



AMERICAN
UNIVERSITY OF BEIRUT
MEDICAL CENTER

المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت

Patient's Handbook

النسخة العربية



AUBMC

Core Values

Respect

To consider worthy of high regard

Integrity

Adherence to moral and ethical principles

Team 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

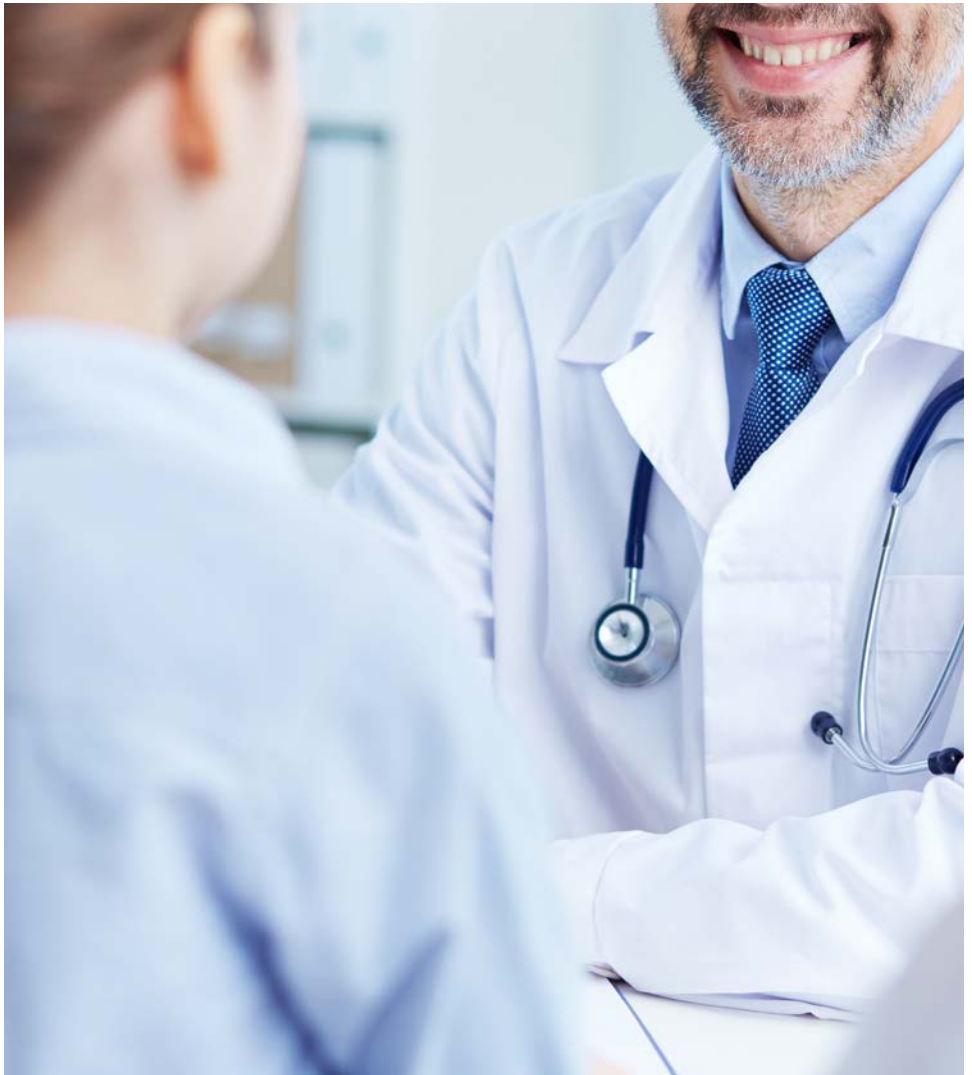
To better understand, represent, and serve our community



