث المبدأ. إذا رغبت في الحصول على رأي ثان، فإن ذلك يعني أن عليك منح موافقة لمشاركة ملفك الطبي مع مقدم مساعدة آخر. إذا لم يقبل تأمينك الصحي تكاليف الرأي الثاني، يجب عليك دفعها بنفسك. ناقش لذلك الرأي الثاني مسبقاً مع تأمينك الصحي.

## نهاية عقد العلاج

لا يُسمح لمقدم المساعدة بإنهاء عقد العلاج مع المريض بشكل أحادي الجانب. لا يسمح له القيام بذلك إلا إذا كانت هناك أسباب ملحة. ومن ضمنها عدم التعاون من طرف المريض في اتباع نصائح (الحياة) المهمة لإجراء العلاج بعد الإلحاح على ذلك بشكل متكرر. كما يمكن إنهاء عقد العلاج عند وجود عنف من طرف المريض. لكنك أنت كمرريض تستطيع إنهاء العقد بدون ذكر الأسباب.

## ملفك الطبي

إن مقدم الرعاية الخاص بك ملزم بعمل ملف طبي لك. ويسجل فيه بيانات عن صحتك. كما إنه يدون الأعمال الطبية التي أجريت و يجمع نتائج الفحوصات. نعمل في فيكوري باستخدام ملفات رقمية في نظام معلومات المستشفى الإلكتروني (EZIS).

## الحق في السرية

يجب على مقدم الرعاية الخاص بك الالتزام بالسرية. يعني ذلك أنه لا يُسمح لمقدم الرعاية الخاص بك بإعطاء بياناتك لآخرين، ما عدا الحالات التالية:

- لمقدمي الرعاية المعنيين بعلاجك. يُفترض أنك موافق على ذلك، إذا كان الأمر متعلقاً بالبيانات الطبية التي يحتاجها مقدم الرعاية الآخر للعلاج أو الفحص. لا يُسمح بإعطاء بيانات أخرى.
- عندما تطلب إحالة إلى أخصائي من طبيب العائلة الخاص بك أو لطبيب رأي ثان.
- إن جميع الأشخاص الآخرين المرتبطين بعلاجك ملزمون كذلك بطبيعة الحال بواجب كتمان السر.

## يُسمح لمقدم الرعاية الخاص بك بمخالفة الحق في السرية إذا:

- أعطيت موافقة لإعطاء البيانات إلى طرف ثالث؛
- ألزم القانون مقدم الرعاية بخرق السرية (مثلاً عند وجود أمراض خطيرة معدية)؛
- حصل تضارب بين الواجبات (مثلاً عند وجود شكوك خطيرة في سوء معاملة الأطفال)؛

- أمكن الأخصائي افتراض موافقة المريض (مثلا عندما يكون المريض قد توفي) أو في حالة وجود مصالح مهمة أخرى.

### تبادل البيانات مع مقدمي الرعاية الآخرين

غالبا ما يكون لك كمريض احتكاك مع مقدمي رعاية متعددين. إن تبادل بيانات المريض بين مقدمي الرعاية هؤلاء هو أمر مرغوب فيه و غالبا ما يكون حتى ضروريا. نحن نفترض أنك موافق على إعطاء بياناتك لمقدمي المساعدة المعنيين بشكل مباشر بعلاجك. يمكن مثلا أن يتم إعطاء بياناتك إلى طبيب العائلة الخاص بك بعد خروجك من المستشفى.

### الإطلاع الرقمي لطبيب العائلة الخاص بك

توفر فيكوري الإمكانية لطبيب العائلة الخاص بك و طبيب العائلة المناوب في عيادة الطوارئ لاطلاع على ملفك الطبي للمستشفى عن طريق الكمبيوتر. يجب لذلك أن تمنح أو لا الموافقة على ذلك. الأمر يدور بالنهاية حول بياناتك الطبية إذن. يمكنك إبلاغ مكتب المعلومات الموجود في الصالة المركزية في مستشفىنا باختيارك أو مكتب الاستقبال الموجود في العيادة الخارجية. يمكنك دائما تغيير اختيارك من جديد هنا. إذا لم تمنح الموافقة للاطلاع الرقمي، فلا يمكن لطبيب العائلة الخاص بك الاطلاع على الملف الرقمي. نحن نسجل اختيارك في نظام معلومات مستشفىنا.

