



معهد دسمان للسكري
Dasman Diabetes Institute



أحد مراكز
Center

مرحباً بكم في
معهد دسمان للسكري

الكتيب التعريفي للمراجع

المقدمة:

تأسس معهد دسمان للسكري عام 2006 من قبل مؤسسة الكويت للتقدم العلمي وذلك بهدف الوقاية والسيطرة والتقليل من تأثير مرض السكري والأمراض المرتبطة به في الكويت، من خلال برامج فعالة في الأبحاث، والتدريب، والتعليم، والتنقيف الصحي، مما يساهم في تحسين جودة الحياة لدى المجتمع، ولتحقيق هذا الهدف، تبنى المعهد مجموعة من السياسات المهمة التي نود مشاركتها معكم قبل أن تنضموا إلينا في رحلتكم للعناية بالسكري.

رعاية المراجعين في معهد دسمان

يعتمد فريق معهد دسمان على نهج شامل في إدارة الرعاية بمرض السكري، مع الاهتمام أيضًا بمضاعفات المرض، وكمراجع في معهد دسمان، فإن مشاركتك في أي من أبحاثنا الجارية ستتيح لك فرصة الحصول على رعاية صحية متطورة إلى جانب أنشطتنا البحثية، الفريق حريص على تقديم أفضل رعاية ممكنة عبر نهج يركز على المريض.

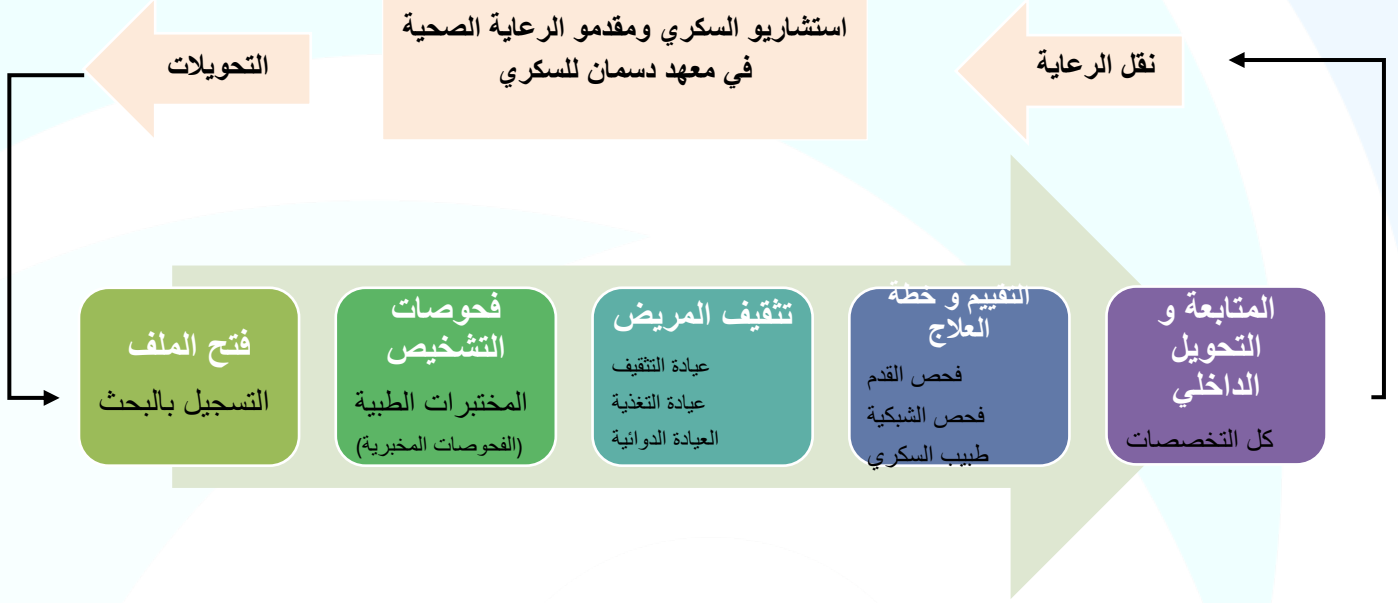
سياستنا تشجع جميع المراجعين على التواصل بشفافية مع مقدمي الرعاية الصحية، والمبادرة في إدارة مشاكلهم الصحية، وتعزيز سلامتهم ورفاهيتهم من خلال الحصول على معلومات حديثة، يرى مقدمو الرعاية في معهد دسمان أن رعايتك لن تكتمل من دون مشاركتك في خطتك الصحية الخاصة.