AUBMC Goals

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

- 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



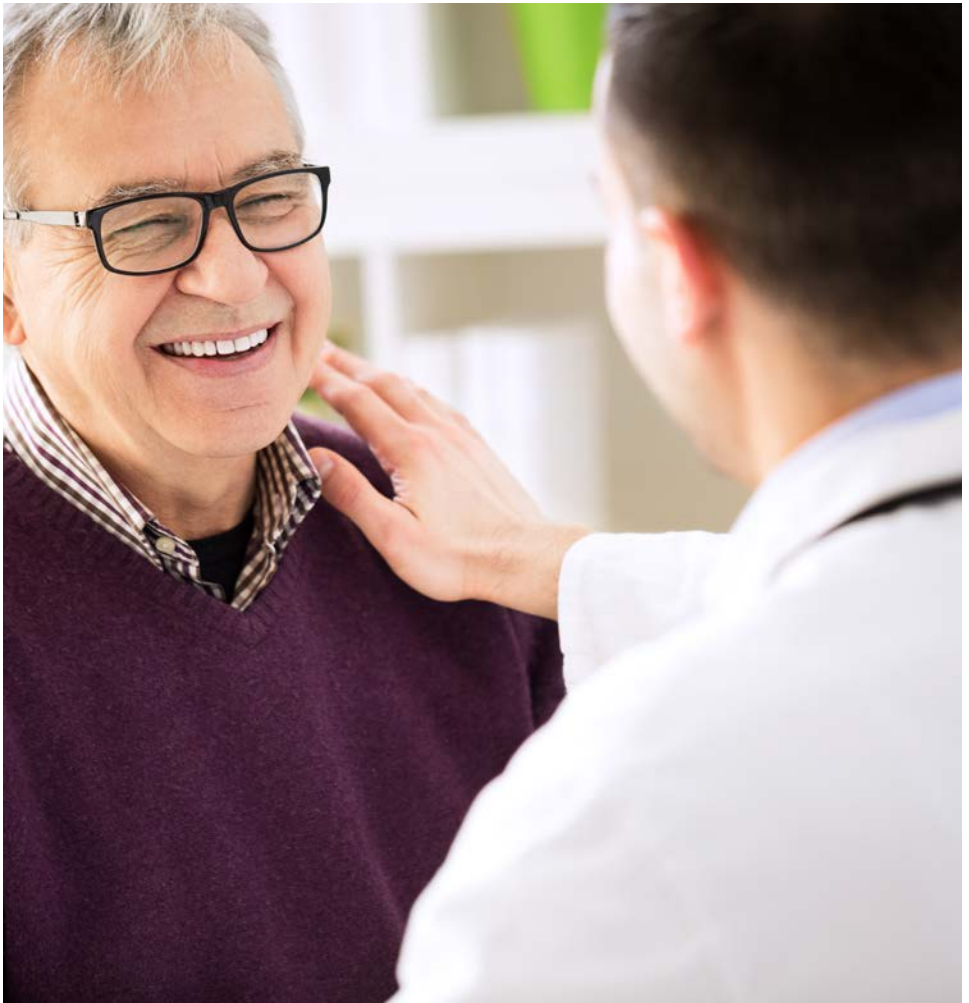
Patients' Rights and Responsibilities

Knowing your rights and responsibilities is crucial to AUBMC for you to have a better experience. You can find your rights and responsibilities posted in your room and across all AUBMC clinical and administrative areas. Also, you can follow the below link:

https://aubmc.org/Documents/Patient_Rights.pdf

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

Balloons

For the safety of patients, balloons are not allowed in any area of AUBMC.

Flowers

Flowers and other get-well gifts are not allowed in high risk areas such as intensive care units, cardiac surgery units, oncology units, emergency units.

Food Provided by the Family

Bringing food into AUBMC is not permitted. However, if AUBMC's meal service is unable to meet your specific needs and your clinical condition allows it, you will be provided with guidelines on food safety and proper handling to ensure your well-being.

Food Services

Meals at AUBMC are thoughtfully selected and prepared by the Food Services Department. Each patient's meals are customized according to their physician's orders. If you have any specific dietary requirements or preferences, please inform the nursing staff, who will coordinate with the Food Services Department to accommodate your needs.

Guest Meals

If your family wishes to have a meal by your side, a guest tray can be requested through the nurse. The cost will be directly added to your bill.