### تبادل البيانات مع الأطراف الثالثة

يجب عند تبادل البيانات أن تستوفي فيكوري المقترضات القانونية. إذا طلبت جهات أخرى (مثل الشرطة، شركة التأمين، مكتب تنفيذ تأمينات العمال (UWV) بياناتك الطبية، فيجب علينا دائما طلب موافقتك أولا.

### الخصوصية و الملف الطبي

يتم الاحتفاظ بالملف لمدة خمسة عشر عاما على الأقل بعد آخر اتصال مع المريض. يمكن أن تكون هذه المدة أطول في الحالات الاستثنائية مثل وجود أمراض وراثية.

تسجيل بياناتك ومعالجتها الإدارية بسبب علاج أو فحص، هو إلزامية فُرضت على مقدم الرعاية، ولا داعي لإعلامك حولها دائما.

كما يمكن أن تسجل البيانات لأغراض أخرى. مثلا لمعالجة الشكاوى أو حماية الجودة أو البحث العلمي. يتم استخدام البيانات بشكل مجهول في حماية الجودة و البحث العلمي إذا أمكن. تقرأ المزيد حول ذلك في هذا المنشور تحت "البحث العلمي".

### الاطلاع أو الحصول على نسخة من الملف، أو تكميله، أو إتلافه

لديك الحق في الاطلاع على الملف الطبي الذي تم عمله من قبل المستشفى. إذا أردت إضافة شهادة لملفك الطبي، يمكنك تقديم طلب لذلك. يمكنك كذلك كمريض أن تطلب إتلاف بيانات محددة من ملفك عندما تكون هذه غير صحيحة من وجهة نظرك. سوف يقوم مقدم الرعاية من حيث المبدأ بتلبية طلبك، إلا إذا كان ذلك يسبب ضررا لمصالح آخرين (مثل في حالة وجود أمراض وراثية) أو أعاق تقديم الرعاية الجيدة أو لم يسمح القانون بذلك في حالة معينة.

سوف يسجل مقدم الرعاية في ملفك أن هناك جزء تم إتلافه.

تجد المزيد من المعلومات حول الاطلاع على أو الحصول على نسخة من أو إدخال تكملة إلى أو إتلاف الملف الطبي على [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) كما تجد هنا استمارات الطلب.

يمكنك اللجوء إلى مكتب خدمة المرضى للحصول على المزيد من المعلومات.

### حقوق القاصرين

تتغير حقوق المرضى للأطفال و الشباب كلما كبر الطفل في السن.

### بالنسبة للأطفال تحت سن اثني عشر عاما

يكون الوالدان أو الوصي ممثلا للطفل و هم من يمنح الموافقة على عمل طبي. لكن يجب أن يتم إشراك الطفل بأكبر قدر ممكن في الأحداث. يعلم مقدم الرعاية إلى جانب الوالدين الطفل كذلك بشكل واضح وملائم لسن الطفل.

### بالنسبة للأطفال من 12 إلى 16 عاما

لدى كل من الوالدين الوصي و كذلك الطفل الحق في الحصول على معلومات مفهومة و أن كلاهما يجب منح موافقتهم على عمل طبي. تكون موافقة الطفل فقط كافية أحيانا. يمكن أن يكون ذلك في الحالات التالية:

- إذا كان العمل الطبي ضروريا لمنع حدوث ضرر خطير للطفل؛
- أصر الطفل على رغبته في حين أن الوالدين غير موافقان عليها. إذا كان واضحا أن الطفل قد فكر بشكل جيد في العلاج و العواقب، يمكن أن تكون موافقة الطفل كافية.

### بالنسبة للأطفال من سن 16 عاما

لم تعد هناك حاجة لموافقة الوالدين. الطفل هو الذي يقرر وهو الذي يجمع المعلومات. كما أن الاطلاع على الملف مقتصر على الطفل. إذا أراد الوالدان الاطلاع فعليهما أخذ موافقة الطفل.