معهد دسمان ليس مجرد مركز لعلاج السكري، بل يركز على أن يصبح المراجعين قادرين على الاعتناء بأنفسهم عبر مشاركتهم في تطوير خطط صحية مخصصة تتضمن الإرشادات التعليمية، والغذائية، وتعديلات نمط الحياة، وبصفتك مراجع في معهد أبحاث للسكري، يتم عرض المشاركة عليك لتظل نشطاً في الدراسات البحثية الجارية، وبعد استكمال الرعاية في عياداتنا التخصصية أو البرامج التعليمية، أو الانتهاء من أي دراسة بحثية، سيتم تحويلك إلى مقدم الرعاية الخاص بك في وزارة الصحة مع تقرير عن الحالة لمتابعة حالتك هناك، لذلك، يجب أن تعلم أن رحلتك في معهد دسمان ستكون مركزة على تحسين خطتك الصحية المتعلقة بالسكري إلى جانب المشاركة البحثية وبمجرد تحقق ذلك، سيتم إنهاء رعايتك لدينا، مع إمكانية متابعتك مستقبلاً إذا انضمت إلى دراسة بحثية جديدة أو احتجت إلى رعاية تخصصية متقدمة في المعهد، التركيز البحثي في معهد دسمان مهم، ولذلك نشجعك على المشاركة في مبادراتنا البحثية أثناء تلقيك الرعاية الصحية، المشاركة في البحث ستساعدنا في التخطيط للأجيال القادمة، ولن يتطور علاج ورعاية مرض السكري عالمياً من دونها.

دعمك لهذا الأمر مهم لنا، أنت وأفراد أسرتك المرافقون تعتبرون جزءاً أساسياً من فريق الرعاية الصحية في معهد دسمان، ولذلك من المهم جداً معرفتكم لحقوقكم وكذلك مسؤولياتكم كمراجعين هنا.



يوضح الرسم البياني أدناه مسار رعايتك في معهد دسمان للسكري:



حقوق المراجعين:

بصفتك مراجع في معهد دسمان، يحق لك الحصول على الصلاحيات التالية:

- الحصول على رعاية إنسانية محترمة في بيئة آمنة خالية من جميع أشكال الإساءة أو الإهمال أو سوء السلوك.
- أن تُنادى باسمك الصحيح وأن تتم معاملتك باحترام.
- أن تتم رعايتك على يد مهنين صحيين مؤهلين وذوي خبرة، وأن تتلقى العلاج بناءً على احتياجاتك الطبية.
- الحفاظ على سرية جميع السجلات والمراسلات المتعلقة برعايتك إلا إذا كان الإفصاح عنها مطلوبًا بموجب القانون.
- كما يحق لك معرفة الأشخاص الذين يملكون صلاحية الاطلاع على معلوماتك الصحية الشخصية.
- أن يتم إبلاغك بأسماء الأطباء والمرضى وأعضاء الفريق الطبي الآخرين المشاركين في رعايتك.
- يحق لك أن يرافقك أحد أفراد أسرتك أو شخص تختاره خلال زيارتك لمعهد دسمان.
- أن يقوم طبيبك المعالج بإبلاغك بالتشخيص، وتوقعات المرض، والفحوصات المطلوبة، وفوائد ومخاطر العلاجات المختلفة، والنتائج المتوقعة من خطط العلاج المتاحة، والبدائل الممكنة. وأن يتم أيضا إبلاغك بشكل كامل قبل أي إجراء أو علاج خاص.
- يحق لك المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك، كما يحق لك رفض أي علاج أو إجراء طبي أو نصيحة طبية وفقًا لتقديرك الشخصي، على أن يكون قد تم شرح المخاطر المترتبة على هذا القرار لك بشكل واضح، وتقر بأنك تُبرئ ذمة مركز دسمان وموظفيه من أي مسؤولية أو تبعات قد تنتج عن قرار الرفض.
- لك الحق في طرح الأسئلة المتعلقة بصحتك والحصول على معلومات واضحة بلغة تفهمها.
- كما يحق لك اختيار من أفراد الأسرة الذين تود أن يشاركوك في خطتك العلاجية والقرارات المتعلقة بها.
- أن تتلقى الاحترام الكامل والاعتبار الواجب لحماية خصوصيتك وسريتك في المناقشات الطبية، والفحوصات، وخطط العلاج. ويمكنك اختيار وجود أحد أفراد أسرتك المرافقين أثناء أي نوع من الفحوص أو الإجراءات الطبية.
- أن يتم إعلامك إذا كنت مؤهلاً للانضمام إلى دراسة بحثية. ويحق لك أن تكون على دراية كاملة وأن تتخذ قرار الموافقة بشأن المشاركة في الدراسات البحثية حيث أنها اختيارية بالكامل، ويمكنك رفض المشاركة أو الانسحاب من أي دراسة في أي وقت تشاء.



- إذا أنهيت دراسة بحثية أو اخترت الانسحاب من المشاركة، فسيعود ملفك إلى حالة ما قبل التفعيل. وهذا يعني أنك ستستمر في الحصول على جميع الخدمات الاعتيادية، باستثناء الأدوية، إلى حين اختيارك المشاركة في دراسة بحثية أخرى مستقبلاً.
- يحق لك أن توافق أو ترفض استخدام الصور الخاصة بك أو التسجيلات السمعية والبصرية لأغراض غير التعريف أو التشخيص أو العلاج.

لأي اقتراحات أو شكاوى، يُرجى زيارة مسؤول التواصل مع المراجعين في الطابق الأرضي (الغرفة 80) أو الاتصال على الداخلي 6615. لدينا نموذج إلكتروني مخصص لجميع اقتراحاتكم والشكاوى، ويتم مشاركته مع مدير الخدمات الطبية بعد لمتابعة الشكاوى أو الاقتراح أو عند الحاجة إلى اتخاذ إجراء إضافي. يتم عرض الرابط الإلكتروني على جميع شاشات معهد دسمان، ويمكنكم الوصول إليه عبر هواتفكم. كما يتوفر نموذج ورقي لدى مسؤول التواصل مع المراجعين كخيار بديل.

مسؤوليات المراجعين:

بينما يحق للمراجعين التمتع بحقوقهم، فإن عليهم أيضاً بعض المسؤوليات. بصفتك مراجعاً، يُتوقع منك ما يلي:

- تقديم معلومات كاملة ودقيقة عن حالتك الصحية وتاريخك الطبي. وتشمل هذه المعلومات حالتك الصحية في الوقت الحالي، الأمراض السابقة، تاريخ الحساسية أو التحسس من الأدوية، الدخول إلى المستشفى، الأدوية، الأعشاب الطبية، وأي أمور أخرى مهمة لرعايتك كمراجع في معهد دسمان للسكري.
- كما أنك مسؤول عن تقديم معلومات شخصية دقيقة مثل الاسم الكامل، تاريخ الميلاد، الرقم المدني، رقم الهاتف، وعنوان البريد، عند الطلب. ومن مسؤولياتك أيضاً تحديث هذه المعلومات في حال حدوث أي تغيير بها.
- طلب التوضيح عندما لا تفهم المعلومات أو التعليمات التي تم شرحها من مقدمي الرعاية الصحية. إذا لم تتمكن من اتباع أو فهم بعض جوانب خطة العلاج الخاصة بك، فمن مسؤوليتك إبلاغ مقدمي الرعاية الصحية بذلك.
- متوقع منك التزامك بالنصائح الطبية المقدمة من مقدمي الرعاية الصحية. في حال عدم الالتزام بالنصيحة الطبية، فإنك تتحمل النتائج والعواقب المترتبة على ذلك. سيُطلب منك توقيع نموذج رفض للعلاج/الإجراء/النصيحة الطبية من قبل مقدم الرعاية الصحية.
- ينصح بعدم إحضار أشياء ثمينة إلى مناطق رعاية المراجعين، والاكتفاء فقط بالأشياء الضرورية لرعايتك.
- يُتوقع منك ومن الشخص المرافق لك أن تتعاملوا مع جميع موظفي معهد دسمان للسكري والعلماء والزوار الآخرين باحترام.
- يُتوقع منك ومن الشخص المرافق لك احترام خصوصية المراجعين والزوار الآخرين.
- الالتزام بجميع قواعد وتعليمات السلامة، والتعاون مع موظفي معهد دسمان للحفاظ على بيئة نظيفة و آمنة.
- أن تكون على دراية بإجراءات الدخول والنقل والخروج كما هو موضح في هذا الكتيب.
- أن تكون على دراية بسياسة "المواعيد" الخاصة بمعهد دسمان للسكري. تتطلب السياسة منك تذكر مواعيدك، والالتزام بالحضور في الوقت المحدد، وإبلاغ موظفي الإدارة في حال عدم التمكن من الحضور خلال 24 ساعة من التنكير. عدم الحضور لموعدين متتاليين، أو 3 مواعيد غير متتالية دون الإبلاغ بعدم تمكنكم من الحضور مسبقاً، سيؤدي إلى تجميد ملفك الطبي.

فتح أو اغلاق ملف / التحويل من معهد دسمان للسكري:



- يقبل قسم الخدمات الطبية في معهد دسمان للسكري التحويل من المرافق الصحية الثانوية في جميع أنحاء الكويت من استشاريي السكري أو أطباء الغدد الصماء في مرافق وزارة الصحة.
- تم الاتفاق على معايير التحويل بين وزارة الصحة وفريق الإدارة الطبية في معهد دسمان للسكري.
- يُرحب بالأشخاص المصابين بالسكري الذين يرغبون في المشاركة في الأبحاث لتقديم طلب في الاستقبال، وسيتم تحويل طلبهم إلى فريق الأبحاث الاكلينيكية الذي سيتواصل معهم لمناقشة الدراسات المتاحة ومعايير القبول.
- إذا كنت مصاباً بالسكري من النوع الأول، فسيتم تحويلك إلى أحد برامج التنقيف الصحي بناءً على الفئة العمرية الخاصة بك، وبعد إكمال الدورة ستتم متابعتك من قبل فريق الرعاية الصحية.
- معهد دسمان للسكري مركز للعيادات الخارجية، وليس مركزاً للطوارئ أو مستشفى، يجب تحويل أي حالات طارئة أو حرجة إلى خدمات الطوارئ في المستشفيات على حسب المنطقة التابعة لمقر السكن.
- سيتم تحويلك من معهد دسمان للسكري إلى وزارة الصحة إذا رأى طبيبك أنك قد حققت تحكماً مثالياً في مرض السكري، أو إذا لم تلتزم بخطة الرعاية الخاصة بك، أو تغيبت عن عدة مواعيد بدون عذر طارئ.
- سيتم تزويدك بتقرير عن الحالة يتضمن ملخصاً عن تاريخك الطبي بالكامل لتسهيل انتقال رعايتك مرة أخرى إلى فريق الرعاية الصحية في وزارة الصحة.

سياسة المواعيد:

(تحديد المواعيد، الحضور، عدم الحضور، وإلغاء المواعيد)

لتوفير الرعاية الطبية اللازمة في الوقت المناسب لجميع المراجعين في عيادات معهد دسمان، يجب على العملاء أن يكونوا على دراية بـ "سياسة المواعيد" و سيساعد تنفيذ هذه السياسة على الاستفادة بشكل أفضل من الموارد المتاحة وتلبية احتياجات المراجعين.

- يتم تحديد جميع المواعيد الجديدة ومواعيد المتابعة من خلال موظفي الاستقبال، ويتم ترتيب مواعيد المتابعة حسب طلب مقدمي الرعاية الصحية.
- العملاء مسؤولون عن تذكر مواعيدهم؛ ستتلقون رسالة تذكير أو مكالمات تأكيد إذا لم يتم الرد على الرسالة. يمكنكم أيضاً الاطلاع على مواعيدكم من خلال تطبيق مرضى معهد دسمان للسكري.
- على المراجعين الالتزام بحضور جميع المواعيد المجدولة في الوقت المحدد وإجراء التحضيرات اللازمة، ويُفضل الحضور إلى قسم الاستقبال في العيادة المعنية قبل موعد الموعد الفعلي بـ 15 دقيقة.
- سيتم إلغاء الموعد تلقائياً إذا لم يحضر المراجع خلال أول 10 دقائق من وقت الموعد، ويجب تحديد موعد جديد من قبل المراجع.
- إذا لم يتمكن المراجع من حضور الموعد، يجب عليه إبلاغ موظفي الاستقبال (قبل 24 ساعة على الأقل من الموعد) لإلغاء الموعد المحدد.
- نظراً للإقبال الكبير على المواعيد، فإن الإبلاغ عن الإلغاء قبل الموعد بوقت كافٍ سيساعد مقدمي الرعاية الصحية على ترتيب أقرب موعد ممكن لك، لن يتم تخصيص وقت موعداً لمراجع آخر بحاجة إلى الرعاية.
- "الغياب بدون إشعار" هو عندما يتغيب العميل عن مواعده دون إبلاغ موظفي الاستقبال بالإلغاء.
- الحضور المتأخر (بعد 10 دقائق أو أكثر من الموعد المحدد) والإلغاء المتأخر (أقل من 24 ساعة) يعتبر كأن المراجع لم يحضر الموعد، وسيتم تسجيله في السجل الطبي على أنه "غياب بدون إشعار".
- حالتان من عدم الحضور المتتالي، أو ثلاث حالات من عدم الحضور غير المتتالي دون إشعار مسبق وبدون عذر طارئ قد تؤدي إلى تعليق مؤقت للرعاية الطبية وتجميد الملف الطبي في المعهد.
- لإعادة التفعيل، يجب على المراجع التواصل مع قسم الخدمات الطبية وتقديم طلب لإعادة تفعيل الملف.



- بعد تقييم دقيق للحالة، سيتم إما استئناف الرعاية الطبية في معهد دسمان أو تحويل العميل مرة أخرى إلى وزارة الصحة.
- يجب التواصل بشأن جميع الأمور المتعلقة بالمواعيد مع موظفي الاستقبال شخصيًا أو عبر الهاتف.
- يرجى استخدام الخط المخصص على الرقم 1877877 من الساعة 7:30 صباحًا إلى 3:00 مساءً من الأحد إلى الخميس.
- يتحمل العملاء مسؤولية إبلاغ موظفي الاستقبال بأي تحديثات أو تغييرات في معلومات الاتصال الخاصة بهم.

سياسة شكاوى واقتراحات المراجعين:

(شكاوى/اقتراحات المراجعين، مقدمي الرعاية، الزوار أو الضيوف)

نحن ملتزمون بتقديم رعاية عالية الجودة للمراجعين، وتعزيز رضا (العميل، مقدم الرعاية، الزائر، الضيف)، والتعامل مع أي شكوى أو تظلم بكفاءة وفي الوقت المناسب، كما نهدف إلى تنفيذ جميع التغييرات والتحسينات اللازمة من خلال لجنة الجودة والسلامة.