Guest/Visitor Dining

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

- **AUBMC Cafeteria**
Located on Level 2 of the main medical center entrance
- **Coffee Shop**
Located in the lobby of the main entrance to the medical center & run by the Women's Auxiliary
- **Ginger and Co**
Located on the corner of Maamari & Abdel Aziz Streets in the plaza of the Saab Medical Library
- **Café Younes**
Located in level 2, second floor of the main medical center building and in the lobby of the Halim and Aida Daniel Academic and Clinical (Daniel ACC) Building
- **Room Service**
Your comfort is our priority. Call us at ext. 6555 for:
 - Housekeeping service
 - Guest bed service—charged at a daily rate
 - Internet access
 - Room maintenance

Valuables and Personal Belongings

- AUBMC is not responsible for your valuables. Accordingly, it is preferable that you limit your valuables to the bare minimum. Otherwise, you are advised to keep your valuables in the AUBMC safe located in the ground floor of the Main Medical Center Building.
- A closet with a lock is found in each patient's room for personal belongings (e.g. handbags, watches, IDs).

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

The American University of Beirut Medical Center (AUBMC) is a tobacco-free institution. Smoking, the use of tobacco products or tobacco-related smoking products, is prohibited indoors and outside at AUBMC, and in all AUBMC owned or operated facilities.

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.

The main office is located in the AUBMC Main Hospital Building, 2nd floor, room E-226. You can reach the office on the ext. 6713.

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.

Visiting Hours

- For patients in Critical Care Units (Coronary Care Unit, Cardiac Surgery Unit, and Intensive Care Unit)
 - Mornings: 12:00 am–1:00 pm
 - Evenings: 5:00–6:00 pm
 - Visitors 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 11:00 am–1:00 pm
 - Evenings: from 5:00–7:00 pm

* For their own protection, children under 13 years of age are not permitted to visit patients.

* The above regulations are subject to regular changes depending on specific circumstances.

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, +961 1 34 01 76 or through AUB, +961 1 35 00 00, ext. 2530.

Thank you very much for your philanthropy and support.

Blood Bank: Donate Blood

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.

For further information and guidance, please call +961 1 35 00 00 or +961 1 34 04 60, ext. 5228/9. The Blood Bank is located on the 3rd floor of AUBMC, room E-374.



Grateful Patient Fund

The Grateful Patient Fund has been created for AUBMC patients who are eager to demonstrate their appreciation by making a 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 Patient Affairs Office ext. 6445 for assistance.

Organ Donation

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).



The Bargain Box

The Bargain Box accepts clothing and other items for resale. All profits made by the bargain box are dedicated to the Social Services Department for helping needy patients.

Opening hours

9:00 am–12:00 pm, Tuesday and Friday

Location

Saab Medical Library Plaza, next to Ginger and Co, ext. 6156

Gratuities

The policy at AUBMC does not allow any staff member to accept tips or gifts.

In case you wish to offer a tip or gift, please use the donation options listed above.



Medical Center Safety Precautions

For the safety of the patients and staff, below are some of the precaution measures applied at AUBMC:

- Courtesy and security officers welcome visitors at the entrance of AUBMC premises
- One visitor/companion is allowed to inpatient units
- One companion is accepted with patients during clinic visits except for pediatrics patients or whenever needed
- Restriction for a specific number of persons in elevators

Patient Affairs Office

Your Comments

Your suggestions, comments, and compliments are welcome at the Patient Affairs Office or at the Suggestion Boxes.

Location

AUBMC, Main Hospital Building, 1st floor, room 133

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

Patient Affairs Office: +961 1 35 00 00, ext. 5306, 6443, 6438, 6445, 6406

Patient Advocacy: +961 3 95 68 56, +961 70 62 87 28

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



Telephone Directory

You can reach AUBMC at the following numbers:
+961 1 34 04 60, +961 1 35 00 00, +961 1 37 43 74, +961 1 37 44 44 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
International and Executive Patients Services	5306, 6406
Medical Center Administration	6000
Information Desk	6360/1
Laboratory	5205/6
Nursing Office	6170
Patient Affairs Office	5306, 6443, 6438, 6445, 6406
Social Services	6713