## حقوق ناقصي الأهلية

تسري بطبيعة الحال نفس الحقوق على المرضى الغير قادرين (الذين لم يعدوا قادرين) على تحديد ما يريدون كما هو الحال بالنسبة لناس كامل الأهلية. إلا أن هؤلاء المرضى غير مخولين (وأو ليسوا قادرين على) منح الموافقة بأنفسهم على عمل طبي. فيقوم ممثل عن المريض بالنيابة عنه. يقوم مقدم الرعاية بإعلام الممثل وكذلك الشخص الناقص الأهلية بأفضل ما يمكن. من المهم أن يتم إعطاء المعلومات للمريض كذلك، بحيث يمنح أو تمنح الفرصة للتعريف عن رأيه أو رأيها بقدر كونه قادرا على ذلك.

يتبع مقدم الرعاية من حيث المبدأ قرار الممثل إلا إذا كان ذلك متعارضاً مع حسن تقديم الرعاية. على سبيل المثال، مقدم الرعاية لن يوافق مثلاً على عملية جراحية لا جدوى طبي منها إن تم اقتراحها من قبل الممثل.

## البحث العلمي

إن كل ما نعرفه تقريباً حول المرض و الصحة هو نتيجة البحث العلمي الطبي. إن البحث العلمي ضروري للحصول على مزيد من المعرفة و تطوير طرق علاج أفضل. إن ذلك يفيد المريض. نعمل داخل فيكوري بشكل وثيق على أن يجري البحث العلمي بشكل مسؤول. تم وضع قواعد صارمة من أجل ذلك. غالباً ما يتم استخدام بيانات المرضى أو مواد الجسم (الدم و البول و النسيج الجسمي) في البحث العلمي.

### استخدام بيانات المريض في البحث العلمي

إن استخدام بيانات المريض في البحث العلمي يكون بشكل مجهول في الغالب. يعني ذلك أن الباحث لا يعلم من هو المريض. لا يتطلب هذا البحث موافقتك. لكن يمكنك الاعتراض عليه. إذا كان استخدام بيانات المريض المجهولة غير ممكناً، يتم استخدام بيانات مشفرة. يتم في تلك الحالة وضع شفرة فردية على بيانات المريض. يمكن للأخصائي المعالج فقط الربط بين هذه الشفرة و بياناتك الشخصية. إن موافقتك واجبة لمنح البيانات المشفرة للبيانات غير المجهولة، إلا إذا كان ذلك غير ممكن بشكل معقول.

### استخدام مواد مخلفة في البحث العلمي

يتم في إطار العلاج من قبل الأخصائي أخذ مواد من الجسم (مثل الدم). تكون هناك في الغالب كمية متبقية من هذه المواد من الجسم و تستخدم في البحث العلمي. تسمى هذه "بمواد مخلفة". إن استخدام مواد مخلفة في البحث العلمي يكون بشكل مجهول الاسم في الغالب. إن الموافقة على هذا البحث أو البحث بمخلفات الجسم المشفرة ليست لازمة. لكنك تستطيع الاعتراض على ذلك. إذا كان استخدام مخلفات الجسم بشكل مجهول أو مشفر غير ممكن، و يتم إذن استخدامها بشكل غير مجهول الاسم، يتم دائماً طلب موافقتك أو لا.

### الاعتراض

إذا أردت الاعتراض على استخدام بياناتك كمريض أو مواد مخلفة للبحث العلمي، يمكنك الإعلام بذلك عن طريق ملء و توقيع استمارة "الاعتراض" (انظر الصفحة 24). يتم تدوين الاعتراض في ملفك الطبي. نرى مهماً التشديد على أنك حر تماماً في اختيارك. إذا اعترضت فلن يكون لذلك أي تأثير على العلاقة مع أخصائي المعالج لك أو مع المستشفى. تتلقى في جميع الحالات نفس الرعاية و ليس لذلك تأثير على علاجك. يمكن بالنسبة للمرضى ناقصي الأهلية أن يقوم ممثل المريض بالاعتراض أو منح الموافقة. يمكنك اللجوء إلى مكتب خدمة المرضى أو [www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek](http://www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek) للحصول على المزيد من المعلومات و/أو الحصول على استمارة "الاعتراض".

