



دليل مختصر عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) في أسكتلندا لطالبي اللجوء واللاجئين (الفريق المعني بالاحتياجات الصحية للاجئين)

(A brief guide to NHS service in Scotland for Asylum Seekers and Refugees (AHBT) – Arabic)

متاح باللغات التالية

الكردية والفارسية والعربية والتجريبية ولغة الماندرين والفرنسية والأردية والألمانية

- أي موظف تابع للهيئة يشارك في تقديم الرعاية
- كيفية تنظيم خدماتنا في منطقتك المحلية، إذا كان ذلك يؤثر على مستوى الرعاية أو العلاج المقدم لك

### كيفية تقديم الشكاوى

عليك أولاً أن تتحدث إلى أحد الموظفين المشاركين في تقديم الرعاية. وفي حال قيامك بذلك، يمكننا محاولة التعامل مع شكاوك على الفور. وإذا لم تكن تريد التحدث إلى الموظفين المشاركين في تقديم الرعاية، فيمكنك طلب التحدث إلى أحد كبار الموظفين.

وإذا كنت لا تزال غير راضٍ، فيمكنك تقديم شكوى رسمية مكتوبة. وسنساعدك في كتابة شكاوك إذا كنت ترغب في ذلك. وعلينا تقديم ما يلي:

- اسمك وعنوانك بالكامل (واسم المريض وعنوانه إذا كنت تقدم شكوى بالنيابة عنه)
- أكبر قدر ممكن من المعلومات عما حدث ووقته.

للحصول على المشورة بشأن تقديم الشكاوى أو للاطلاع على مزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بنا عن طريق:

رقم الهاتف: 0141 201 4500

البريد الإلكتروني: [complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk)

### فترات الانتظار

تطبق مرافق هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) فترات انتظار في تقديم العلاج؛ غير أنه يجب عليها ضمان حصول المرضى على العلاج في الوقت المناسب وبصورة فعّالة.

وإذا قام طبيبك بإحالتك إلى مرفق آخر، فعليه أن يبلغك بسبب الإحالة وفتره الانتظار المتوقعة ومسؤوليتك عن الحفاظ على مواعيد الكشف والعواقب المترتبة على عدم الحضور في هذه المواعيد.

### المساعدة في تكاليف الرعاية الصحية الإضافية

تُقدّم معظم خدمات الرعاية الصحية والخدمات الأخرى مجاناً، إلا أنه يُطلب من مرضى هيئة الخدمات الصحية الوطنية في أسكتلندا دفع بعض التكاليف الإضافية مثل تكاليف العناية بالأسنان والنظارات والعدسات اللاصقة والشعر المستعار والدعامات القماشية.

ويمكن للمرضى ذوي الدخل المنخفض تقديم طلب لإعفاءهم من هذه التكاليف الإضافية عن طريق ملء نموذج HC1 المتوفر في عيادات الممارسين العموميين ومستشفيات الهيئة والصيديات والهيئات الاستشارية. وفي حالة قبول هذا النموذج، يتم إصدار شهادة HC2 للمريض؛ علماً بأنه يجب على المرضى تقديم شهادات HC2 التي لديهم عند مطالبهم بدفع أي تكاليف إضافية.

### التعليقات والشكاوى

تشمل الأمور التي قد تشكو منها ما يلي:

- مستوى الرعاية أو العلاج الذي حصلت أو تحصل عليه في الهيئة
- أي شيء له علاقة بالمكان الذي تتلقى العلاج فيه، مثل عيادات الأطباء أو مستشفى أو سيارة إسعاف

مقدمو الرعاية الصحية الذين يمكنك الوصول إليهم مباشرة

### الممارسون العموميون

الممارس العام هو طبيب الأسرة ونقطة الاتصال الرئيسية بالنسبة لمرضى هيئة الخدمات الصحية الوطنية للحصول على الرعاية الصحية العامة، وهو يساعد المرضى في إدارة شؤونهم الصحية والوقاية من الأمراض وقد حصل على التدريب بشأن جميع جوانب الطب العام.

### الصيدالة

يوجد الصيدالة في المحلات التجارية الموجودة في الشوارع المحلية والشوارع الرئيسية. ويمكنهم تقديم المشورة بشأن الأدوية وتقديم المساعدة في الأمراض الطفيفة.