AMERICAN
UNIVERSITY OF BEIRUT
MEDICAL CENTER

المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت

دليل المريض



English Version

المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت

القيم الأساسية

الإحترام

أن نكنّ الإعتبار والتقدير للجميع

النزاهة

أن نلتزم بالقيم والمبادئ الأخلاقية

التعاون

أن نضع حاجات الكلّ فوق مصلحتنا الشخصية

المسؤولية

أن نتحمّل مسؤولية أعمالنا وقراراتنا

الأمانة

أن نحسن إدارة كل ما يُعهد إلينا برعاية ومسؤولية

التنوّع

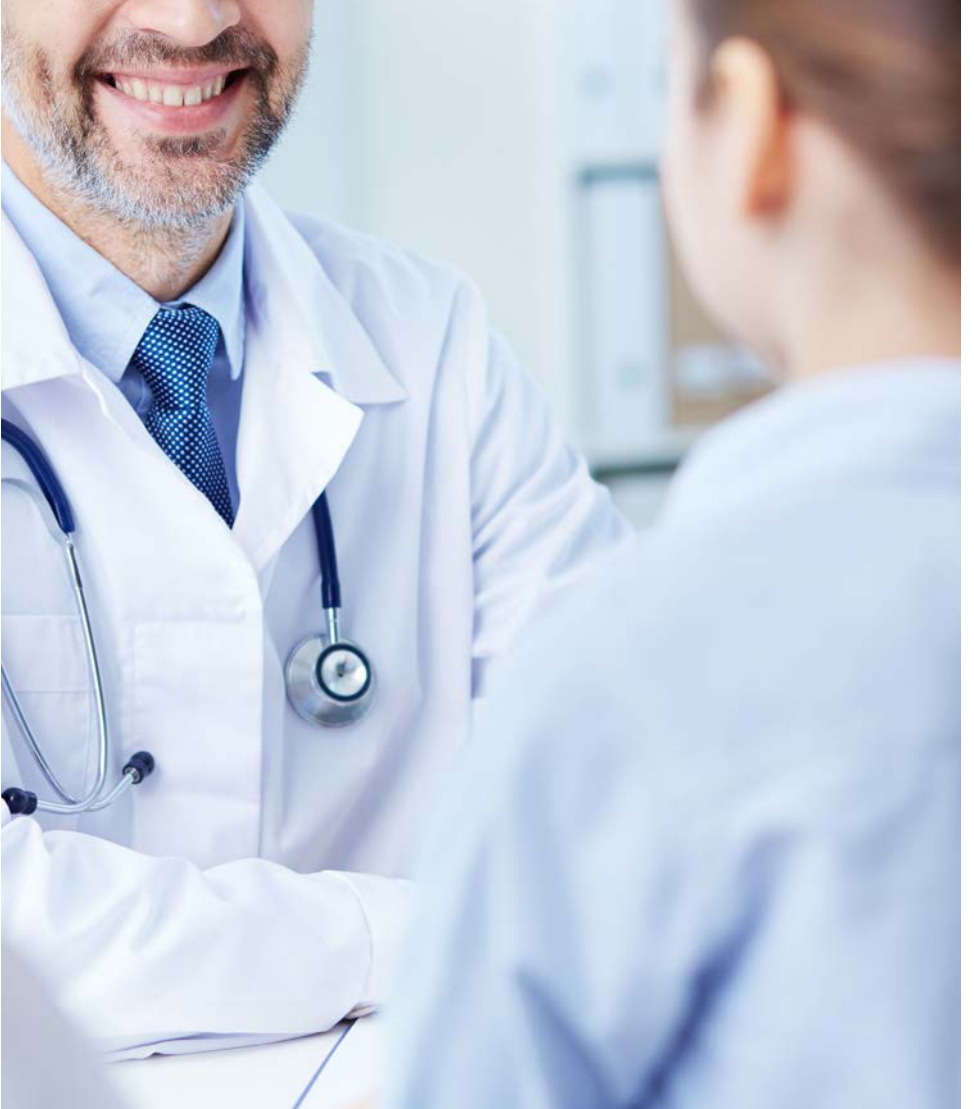
أن نفهم مجتمعنا ونمثّله ونخدمه بطريقة فضلى