### الاشتراك النشط في بحث علمي طبي

يمكن أن يُطلب منك الاشتراك في بحث علمي طبي. تلتزم المستشفى بقوانين صارمة في تنفيذ هذه الأبحاث. يجب أن تحظى جميع الأبحاث بالموافقة من قبل لجنة الأخلاق الطبية أو مكتب الأبحاث الخاص بنا. إن الاشتراك اختياري دائماً و يجب دائماً أن يطلب مقدم الرعاية موافقتك. ليس للرفض أي تأثير على العلاقة بينك و بين أخصائي علاجك أو المستشفى. تحصل في جميع الحالات على نفس الرعاية. إذا قمت بمنح الموافقة، يمكنك دائماً سحبها و إيقاف البحث. إذا كانت هناك في وقتها استخدام لأدوية محددة يجب وقفها تدريجياً، يتم إبلاغك بذلك. كما يجب إعطاؤك المعلومات مسبقاً بشكل جيد عند الاشتراك في بحث علمي. يجب أن تعلم ما هو هدف البحث و ما هي الفوائد المحتملة بالنسبة لك و المساوئ و العواقب و المخاطر إن وجدت. بالمناسبة، لن تسبب مثل هذه الأبحاث فائدة لك في الغالب، بل للمرضى في المستقبل.

## الشكاوى

إن تقديم الرعاية الجيدة من أولويات فيكوري. لكن يمكن على الرغم من ذلك أن تكون غير راض بخصوص التواصل مع مقدم الرعاية أو تنظيم رعايتنا. من المهم أن تبلغ عن عدم الرضا هذا. يمكنك مناقشة ذلك في مرحلة مبكرة بقدر الإمكان مع الشخص المسؤول عن عدم الرضا بحسب رأيك، مثل الأخصائي المعالج أو الممرضة أو رئيس الفريق. يمكن غالباً إيجاد حل بحيث تحصل على الرعاية التي تتوقعها. يمكن كذلك التعبير عن عدم الرضا من طرف ممثل للمريض أو قريب إذا توافي.

## موظف الشكاوى

إذا لم تحصل على النتيجة المرجوة أو رغبت بمناقشة عدم رضاك مع موظف الشكاوى، يمكنك تقديم شكوى إلى موظفي شكاوى فيكوري. لدى موظف الشكاوى دور الوسيط و مقدم النصيحة في التعامل مع شكاوك. إنها مسؤولة عن سير الإجراءات في تلقي شكاوك و الوساطة فيها. إن الجهة المقدمة ضدها الشكاوى هي المسؤولة عن فحوى الشكاوى. يقوم موظف الشكاوى بإشراك رئيس الفريق أو المدير أو مجلس الإدارة إن كان ذلك ضروريا أو مرغوبا فيه.

## لجنة البحث في الشكاوى

إذا كنت غير راض بعد وساطة موظف الشكاوى، يمكنك في تلك الحالة تقديم شكاوك خطيا إلى لجنة البحث في الشكاوى. تبحث هذه اللجنة في الشكاوى بعد أن تلقاها خطيا. و هي تقدم مقترحا إلى مجلس الإدارة و يقوم الأخير بإصدار قرار. إذا لم تكن راضيا بعد اتباع إجراءات الشكاوى هذه، يمكنك اللجوء إلى "لجنة النزاعات في الرعاية".

## طلب التعويض

إذا كنت ترى أنك قد تضررت بسبب عمل أو إهمال من طرف مقدم الرعاية أو مؤسسة رعايتنا، يمكنك تقديم طلب تعويض عن الأضرار لدى مجلس الإدارة.