### أطباء الأسنان

للتسجيل كمريض أسنان لدى الهيئة، يتعين عليك الوصول إلى طبيب الأسنان المحلي لديك ومطالبتهم بتسجيلك لدى الهيئة. وسيقدم طبيب الأسنان العناية والمشورة والعلاج الذي تحتاجه للحفاظ على صحة الفم والأسنان واللثة.

### اختصاصيو البصريات

يجري اختصاصيو البصريات فحوصات مجانية للعين بالهيئة؛ علمًا بأنها متاحة لجميع المقيمين بالمملكة الذين يعيشون في أسكتلندا.

كيفية الحصول على الرعاية الصحية

إذا كان لديك مشكلة صحية روتينية

حدد موعدًا مع الممارس العام لديك. وبناءً على هذه المشكلة الصحية، سيقوم الممارس العام بأحد الأمور التالية:

- التعامل مع مخاوفك دون الحاجة إلى أي إجراءات أخرى
- إصدار وصفة طبية لصرف الدواء
- إحالتك إلى مرفق متخصص (سيكون الممارس العام هو حلقة الوصل بينك وبين المرافق الأخرى، مثل مرافق الصحة العقلية وجراحة العظام والعلاج الطبيعي وعلاج القدمين)
- إدخالك إلى المستشفى

إذا كنت تريد التحدث إلى أحد الأطباء عندما يكون مرفق الممارس العام لديك مغلقًا، يمكنك الاتصال بهيئة الخدمات الصحية الوطنية على مدار اليوم مجانًا على الرقم 111.

إذا كنت تعاني من مرض خطير أو إصابة خطيرة

يمكنك الذهاب إلى دائرة الحوادث والطوارئ المحلية لديك. وعند انتقالك إلى مكان إقامة جديد، يتعين عليك البحث عن أقرب دائرة لك.

### في حالات الطوارئ

اتصل على الرقم 999

الترجمة في مرافق هيئة الخدمات الصحية الوطنية

يحق لك الحصول على مترجم مرافق لك في جميع مرافق الهيئة، ويشمل ذلك المواعيد بالمستشفيات ولدى الممارسين العموميين وأطباء الأسنان واختصاصيي البصريات والعناية بالقدمين والصيدالة. ويجب أن يقوم أحد الموظفين بحجز المترجم لك.

هيئة الخدمات الصحية الوطنية في أسكتلندا ("NHS")

تُقدم هيئة الخدمات الصحية الوطنية في أسكتلندا خدماتها بالمجان للجميع - بما في ذلك طالبي اللجوء واللاجئين.

ويحق لأي شخص تقدم بطلب للحصول على اللجوء، سواءً أكان لا يزال قيد النظر أم لم يتم قبوله، الحصول على العلاج لدى الهيئة طوال فترة إقامته في أسكتلندا تمامًا مثل مواطني المملكة المتحدة المقيمين بها.

ويمكن الوصول إلى المرافق الصحية في أسكتلندا بشكل عام من خلال الممارسين العموميين: لذا فإن من المهم التسجيل لدى أحد مرافق الممارسين العموميين.

الوصول إلى المرافق الصحية والتسجيل لدى ممارس عام

1- أثناء وجودك في مكان إقامتك الأولي، تتم دعوتك للخضوع

لتقييم صحي على يد اختصاصيي الرعاية الصحية بهيئة الخدمات الصحية الوطنية، الذين ينتمون إلى الفريق المعني بالاحتياجات الصحية للاجئين. ويهدف هذا التقييم إلى تحديد أي مشكلات صحية لديك والتي قد تتطلب اتخاذ إجراء سريع، علاوة على ضمان ربطك بمرافق الهيئة.

2- يقوم الفريق بجمع معلومات عن مشكلاتك الصحية السابقة والحالية، وإرسالها إلى أحد مرافق الممارسين العموميين القريبة من مكان إقامتك الجديد.

3- أثناء وجودك في مكان إقامتك الجديد، يتم إرسال بطاقة من

هيئة الخدمات الصحية الوطنية تبين تفاصيل الممارس العام المحلي لديك. وللقيام بالتسجيل، عليك أن تأخذ البطاقة معك إلى جانب أي إثبات هوية آخر تطلب منك البطاقة تقديمه إلى مرفق الممارس العام.

4- قد يرغب الممارس العام أو الممرض الممارس/الممرضة الممارسة في إعطائك تقييمًا صحيًا إضافيًا.

5- ستلقى كذلك معلومات عن أطباء الأسنان واختصاصيي

البصريات المحليين في المنطقة التي تقيم بها.