من يمكنه الإستفادة من خدماتنا؟

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

- تأمين الرعاية التي تتمحور حول المريض
- الحفاظ على جودة وأمان الرعاية للمريض
- ضمان امتياز الخدمة المؤمَّنة للمرضى والأطباء والموظفين
- ضمان الكفاءة العملية والفعالية التشغيلية
- الحفاظ على الأداء المالي دعماً لمهمَّتنا



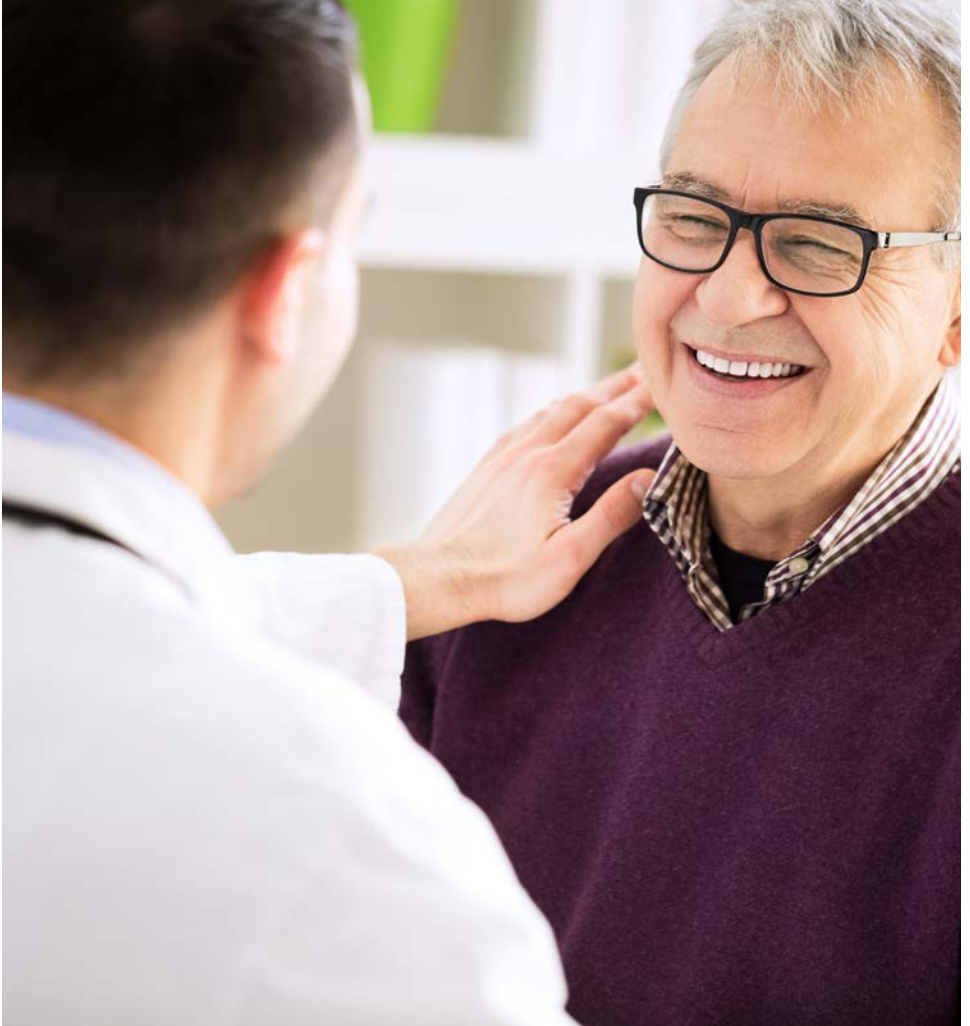
حقوق المريض وواجباته

إن معرفة حقوقك وواجباتك أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت لتتمتع بتجربة أفضل. يمكنك الإطلاع على حقوقك وواجباتك منشورة في غرفتك، وفي جميع الأماكن السريرية والإدارية في المركز الطبي. أيضًا، يمكنك الضغط على الرابط التالي:

https://aubmc.org/Documents/Patient_Rights.pdf

الحفاظ على سرية المعلومات

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



نصائح مفيدة

البالونات

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

الأزهار

لا يسمح بإدخال الزهور و الهدايا الى الأقسام الخاصة مثل قسم العناية بالأمراض القلبية، قسم العناية المركزة، قسم الجراحة القلبية، قسم الولادة، قسم زراعة الأعضاء، مركز سرطان الأطفال في لبنان.