تجد المزيد من المعلومات في المنشور "إذا كانت لديك شكاوى" أو على [www.viecuri.nl/ontevreden](http://www.viecuri.nl/ontevreden)

## واجباتك كمريض

إلى جانب الحقوق عليك واجبات كمريض كذلك. يُتوقع منك في المقام الأول ، إذا كنت موافقا على فحص أو علاج أن تعلم مقدم الرعاية الخاص بك بقدر الإمكان عن الأمور التي يمكن أن تكون مهمة لعلاجك. كما يُتوقع منك التعاون في العلاج عن طريق اتباع نصائح (الحياة) من طرف مقدم الرعاية الخاص بك. كما أن من واجبك دفع تكاليف الرعاية المقدمة للمستشفى. كما أننا ننطلق من فكرة تعاونك على حسن سير الأمور في المستشفى. تجد أدناه القواعد الداخلية للمستشفى.

## القواعد الداخلية

تم وضع القواعد الداخلية التالية بهدف ضمان بيئة آمنة لك و لموظفينا بأكبر قدر ممكن. يمكن منعك (مؤقتا) من دخول المستشفى عند مخالفة هذه القواعد الداخلية. نفترض التزامك بتعليمات مقدمي رعايتنا و موظفي (الأمن).

- نحن نعامل بعضنا باحترام.  
إن التمييز و التحرش الجنسي غير مقبول في فيكوري. نحن لا نقبل تهميش أحد على أساس مما ضمنه الملابس أو الجنس أو المظهر أو السن أو السلوك أو الدين. كما أننا لا نسمح بالتعليقات أو الإشارات اليدوية أو اللمس أو الضغط ذات الطابع الجنسي.
- نحن نريد بيئة آمنة. إن جميع أشكال العدوانية و العنف و التخويف و حمل السلاح غير مقبولة في فيكوري. نحن نسجل كل التحذيرات و نقدم بلاغا لدى الشرطة في جميع حالات العنف و التهديد.
- فيكوري هي مستشفى ممنوع التدخين فيه  
يسمح فقط بالتدخين خارجا في الأماكن المخصصة للتدخين. يسري ذلك أيضا على السجائر الإلكترونية. إن استخدام المشروبات الكحولية مسموح بها فقط في الأماكن المخصصة لذلك. إن الوجود في المستشفى تحت تأثير الكحول ممنوع. يمنع بشدة استخدام أو حمل أو تجارة المخدرات أو الوقوع تحت تأثيرها في أو قرب المستشفى
- حافظ على ممتلكاتك  
إن فيكوري ليست مسؤولة عن أضرار فقد أو سرقة ممتلكاتك. نقوم دائما عند حدوث ضرر أو تخريب في ممتلكاتنا بتقديم بلاغ لدى الشرطة.  
ينحمل الفاعل تكاليف الأضرار.
- الخصوصية  
لغرض حماية خصوصية مرضانا و زوارنا و موظفينا، يسمح بعمل الصور و الأفلام للاستخدام الخاص و مشاركتها عن طريق التواصل الاجتماعي إذا قام جميع الأشخاص الموجودين في الصورة بالموافقة على ذلك. يسمح بعمل الصور و الأفلام المخصصة للنشر خارج المستشفى فقط بعد موافقة قسم التواصل. يسمح فقط بعمل تسجيل صوتي بعد موافقة مقدم الرعاية أو المشتركين الآخرين.

## قواعد القسم

إلى جانب القواعد الداخلية لفيكوري، فهناك أقسام مختلفة في فيكوري لديها قواعد خاصة. إنها في الغالب نتيجة مباشرة للرعاية الخاصة التي يقدمها القسم. مثلا الأقسام طب الأطفال و حديثي الولادة ("الحاضنة") و قسم العناية المركزة و مراقبة القلب.

يمكنك قراءة قواعد القسم في مختلف المنشورات التي توفرها هذه الأقسام. تجدون هذه المنشورات كذلك على [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) أو مكتب خدمة المرضى.

