

دليل إرشادي لمساعدتك على

استخدام خدمة الطبيب

العام المحلية الخاصة بك

للعناية بجسمك وقلبك ونفسيته



أنشأه اللاجئون من أجل اللاجئين

## ما هي المشاكل التي يمكن أن تساعدك عيادة الطب العام فيها؟

يمكن للممرضات والأطباء في عيادة الطب العام المحلية إجراء الفحوصات وإسداء النصائح وتقديم العلاج للمساعدة في الحفاظ على صحة جسمك وقلبك ونفسيّتك. يمكنهم المساعدة في:

- الألم الجسدي المستمر والإصابات والتوتر والحزن والوحدة والقلق ومشاكل الجلد ومشاكل المخدرات والكحول ومشاكل التنفس
- تقديم الوصفات الطبية للأدوية
- الإحالة إلى الخدمات الصحية والاجتماعية الأخرى، مثل عيادات المستشفيات بخصوص المشاكل الخطيرة وخدمة الصحة النفسية المتخصصة
- إعطاء اللقاحات وتوفير وسائل منع الحمل
- رعاية الأمومة وفحوصات صحة الطفل والرضع



# كيف يمكنك الوصول إلى عيادة الطب العام؟

## 1 التسجيل مع عيادة الطب العام

احصل على استمارة تسجيل من عيادة الطب العام المحلية لأخذها إلى المنزل لملئها أو اطلب المساعدة في العيادة. بعض العيادات لها تسجيل عبر الإنترنت.



## 2 حجز موعد

قم بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بعيادة الطب العام، أو اتصل على مكتب الاستقبال قبل الساعة 9 صباحاً، أو استخدم تطبيق NHS سوف تحتاج إلى ذكر:

- الاسم وتاريخ الميلاد
- سبب حاجتك إلى رؤية الطبيب العام
- ما إذا كانت مشكلتك عاجلة
- ما إذا كنت بحاجة إلى موعد مباشر وجهًا لوجه أو على الهاتف
- الموعد الذي ستكون فيه جاهزاً

تستخدم بعض العيادات نماذج عبر الإنترنت لحجز المواعيد. إذا لم تتمكن من استخدام النموذج عبر الإنترنت، فاتصل بمكتب الاستقبال بدلاً من ذلك

## 3 الذهاب إلى موعدك

تأكد من وصولك قبل موعدك بـ 5 دقائق. سيطلب منك الجلوس في غرفة الانتظار وستتم مناداتك عندما يكون الطبيب جاهزاً.

حضور المواعيد في خدمة أخرى

تناول الدواء

الرعاية الشخصية

بعد الموعد

5

من المهم اتباع النصائح أو خطة العلاج التي أشار بها الطبيب.

الحصول على الوصفة الطبية من الصيدلية

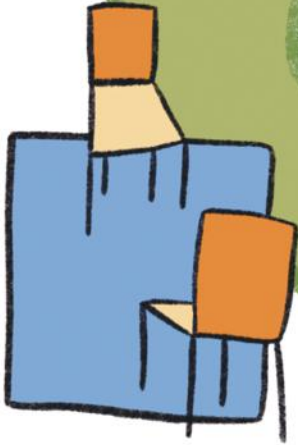
إجراء تحليل للدم

سيعطيك الطبيب استمارة تحتوي على تعليمات خاصة بتحليل الدم. تحقق مما إذا كنت بحاجة إلى الصيام قبل إجراء التحليل.

تأكد من التحقق مما إذا كنت بحاجة إلى أخذ وصفة طبية مطبوعة إلى الصيدلية أو إذا كان الطبيب سيرسل وصفتك الطبية إلى صيدلية معينة.

## 4 التحدث إلى طبيبك العام

سيستغرق موعدك 10 دقائق. كن مستعداً لإخبار طبيبك العام بمشكلتك والمدة التي استمرت فيها المشكلة. حاول التحدث عن أهم مشكلة أولاً وتأكد من فهمك الكامل لخطة العلاج قبل المغادرة.



## ما هي حقوقك الصحية؟

من المهم أن تكون على دراية بحقوق الرعاية الصحية الخاصة بك. الحقوق التالية محمية بموجب سياسات هيئة الخدمات الصحية القومية NHS:

1. لا تحتاج إلى إظهار إثبات العنوان أو حالة الهجرة للتسجيل لدى الطبيب العام.
2. إذا رفض الطبيب العام قبول تسجيلك، فيجب عليه تقديم أسبابه بشكل كتابي.
3. لديك الحق في تقديم شكوى ضد التمييز إذا رفض الطبيب العام تسجيلك بدون سبب وجيه.
4. يمكنك تغيير الطبيب أو العيادة دون إبداء الأسباب.
5. يمكنك طلب طبيب أو طبيبة أو ممرض أو ممرضة أو مترجم أو مترجمة.
6. يجب أن يستخدم الطبيب العام مترجمًا متخصصًا إذا كنت لا تستطيع فهم اللغة الإنجليزية أو تحدثها بشكل جيد بما يكفي لمعرفة العلاج الذي يقدمه لك الطبيب.
7. يحق لك طلب مترجم مختلف إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة.
8. علاج الطبيب العام مجاني.
9. لديك الحق في رفض العلاج.
10. لديك الحق في تقديم شكوى إذا لم يتبع الطبيب العام القواعد والسياسات المذكورة أعلاه.