الطعام الذي تؤمنه العائلة

يرجى ألا يتم إحضار الطعام إلى المركز الطبي. في حال لم يرضيك الطعام المقدم من خدمة الطعام في المركز وحالتك الصعبة تسمح بذلك، سوف تعطى إرشادات 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 استنادًا إلى وصفات أطبائهم. الرجاء إبلاغ الممرضين إذا كانت لديك احتياجات خاصة حيال وجباتك لكي يلبّيها قسم خدمات الطعام ويأخذها بعين الاعتبار.

وجبات الضيوف

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

المقاهي/المطاعم المتوافرة في حرم المركز الطبي

تتوفر خيارات كثيرة للوجبات والمشروبات المتاحة للزوار 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

• Ginger and Co

يقع عند زاوية شارعي معماري وعبد العزيز في ساحة مكتبة صعب الطبية

• "يونس كافيه"

يقع في الطابق الثاني للبهو في المدخل الرئيسي للمركز الطبي، وفي بهو مبنى مركز طيم وعابدة دانيال الأكاديمي والعيادي

• خدمة الغرف

راحتكم أولويتنا. اطلب 6555 لخدمة الغرف

- خدمة التدبير المنزلي

- خدمة تأمين سرير الزوار (تضاف التكلفة على فاتورة المريض)

- خدمة الصيانة

- خدمة الإنترنت

الأغراض الثمينة والمقتنيات الشخصية

- إن المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت غير مسؤول عن مقتنياتكم، لذا من المفضل الحد منها إلى أقصى درجة أثناء تواجدكم في المركز. وإلا ننصحكم بحفظها في خزانة المركز الموجودة في قسم المحاسبة في المدخل الرئيسي للمركز الطبي.
- توجد في غرفة كل مريض خزانة مزودة بقفل لحفظ المقتنيات الشخصية (كالحقائب والساعات وبطاقة الهوية).

خدمة التمريض الخاص

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

سياسة منع التدخين

تماشياً مع سياسة الجامعة الأميركية في بيروت الخالية من التبغ، إن المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت (AUBMC) هو مؤسسة خالية من التبغ.

الخدمات الاجتماعية

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

يقع المكتب الرئيسي للخدمات الاجتماعية في الطابق الثاني- مبنى المستشفى الرئيسي-الغرفة E-226. يمكن الاتصال بالمكتب على الرقم الداخلي 6713.

خدمات الهاتف

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

أوقات الزيارات

- للمرضى المتواجدين في أقسام العناية المشددة (العناية بأمراض القلب، قسم جراحة القلب، وقسم العناية المركزة)
 - صباحاً: من 12:00 صباحاً إلى 1:00 ظهراً
 - مساءً: من 5:00 إلى 6:00 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/جهدها لاستقبالكم.

- للمرضى المتواجدين في الأقسام الأخرى

- صباحاً: من 11:00 صباحاً إلى 1:00 ظهراً
- مساءً: من 5:00 إلى 7:00 مساءً

*يمنع الأطفال ما دون الـ 13 عاماً من زيارة المريض وذلك حفاظاً على سلامتهم.
*تخضع الشروط المذكورة أعلاه لتغييرات منتظمة حسب ظروف محددة.

صندوق التبرعات

تدعم التبرعات إنماء المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت وتطويره. تم تقديم مساهمات كثيرة لصالح المركز الطبي على مدى السنوات المنصرمة، وقد مكنت هذه التبرعات المركز الطبي من الإستمرار في توفير رعاية صحية متقدمة وعالية المعايير للمرضى.

يمكن للمتبرعين الراغبين في المساهمة الإتصال بمكتب التطوير والإينماء، في ال "College Hall" في الجامعة الأميركية في بيروت، الطابق الثالث، هاتف +961 1 34 01 76 أو من خلال الجامعة عبر الرقم +961 1 35 00 00 رقم داخلي 2530.

جزيل الشكر لدعمكم وإنسانيتمكم.

بنك الدم: التبرع بالدم

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 أو بنك الدم. لهذه الخطوة أهمية بالغة للتأكد من توفر كمية الدم المطلوبة قبل يوم من العملية.

للمزيد من التفاصيل والتوجيهات، الرجاء الاتصال على الرقم +961 1 35 00 00 أو +961 1 34 04 60 رقم داخلي 5228/9 يقع بنك الدم في الطابق الثالث من المركز الطبي، غرفة E-374.



صندوق المريض الوفي

تم إنشاء صندوق "المريض الوفي" لمرضى المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت الحريصين على إظهار امتنانهم وتقديرهم من خلال التبرع.

تستخدم 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 وإيداع تبرعاتكم في المكان المخصص لذلك، أو الاتصال بمكتب شؤون المرضى على الرقم الداخلي 6445.

وهب الأعضاء

تتم عملية التبرع بالأعضاء في المركز الطبي في الجامعة بالتنسيق مع اللجنة الوطنية لوهب وزراعة الأعضاء من خلال الموقع الإلكتروني (www.nootdt.org).



صندوق التبرعات

يستقبل صندوق التبرعات الثياب وغيرها من الأغراض التي يعاد بيعها. تمنح جميع المبالغ المجمعة من صندوق التبرعات لقسم الخدمات الاجتماعية لمساعدة المرضى المحتاجين.

ساعات العمل

9:00 صباحًا حتى 12:00 ظهرًا، أيام الثلاثاء والجمعة.

الموقع

عصام فارس بلزا، قرب "Ginger and Co" كافيه، رقم داخلي 6156.

الإكراميات

لا تسمح سياسة المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت لأي من أعضاء فريق العمل بقبول أي هدية أو إكرامية. في حال اصرار المريض على تقديمها، عليه التقدم بها إلى الصناديق المذكورة أعلاه.



الإجراءات الاحترافية في المركز الطبي

لضمان سلامة المرضى والموظفين، يتم تطبيق الإجراءات الاحترافية التالية في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت:

- يقوم موظفو الاستقبال والأمن باستقبال الزوار عند مدخل مباني المركز الطبي.
- يُسمح بمرافق أو زائر واحد فقط في وحدات المرضى المقيمين.
- يُسمح بمرافق واحد مع المرضى أثناء زيارات العيادات، باستثناء مرضى الأطفال أو الحالات التي تستدعي وجود دعم إضافي.
- يُسمح لعدد محدد من الأشخاص في المصاعد لضمان الالتزام بإجراءات السلامة.

مكتب شؤون المرضى

ملاحظاتكم

نرحّب باقتراحاتكم، ملاحظاتكم، ورسائل إمتنانكم لدى مكتب شؤون المرضى أو عبر صناديق الملاحظات والاقتراحات.

العنوان

المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت، مبنى المستشفى الرئيسي، الطابق الأول، غرفة 133.

ساعات العمل

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

إتصلوا بنا

هاتف: مكتب شؤون المرضى: 961 1 35 00 00 + مقسم، 5306، 6443، 6438، 6445، 6406
مكتب ممثلي شؤون المرضى: 961 70 62 87 28 + أو 961 3 95 68 56 +
البريد الإلكتروني: aubmc@aub.edu.lb / patientadvocacy@aub.edu.lb



دليل الهاتف

يمكن الاتصال بالمركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت على الأرقام التالية:
(من داخل لبنان) +961 1 37 44 44, +961 1 37 43 74, +961 1 35 00 00, +961 1 34 04 60 و 1242 (من داخل لبنان)

الخدمة / القسم	المقسم
مكتب المستحقات	6080/4
مكتب الدخول	6030/1/2/3/4
مكتب المحاسبة	6070/2/3
بنك الدم	5228/9
الصيدوق	6090/1
مكتب التحصيل	6080/4
مكتب التطوير والإثراء	2530
مكتب مشروع التأمين الصحي	6113
خدمات المرضى الأجانب	5306, 6406
إدارة المركز الطبي	6000
الاستعلامات	6360/1
المختبر	5205/6
خدمات التمريض	6170
مكتب شؤون المرضى	5306, 6443, 6438, 6445, 6406
الخدمات الاجتماعية	6713