## تكاليف رعاية المستشفى

تؤدي رعاية المستشفى إلى عواقب مالية بالنسبة لك. إن كل شخص يسكن أو يعمل في هولندا ملزم قانونيا بالتعاقد مع تأمين لنفسه ضد تكاليف المرض. كما يجب تسجيل الأطفال خلال أربعة أشهر بعد الولادة لدى التأمين الصحي. تعوض شركات التأمين الصحي جزئياً من تكاليف الرعاية الصحية. تدفع دائماً مساهمة شخصية ملزمة على الرعاية الصحية من المستشفيات التي يعرض التأمين الأساسي عن تكاليفها. يتم تحديد مبلغ المساهمة الشخصية لكل عام على مستوى وطني. إذا احتجت إلى رعاية مستشفى لا تكون مشمولة بالتأمين الأساسي، فلا تحتاج إلى دفع مبلغ المساهمة الشخصية لذلك ولكن يمكن أن تدفع (جزء من) الفاتورة بنفسك. يعتمد ذلك على طلب رعايتك وأو تأمينك التكميلي وأو إن كان لتأمينك الصحي عقد مع المستشفى. يمكن لتأمينك الصحي إعطاء معلومات أكثر عن ذلك. إن التعريفات التي تدخل المستشفى إلى الحساب محددة قانونياً لجزء مهم. تعمل المستشفى اتفاقات مع شركات التأمين الصحي حول أسعار علاجات محددة. يجب على المستشفى إبلاغك بهذا السعر مسبقاً. تجد مزيد من المعلومات على [www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg](http://www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg) أو في مكتب خدمة المرضى.

## حقوق و واجبات مقدم الرعاية

لدى مقدم الرعاية الحق في اتخاذ قراراته الخاصة و هو ليس ملزماً بأن يعمل ما يطلبه المريض أو ممثله بدون سبب. تلعب الخبرة و الاقتناع الشخصي دوراً كبيراً في ذلك. إذا رأى مقدم الرعاية أن عمل من الأعمال الطبية غير ضروري، فيمكن أن يرفض تنفيذه. كما يمكن لمقدم الرعاية إيقاف العلاج إذا كان مقتنع أنه عديم الفائدة. إن أهم واجب مقدم الرعاية هو تقديم الرعاية الجيدة. في ذلك تسري القواعد المذكورة في هذا المنشور على لمقدمي الرعاية على حد سواء.

## الأمر المتعلقة بالحياة

يمكن لكل شخص أن يصبح بحالة تستلزم اتخاذ قرارات مهمة حول نهاية الحياة. في تلك الحالة، من الجيد إذا كنت قد قمت بتكوين رأيك حول الأمور مثل توجيه الوفاة و عدم الإنعاش و الموت الرحيم و التسجيل كمتبرع بالأعضاء. يمكن أن يساهم الحديث مع مقدم الرعاية مثل طبيبك المعالج في عملية تكوين الرأي هذا، أو مع عضو من أعضاء فريق تخفيف المعاناة المتعدد المؤسسات، أو مقدم رعاية روحية/دينية، أو معالج نفسي سريري .

### الإنعاش / عدم الإنعاش

إن الإنعاش هو علاج يطبق في حالات السكتة القلبية و أو السكتة التنفسية المفاجئة. إن المنطلق في مستشفىنا هو أن المريض المصاب بسكتة قلبية و أو تنفسية يتم إنعاشه.

تكون هناك حالات أحياناً اتفق فيها المريض و أو ممثله مسبقاً على عدم الإنعاش. يسأل مقدمي الرعاية التابعين لنا في الحالات التي يتوقع هذا الشيء فيها، عن رغباتك في الإنعاش/عدم الإنعاش. يُمتنع عن تنفيذ عملية الإنعاش فقط، إذا تم الاتفاق على ذلك بشكل صريح.

تجد المزيد من المعلومات حول الإنعاش/عدم الإنعاش و القرارات ذات عواقب كبيرة الأخرى في المنشور "القرارات الطبية حول نهاية الحياة" على [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) أو لدى مكتب خدمة المرضى.