## هل يمكنك الوثوق بالطبيب العام؟

خدمة الطبيب العام خدمة سريعة. وهذا يعني أن كل ما تخبر به الطبيب العام يظل سرًا، بما في ذلك بياناتك الشخصية وسجلاتك الطبية. لا يُسمح للطبيب العام بإخبار أي شخص عنك دون إذنتك إلا إذا:

- كنت تفتقر القدرة على الموافقة

- كانت البيانات مطلوبة بموجب القانون أو بأمر من المحكمة

- كنت أنت أو أي شخص آخر معرضين لخطر الموت أو الأذى الجسيم

## هل يجب عليك مشاركة المعلومات حول حياتك مع طبيبك العام؟

ليس من السهل دائمًا الحديث حول تجاربك السابقة مع طبيبك العام. خاصةً إذا كنت لا تعرفه جيدًا.

يجد بعض الناس أن مشاركة التفاصيل حول حياتهم تساعد الطبيب العام على تقديم رعاية أفضل.

ومع ذلك، لا بأس في اختيار عدم مشاركة تفاصيل حول حياتك مع طبيبك العام، حتى لو طلب منك ذلك.

في كلتا الحالتين، سيكون طبيبك العام جاهزًا للاستماع إليك إذا كنت ترغب في التحدث إليه.

من المهم أن تتذكر أنه من الجيد دائمًا طلب المساعدة وأن التحلي بالصدق والصراحة هو أفضل طريقة للحصول على الدعم الذي تستحقه.

## كيف يمكنك الاستعداد لزيارة الطبيب العام؟

• فكر فيما تريد أن تقوله مقدمًا

• يمكنك دعوة أحد أفراد العائلة أو صديق ليحضر معك ويقدم إليك الدعم

• ركّز على ما كنت تشعر به خلال الأشهر القليلة الماضية

• استخدم الكلمات لوصف تجاربك بشكل يبدو منطقيًا بالنسبة إليك

• تأكد من فهمك لما يقوله الطبيب



• خذ معك شيئًا ما لكتابة الملاحظات عليه

هل يجب أن تخبر الطبيب العام إذا كنت تشعر بالقلق أو الحزن أو تجد صعوبة في التأقلم؟

يمكن لطبيبك العام تقديم الدعم لتحسين صحتك إذا كنت تعاني من القلق أو الحزن أو العزلة المستمرة. قد يكون من الصعب التحدث عن هذه الأنواع من التجارب ولكن مشاركة ما تشعر به مع طبيبك العام يمكن أن يكون الخطوة الأولى للحصول على الدعم.



تذكر، لا توجد مشكلة صغيرة جدًا أو غير مهمة بحيث لا تستحق المساعدة.

## هل كانت لديك تجربة سيئة في مكتب الاستقبال؟

قد يكون التفاعل مع مكتب الاستقبال صعبًا لعدد من الأسباب. فيما يلي خمس مشاكل شائعة يعاني منها المرضى في مكتب الاستقبال:

ربما لم يفهم موظف الاستقبال مشكلتك. كرر ما تقوله ببطء، واطلب تدوين مشكلتك، أو استخدم تطبيقًا للترجمة أو اطلب مترجمًا.

أسأله متى يمكنك العودة للتحدث مع أحد الموظفين.

ابق هادئًا وكرر سؤالك، أظهر تفهمك لكون موظف الاستقبال مشغولًا. إذا استمرت هذه المشكلة، يمكنك تقديم شكوى إلى مدير الممارسات.

يمكنك أن تطلب من موظف الاستقبال تحديد موعد مختلف، أو طبيب مختلف أو حتى ممرضة مختلفة.

يمكنك طلب مترجم فوري أو إرسال بريد إلكتروني أو طلب الحضور إلى العيادة للتحدث إلى موظف استقبال.

لا يقدم موظف الاستقبال إجابة مفيدة على سؤالك.



ليس لدى موظف الاستقبال الوقت الكافي لمنحك الاهتمام الذي تحتاجه.

موظف الاستقبال فظ أو غير مرحب بك.

أنت غير راضٍ عن موعدك أو عن الطبيب الذي حجزت لمقابلته.

أنت تعاني من أجل التواصل مع موظف الاستقبال عبر الهاتف.

يمكن أن تساعدك الخدمات التالية إذا كنت تواجه مشاكل في الوصول إلى طبيبك العام أو بخصوص الرعاية التي تلقاها. يمكنك أيضًا التحدث إلى موظف حالك أو مدير الممارسة في عيادة الطب العام.

Migrant Help - 0808 8010 503  
[www.migranthelpuk.org](http://www.migranthelpuk.org)

The Patients Association - 0800 345 7115  
[www.patients-association.org.uk](http://www.patients-association.org.uk)

Refugee Council - 0808 196 7272  
[www.refugeecouncil.org.uk](http://www.refugeecouncil.org.uk)