لأي شكوى (من المراجع، مقدم الرعاية، الزائر، أو الضيف)، يرجى اتباع الإجراءات التالية:

- سيتم إعلامك بحقوقك وتزويدك بكتيب تعريف للمراجعين. وهو متاح أيضًا على موقع معهد دسمان للسكري الإلكتروني.
- يمكنك أنت أو أحد أفراد عائلتك تقديم شكوى إلى مسؤول التواصل مع المراجعين، والذي يقع مكتبها في الطابق الأرضي (الغرفة رقم 80). وهو نقطة الاتصال الأولى لشكاوى العملاء.
- لديك الحق في تقديم شكوى.
- يمكن تقديم الشكوى من قبلك، أو أحد أفراد عائلتك، أو ممثلك، أو الزائر، أو أي شخص تأثر بفعل حدث داخل المعهد.
- يجب أن تتضمن الشكاوى المقدمة باستخدام نموذج الشكوى (ورقيًا أو إلكترونيًا) المعلومات التالية:

1. اسم المراجع
2. موضوع الشكوى
3. تاريخ الشكوى
4. وصف الشكوى / المشكلة
5. الإجراء المطلوب
6. توقيع العميل أو الزائر أو الضيف أو الممثل
7. رقم الهاتف و/أو العنوان، حسب طريقة الرد المفضلة

- يوجد بوابة إلكترونية مخصصة لتتبع الشكاوى والاقتراحات وحلها بشكل أكثر فاعلية.
- تُعتبر الشكاوى الإلكترونية هي الوثيقة الأساسية المعتمدة.
- إذا لزم الأمر، سيتواصل الشخص المسؤول عن الرد على الشكوى مع مقدم الشكوى للحصول على معلومات إضافية.



- للوصول إلى النموذج الإلكتروني، يمكنكم الحصول على رمز الكتروني الاستجابة السريعة من مسؤول التواصل مع المراجعين أو من خلال الشاشات التلفزيونية في مناطق الانتظار.
- بمجرد تقديم الشكوى، سيتولى مسؤول التواصل مع المراجعين التعامل معها واعتمادًا على طبيعة الشكوى، سيتم حلها خلال 10 يوم عمل، وسيتم الاتصال بالمشتكى لإبلاغه بما تم عمله.
- بما أننا نسعى باستمرار لتحسين خدماتنا ورعايتنا لتلبية احتياجات المراجعين وعائلاتهم، فإننا نشجعك بشدة على إبلاغ مسؤول التواصل مع المراجعين بأي اقتراحات أو كلمات تقدير، كما يمكنكم الوصول إلى نموذج الاقتراحات الإلكتروني من خلال الرمز الإلكتروني المعروض على الشاشات في مناطق الانتظار.
- نشجعك أنت وعائلتك أيضًا على تقييم خدماتنا من خلال استبيان رضا المراجعين.
- يُعرض الرمز الإلكتروني على الشاشات في مناطق الانتظار، بالإضافة إلى الملصقات داخل كل عيادة تزورها.
- ستتاح لك الفرصة للتعبير عن مدى رضاك عن خدماتنا ومقدم الرعاية الصحية الذي زرته، بالإضافة إلى تقديم الملاحظات والاقتراحات لتحسين خدماتنا.



تواصلو معنا

7:30 صباحاً - 3:00 بعد الظهر

من الأحد إلى الخميس

+ (965) 2224 2999

+ (965) 1877 877

+ (965) 2249 2436

www.dasmaninstitute.org

البدالة:

الخط الساخن:

فاكس:

الموقع الالكتروني:

شارع الخليج تقاطع شارع جاسم البحر شرق، قطعة 3

ص.ب. 1180 دسمان

الكويت 15462

dasmaninstitute



dasmaninstitute



dasmandiabetesinstitute



dasmaninstitutekwt