### التبرع بالأعضاء

إن التبرع بالأعضاء و الأنسجة ضروري لمساعدة الأشخاص المصابين بأمراض خطيرة. من المهم للغاية بالنسبة لهم أن أكبر عدد ممكن من الناس يعلنون تجاه محيطهم عن رغبتهم أو عدم رغبتهم في التبرع بالأعضاء بعد الوفاة. إن التبرع بالأعضاء و الأنسجة أثناء الحياة و بعد الوفاة أمر منصوص عليه في قانون التبرع بالأعضاء (WOD). يحرص القانون على التوزيع العادل للأعضاء و الأنسجة المتوفرة. كما أن ينص القانون على نظام للتسجيل : سجل المتبرعين بالأعضاء. يمكنك قراءة المزيد عن ذلك على [www.orgaandonatie.nl](http://www.orgaandonatie.nl) إن أخصائينا ملزمون عند الوفاة بالتدقيق إن كان المتوفى مسجلاً كمتبرع بالأعضاء أو الأنسجة. يمكنك قراءة المزيد حول ذلك في المنشور "التبرع بالأنسجة" على [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) أو لدى مكتب خدمة المرضى.



## الأمان

نبدل كل جهودنا لكي يجري علاجك و إقامتك بأكبر قدر ممكن من الأمان. لكن الرعاية تبقى عملاً بشرياً. يمكنك كذلك المساعدة في ذلك. اطرح أسئلة دائماً إن سارت الأمور بشكل مخالف لتوقعاتك أو إذا أحسست بأن شيئاً ما "مشكوك فيه".

### المراجعات

نجري الكثير من المراجعات لكي تكون الأخطاء أقل ما يمكن. يمكن لهذا أن يسألك عدة موظفين في الأقسام و العيادات الخارجية لعدة مرات عن اسمك و تاريخ ازديادك. نعمل ذلك لمنع حدوث خطأ بسبب تشابه الأسماء.

### تسجيل المضاعفات

يمكن أحياناً حدوث مضاعفات أثناء العلاج الطبي. إن المضاعفة هي نتيجة غير مقصودة و غير مرغوب فيها التي تحدث أثناء أو بعد عمل من أعمال مقدم الرعاية و تكون مضرّة لصحة المريض لدرجة تستلزم تغيير العمل الطبي (العلاج). يتم تسجيل مثل هذه المضاعفات في فيكوري. نريد عن طريق هذا التسجيل للمضاعفات أن نجعم معلومات موثوقها للتقليل من حدوث هذه المضاعفات في المستقبل.

### الوقاية من العدوى

يعني كل إدخال أو علاج في مستشفى أن خطورة إصابة المريض بعدوى تكون مرتفعة. نحن نحاول بعدد من الإجراءات جعل تلك الخطورة بأقل ما يمكن. كيف يمكنك كمريض أو زائر أن تساهم في الوقاية من العدوى؟

### نظافة الأيدي

إن النظافة الجيدة هي غسل يديك بالماء و الصابون أو تعقيمهما بكحول اليديين. هناك علب تحتوي على كحول اليديين في مدخل كل قسم تمريضي. استخدمها و عقم يديك عند دخول القسم. من الأفضل إذا سعلت أو عطست أو بعد زيارة المرحاض أو عندما تكون يداك متسخة بشكل مرئي أو ملموس، غسل يديك بالماء و الصابون.

**المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين MRSA و الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO** يمكنك أن تكون حاملاً لبكتريا المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين (MRSA) *Meticilline Resistente Staphylococcus Aureus* وأو الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO. من الممكن ألا تكون هذه مضرّة لك لكنها مضرّة للمرضى الضعفاء.

يمكن أن تكون حاملاً لبكتريا المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين MRSA و الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO، إذا تم علاجك في الشهرين الأخيرين في مستشفى في الخارج أو كان لديك احتكاك مع الخزائر أو عجول المخصصة للذبح أو أفراخ دجاج المخصصة للذبح أو كنت تسكن قرب شركة توجد فيها هذه الحيوانات أو إذا كنت أنت أو شريك حياة/مربي لشخص مصاب بالمكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين MRSA أو بالكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO، إذا اتضح بأنك حامل لبكتريا المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين (MRSA) *Meticilline Resistente Staphylococcus Aureus* وأو الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO، سنتخذ إجراءات احترازية لمنع انتشار هذه البكتريا. يمكنك أن تجد المزيد من المعلومات حول المكورات العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين MRSA و الكائنات الدقيقة المقاومة بشكل استثنائي BRMO وكيف يمكنك المساهمة في الوقاية من العدوى على [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) أو لدى مكتب خدمة المرضى.

