خدمة الصحة الوطنيةNHS
National Health Service

ان هذا الكتيب يوضح كيفية عمل خدمة الصحة الوطنية في المملكة المتحدة.
ان خدمة الصحة الوطنية توفر الرعاية الصحية ويتم تمويلها عن طريق جباية الضرائب. ان طالبي اللجوء مشمولون مجاناً بالرعاية التي تقدمها خدمة الصحة الوطنية**(NHS)** أثناء فترة تقديمهم طلب الحصول على اللجوء وحتى في فترة الاستئناف . وكطالب لجوء فانك تحتاج الى استمارة**(HC2)**التي تزودها لك خدمة مساعدة اللجوء الوطنية **(NASS)**, او المتوفرة في الصيدليات, وذلك لغرض الحصول مجاناً على الادوية وعلاج الاسنان وفحص العيون ولصرف بعض انواع النظارات الطبية.

ان الاشخاص العاملون في خدمة الصحة الوطنية كالاطباء و الممرضين أو الممرضات والمترجمون , لن يقوموا بكشف أو تمرير المعلومات الخاصة بك الى اي جهة او شخص كان الا بعد الحصول على موافقتك. كل خدمات الرعاية الطبية هي خدمات مأمونة و سرية ولا تتعارض أو تؤثر على قرار منحك اللجوء.

كيف يمكنني الحصول على المساعدة الطبية؟

اذا كنت مريض او لديك قلق على صحتك او صحة اي فرد من عائلتك فما عليك الا أن تذهب لترى الطبيب المحلي والذي يسمى بالممارس العام **(GP)**. وتدعى عيادة الطبيب العام بالمركز الجراحي(سيرجري)**(Surgery)** او المركز الصحي (هيلث سنتر)**(Health Centre).**

وعليك بتسجيل اسمك لدى الطبيب الممارس العام بأسرع وقت ممكن ليتسنى لك الحصول على الرعاية الصحية عندما تكون بحاجة اليها . ولكي تسجل نفسك في المركز الصحي عليك باعطاء اسمك الكامل وتاريخ ولادتك وعنوانك ورقم هاتفك اذا كان لديك هاتف. ان موظف المساعدة الذي ساعدك في الانتقال الى عنوانك الحالي , يعرف بترتيبات التسجيل مع المراكز الصحية المحلية . ويمكنك ان تسأله اذا كنت بحاجة الى ذلك .

بعض الاطباء الممارسون يطلبون من المرضى الجدد اجراء كشف صحي عام . وهذا عادة مايتم عمله من قبل الممرضة . ومن الضروري أخذ موعد مع الممرضة (نيرس)**(Nurse)**لأجل ذلك حتى وان كنت سليماً معافاً .

واذا رفضَت العيادة الطبية تسجيلك لديها فعليك ان تسأل دائرة التأمين الصحي المحلية لغرض تعيين المركز الصحي الذي تستطيع التسجيل لديه.

كيف يمكنني اخذ موعد فحص طبي(Appointment)؟

عندما تزور طبيبك أو أحد الممرضات في المركز الصحي عادة سوف تحتاج الى أخذ موعد اما بحضورك شخصياً أوعن طريق الاتصال بالهاتف . وبمقدورك أن

تطلب ان يكون الطبيب الفاحص او الممرضة , ذكراً او أنثى بالرغم من أن ذلك ليس دائماً ممكناً.

وقد يكون موعدك بعد بضعة ايام في الحالات غير الطارئة . واذا كنت تعتقد انك بحاجة الى فحص فوري فما عليك الاّ أن تخبر قسم الاستقبال في المركز الصحي عندما تتصل لأخذ موعد , وعندها سوف يتم فحصك في نفس اليوم ان كان ذلك مناسباً . واذا اعتقد الطبيب بأنك جداً مريض ولا تستطيع أن تأتي الى المركز الصحي , فقد يقوم الطبيب بزيارتك و فحصك في بيتك .

ان مدة الفحص التي سوف تقضيها مع الطبيب او الممرضة تتراوح من خمسة الى عشرة دقائق. وتحتاج الى أخذ مواعيد متفرقة لكل فرد من أفراد عائلتك الذي يرغب في الفحص الطبي .

والرجاء ان تبذل قصارى جهدك للوصول قبل الوقت المحدد لفحصك بفترة وجيزة . واذا كنت غير قادر على الحضور في الوقت المحدد فالرجاء الاتصال بالمركز الصحي لالغاء الموعد.

ماذا لو كنت لا أستطيع التحدث بالانكليزية؟

اذا كنتَ بحاجة الى مترجم فعليك ان تخبر قسم الاستقبال في المركز الصحي عندما تطلب موعد فحص لك . وماعليك الا ان تخبرهم بأي لغة تتكلم وعندها سوف يتم توفير مترجم بلغتك عند حضورك موعد الفحص او حتى عند اتصالك بالمركز الصحي هاتفياً. فمن الضروري جداً ان تفهم ما يقوله الطبيب وكذلك ان يفهم الطبيب ماتقوله انت لغرض الوصول الى التشخيص الصحيح لحالتك المرضية.

من يعمل ايضاً مع طبيبك الممارس العام؟

• **الممرضات(Nurse)(نيرس):** ذوات التدريب العالي في المملكة المتحدة. وهنّ يقدمنّ العديد من الخدمات الصحية مثل اللقاحات و نصائح منع الحمل و نصائح حول الامراض المزمنة مثل داء السكري وكذلك يقدمن النصائح الصحية العامة.

• **القابلات(Midwife)(مِد وايف):** وهنّ يتابعنّ النساء الحوامل واطفالهنّ بعد الولادة. ان الرعاية التي تقدم للام الحامل تنقسم الى قسمين:- رعاية ما قبل الولادة ورعاية ما بعد الولادة.

• **الزائرة الصحية(Health visitor)(هيلث فيزيتر):** وهي ممرضة متخصصة في رعاية الاطفال وعوائلهم وكذلك في مساعدة الناس على البقاء أصحّاء. وقد تقوم الزائرة الصحية بزيارتك في البيت اذا كانت هناك ضرورة.

ماذا لو كنتُ بحاجة الى فحص من قبل طبيب اختصاصي(Consultant)؟

ان طبيبك العام عادة ما يقوم بتقديم الرعاية الصحية لك , و سوف يقرر ما اذا كنت بحاجة الى مُعايَنَة من قبل طبيب اختصاصي(استشاري) أو اذا كنت بحاجة الى الذهاب الى المستشفى**(Hospital)** . وكل شخص في المملكة المتحدة يحتاج الى الانتظار مدة في الزمن لكي يتم فحصه من قبل الطبيب الاستشاري .

وسوف تقوم المستشفى بارسال رسالة الى عنوانك تخبرك بموعدك مع الطبيب الاختصاصي مع التفاصيل , وعليك الاتصال بالمستشفى اذا كنت بحاجة الى مترجم عند فحصك .
أحياناً تكون المستشفى التي لديك موعد طبي فيها بعيدة عن مكان سكنك ومع ذلك فانه يمكنك الحصول على المساعدة في دفع تكاليف النقل اذا كانت لديك استمارة **(HC2).**

السجل المرضي: اذا أُعطيت كراس السجل المرضي او الكراس الأزرق **(Blue book)** فالرجاء أخذه معك في كل مرة تذهب فيها للفحص الطبي سواء كان ذلك مع الطبيب او مع الممرضة. ان المعلومات المدوّنة في هذا الكراس هي لك شخصياً ولكادر خدمة الصحة الوطنية .

من ممكن أيضاً أن يساعدني؟

- **الأدوية(Medicine):**

اذا أراد طبيبك أن يوصف لك ادوية فسوف يقوم بكتابة وصفة طبية لك . خذ هذه الوصفة الى الصيدلية او محل الادوية . ولكي تحصل على الادوية مجاناً عليك بحمل استمارة**(HC2)** واظهارها للصيدلي. ويستطيع الصيدلي ان يقدم لك الارشاد حول علاج المشاكل الصحية البسيطة.
ان بعض الادوية يمكن شراؤها من الصيدلية بدون وصفة طبية مثل بعض مسكنات الألم والعقاقير المضادة للسعال.

- **رعاية الاسنان(Dental care):**

اذا كانت لديك مشاكل في أسناسك فعليك بزيارة طبيب الأسنان**(Dentist)** .
ولغرض الحصول على الرعاية الصحية للاسنان والتي تقدمها خدمة الصحة الوطنية , عليك التسجيل مع طبيب الاسنان . واذا كانت لديك مشكلة في التسجيل مع طبيب الاسنان فسوف تحتاج الى الاتصال بخدمة الصحة الوطنية المباشرة او بدائرة التأمين الصحي الاولية المحلية.

- **البصر(Eyesight):**

اذا كنت بحاجة الى فحص عيونك او بحاجة الى نظارات طبية جديدة فعليك ان تقوم بأخذ موعد مع فاحص بصر**(Optician)**. وفاحصوا البصر لديهم محلات منتشرة في اغلب مراكز المدن. ان استمارة**(HC2)** التي لديك تغطي نفقات فحص العيون وبعض انواع النظارات الطبية : (اسئل فاحص البصر عن ذلك).

عندما يكون المركز الطبي مغلقاً

تفتح المراكز الطبية عادة في حوالي الساعة الثامنة والنصف صباحاً و حتى السادسة و النصف مساءاً يومياً من الاثنين الى الجمعة. اما في الاوقات الاخرى

كعطلة نهاية الاسبوع (السبت و الاحد) وو كذلك في العطلات الوطنية فان المساعدة الطبية متوفرة فقط للحالات المرضية التي لا تحتمل التأجيل .
و للحصول على المساعدة في هذه الأوقات يمكنك الاتصال هاتفياً بخدمة (خارج اوقات العمل) على الارقام المذكورة في ادناه. و يمكنك الحصول على النصيحة و الارشاد بواسطة الهاتف. وقد يطلب منك الذهاب الى المركز الصحي او قد يتم زيارتك في البيت من قبل كادر طبي.ويمكنك الاتصال بخدمة الصحة الوطنية المباشر (٠٨٤٥٤٦٤٧) (**08454647**) للحصول على الارشاد الصحي او المساعدة الطبية عندما يكون المركز الصحي مغلقاً .
وسوف يكلفك اقل لو اتصلت عن طريق هاتف ارضي مثل الهاتف العمومي الذي هوأقل كلفة من الهاتف الجوال.

واذا كنت لا تتحدث الانكليزية فان خدمة الصحة الوطنية المباشرة وخدمة خارج اوقات العمل يمكنهم ان يوفروا مترجم لك. وكل ما تحتاجه هو ان تقول بالانكليزية اي لغة تتكلم كأن تقول (**أرابك**)(**Arabic**) عند بداية الاتصال. واذا كنت لا تستطيع التحدث بأي كلمة انكليزية بتاتاً, فأطلب من صديق او احد اقاربك مساعدتك في ذلك, وانتظر حتى سماع المترجم على الخط .وسوف يطلب منك اسمك و عنوانك قبل البدئ بشرح مشكلتك الصحية . ان المعلومات التي تعطيها تعتبر مهمة و سرية و لا أحد يستطيع الاطلاع عليها.

ولغرض الاتصال بخدمة الصحة الوطنية المباشر(NHS Direct) للمشورة اتصل بالرقم (٠٨٤٥٤٦٤٧)(08454647)
للاتصال بخدمة خارج اوقات العمل الرسمي لغرض المساعدة الطبية عندما يكون المركز الصحي مغلقاً فاتصل بالرقم :-

ماذا تعمل في الحالات الطارئة(Emergency)
في الحالات الطارئة اذا كنت انت او احد الاشخاص الذين يعيشون معك مريض جداً ولا تستطيع الانتظار الى أن يفتح المركز الصحي, فيمكنك الاتصال بالرقم **(٩٩٩) (999)** مجاناً من اي هاتف لغرض طلب سيارة
اسعاف(**Ambulance**)(**آمبيولانس**) , او اذهب الى قسم الحوادث و الطوارئ في اي مستشفى قريب منك . و مع ذلك فهذه الخدمة هي فقط للحالات الطارئة .
البسيطة .لاتستعمل قسم الحوادث و الطوارئ للحالات الطبية

تفاصيل للاتصال بالطبيب العام او الفريق الصحي المحلي للاجيئين هي :-