### رضا الزبائن/تجارب الزبائن

إن فيكوري موجودة لأجلك كمريض. نحن نرغب بأن تكون راضياً عن رعايتنا الطبية وتقديم خدمتنا. نبحث لذلك بشكل مستمر في كيفية تقديمنا للرعاية و تجربتك معها. تبحث فيكوري في تجارب مرضاها عن طريق مؤشر جودة الزبائن للمستشفيات "CQI-Z) Consumer Quality Index Ziekenhuizen". يتلقى جزء من مرضانا رسالة بطلب الاشتراك في هذا البحث. يقوم مكتب مستقل بعمل الاختيار. وبالإضافة إلى ذلك نطلب مرضانا التعبير عن آرائهم في المستشفى ومقدم الرعاية عن طريق [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

### مجلس الزبائن

لكي نستطيع تلبية رغبات و احتياجات مرضانا، من المهم أن نعلم ماذا هي المواضيع التي يهتمون فيها. لذلك فلدى فيكوري مجلس للزبائن.

يعطي مجلس الزبائن بناء على الطلب أو تلقائياً نصائح إلى مجلس إدارة المستشفى. يمكن لمجلس الزبائن أن يطرح أموراً تهتم المرضى بشكل مستقل. يدافع مجلس الزبائن عن مصالح مرضى فيكوري. لا ينظر مجلس الزبائن في الشكاوى الفردية.

تجد المزيد من المعلومات في المنشور "مجلس الزبائن" أو على [www.viecuri.nl/over-viecuri](http://www.viecuri.nl/over-viecuri) أو لدى مكتب خدمة المرضى.

التصريح بالاعتراض على استخدام بياناتي كمريض وأو مخلفات مواد جسدي لغرض البحث العلمي.

لا يجب عليك سوى ملء هذه الاستمارة إذا أردت الاعتراض على استخدام بياناتك وأو مخلفات مواد جسديك في البحث العلمي في المستقبل. سلم الاستمارة لدى مكتب المعلومات للمستشفى مكتوب عليها العنوان أدناه. يمكنك كذلك إرسال الاستمارة إلى:

VieCuri Medisch Centrum  
T.a.v. Centraal Medisch Archief  
Afdeling Centraal Medische Archivering  
Postbus 520  
5800 AM Venray

أصرح بهذا أن لدي اعتراض على استخدام بياناتي كمريض وأو مخلفات جسدي في البحث العلمي مستقبلاً.

الرجاء الكتابة بأحرف منفصلة

الاسم العائلي و الحروف الاولى.....:

تاريخ الازدياد.....

العنوان:.....

محل السكنى:.....

التاريخ:.....

التوقيع:

.....

## الأسئلة

هل لديك أسئلة حول المعلومات في هذا المنشور، أعلمنا بها بلا تردد.

يمكنك طرح أسئلتك:

• عن طريق البريد الإلكتروني  
✉ [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl)

• هاتفيا على مكتب خدمة الزبائن  
☎ (077) 45 54 320

نرحب بك في جميع أيام العمل في مكتب خدمة المرضى، رقم الطريق 10 (موقع فينلو)

مزيد من المعلومات

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات على موقعنا الإلكتروني [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl).

مركز فيكوري الطبي

موقع فينلو Venlo

Tegelseweg 210

BL Venlo 5912

☎ (077) 55 55 320

موقع فينراي Venray

Merseloseweg 130

CE Venray 5801

☎ (0478) 22 22 52

الإنترنت

## VieCuri Medisch Centrum

### Locatie Venlo

Tegelseweg 210

5912 BL Venlo

☎ (077) 320 55 55

### Locatie Venray

Merseloseweg 130

5801 CE Venray

☎ (0478) 52 22 22

internet: [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl)