



The NHS and You (Arabic version)

# أنت وهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS

ما الذي يمكنك أن تتوقعه منا  
وماذا نتوقع منك

## لمن توجه هذه النشرة؟

هذه النشرة موجهة لأي شخص يستعمل خدمات الرعاية الصحية الوطنية NHS في أي جزء من اسكتلندا.

## ما هي محتويات هذه النشرة؟

- 2 ما الذي يمكنك أن تتوقعه من هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في اسكتلندا
- 5 انتظار موعد أو فحص أو علاج طبي
- 7 كيف نتأكد من تطبيق المعايير
- 8 ما الذي نتوقعه منك
- 10 طرق أخرى تساعدنا بها
- 11 أين تحصل على معلومات إضافية

# ما الذي يمكنك أن تتوقعه من هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في اسكتلندا

نحن في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في اسكتلندا سوف:

- نساعدك على البقاء في صحة جيدة
- ونقوم برعايتك إذا أصبحت مريضا

سوف نقدم خدمات مأمونة وفائقة الجودة بحيث يتم تصميمها لتلبية احتياجات المرضى وعائلاتهم ومسؤولي الرعاية الشخصية لهم carers.

## خدمات للجميع

- سوف نقدم خدمات بالاستناد إلى حاجاتك الصحية أو الطبية، لا إلى قدرتك على دفع الأموال.
- سوف نعاملك باحترام ونحفظ كرامتك، مهما كان أصلك العرقي أو جنسك أو عمرك ومهما كانت ميولك الجنسية أو معتقداتك الدينية أو السياسية، وسواء أكنت معوقا أم لا.

## رعاية صحية مأمونة وفائقة الجودة

- سوف نقدم أفضل قدر ممكن من الرعاية والمعالجة، ضمن الموارد والإمكانات المتاحة لنا.
- سنتأكد من أن كل العاملين لدى هيئة الرعاية الصحية الوطنية يتلقون التدريبات والمهارات المهنية اللازمة لعملهم.
- سنقدم الرعاية والمعالجة الطبية ضمن أجواء مأمونة ونظيفة.

## التجاوب مع احتياجاتك

- سنوفر خدمات صحية تأخذ بعين الاعتبار احتياجاتك أولاً، ثم تراعي قدر الإمكان خياراتك المفضلة.
- إذا كان يساورك القلق حول بعض الأمور الخاصة برعايتك (مثلا بسبب خلفيتك الثقافية أو معتقداتك)، الرجاء أن تفتحننا بهذه الأمور. وسنحترم أفكارك وآراءك ونساعدك بأي وسيلة ممكنة.
- إذا شعرت بأنه من المفيد لك، وبعدها نحصل على الإذن منك، سوف نعمل على إشراك عائلتك أو شريك(ة) حياتك أو مسؤول الرعاية الشخصية لك في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية.

## مخاطبتك والتواصل معك

- سوف نتحدث إليك عن صحتك وعن أي رعاية طبية قد تحتاج إليها.
- إذا كنت تحتاج لإجراء فحوص أو علاجات طبية وكان بالإمكان القيام بإجراءات أخرى، فإننا سنشرح لك ذلك بوضوح، وسنخبرك عن المخاطر الممكنة والمزايا المتوقعة لكل خيار محتمل.
- سنقدم لك المعلومات بأسلوب يمكنك فهمه واستخدامه (مثلا على شريط سمعي أو بلغة غير اللغة الإنجليزية).
- إذا كنت تحتاج لمترجم أو لخبير بلغة الإشارة، أو إذا كانت لك احتياجات تخاطبية أخرى، يمكننا مساعدتك لإجراء الترتيبات اللازمة لمساعدتك.
- إذا كنت تود أن يقوم مسؤول الرعاية الشخصية لك carer أو أن يقوم أحد أفراد عائلتك أو شريك(ة) حياتك أو صديقك بدعمك أو مساعدتك في التعبير عن أفكارك وآرائك، فإننا نرحب طبعاً بهذه المساعدة.
- إذا كنت تود أن يقوم شخص آخر بدعمك أو مساعدتك في التعبير عن أفكارك وآرائك (مؤيد مستقل لقضيتك)، فإننا سنجري الترتيبات اللازمة لذلك.

## إشراكك في اتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية

- يحق لك أن تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك ومعالجتك الطبية. للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على نشرة "الموافقة - إنه قرارك الشخصي". انظر الصفحة 13 لتعرف أين تحصل على نسخة من تلك النشرة.
- يحق لك أن تقبل أو ترفض أي معالجة أو فحص أو اختبار أو إجراء للمسح والتشخيص الطبي.
- هناك حالات يمكننا فيها أن نقوم بمعالجتك من دون موافقتك، وعلى سبيل المثال:
  - معالجتك في حالة طارئة إذا لم تكن تستطيع أن تخبرنا ماذا تريد، أو
  - إذا كنت شخصا بالغا ولا تستطيع اتخاذ القرارات أو إبلاغنا بالقرارات عن نفسك (وهذا ما يسمى بالعجز أو عدم الكفاية incapacity)، أو
  - إذا كانت معالجتك تتم بموجب قانون الصحة العقلية، أو
  - إذا كنت دون الـ 16 من العمر ولا تفهم ما تتضمنه المعالجة أو لا تعرف كيف تبلغنا بما ترغب به.
- انظر الصفحة 12 لتعرف أين تحصل على معلومات إضافية حول حقوق الأطفال والأحداث واليافعين، أو من يتلقون خدمات الصحة العقلية، أو الأشخاص البالغين الذين يعانون من عجز أو عدم كفاية.
- يحق لك أن تختار أن تشارك أو لا تشارك في تجارب الأبحاث وأن تنسحب من تلك التجارب في أي وقت من الأوقات، إذا كان ذلك ممكنا.
- يحق لك أن تختار مسبقا ألا يقوم طالب يدرس الرعاية الطبية بفحصك أو بمعالجتك. ولن يؤثر ذلك على نوعية الرعاية التي نوفرها لك.
- إذا رغبت بأن يكون شخص ما موجودا أثناء فحصك من قبل أحد موظفي الرعاية الصحية، نرجو أن تبلغنا بذلك. قد يكون ذلك الشخص صديقا أو قريبا أو شريك(ة) حياتك، أو مسؤول الرعاية الشخصية لك، أو موظفا آخر من موظفي الرعاية الصحية، أو مؤيدا مستقلا لقضيتك.
- يمكنك أن تطلب الحصول على رأي آخر أو مشورة ثانية في أي وقت من الأوقات أثناء رعايتك الطبية.
- إذا كان هناك أي علاج طبي خاص لا ترغب بالحصول عليه في المستقبل، نرجو أن تبلغنا بذلك. وسنأخذ رغباتك بعين الاعتبار إذا لم تكن تستطيع اتخاذ القرارات عن نفسك في المستقبل.
- بالنسبة لمواعيد المستشفيات، يمكنك أن تشارك في اختيار المستشفى الذي تذهب إليه واختيار الطبيب الأخصائي الذي يعالجك. ينبغي عليك مناقشة هذا الأمر مع طبيبك العمومي GP، ولكن يمكنك أن تعرف المزيد من المعلومات بزيارة الموقع الإلكتروني [www.show.scot.nhs.uk/waiting/](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting/) على الإنترنت. قد تكون هناك بعض القيود لخياراتك. في حال وجودها، سوف نشرحها لك.

## تزويدك بالمعلومات

- سوف نزودك بمعلومات عن مراكز الخدمات الصحية المحلية. انظر الصفحة 11 لتعرف أين تحصل على تلك المعلومات.
- يمكننا أن نزودك بمعلومات عن المعايير والمستويات التي يتوقع منا أن نراعيها. انظر الصفحة 7 لتعرف أين تحصل على تلك المعلومات.
- بإمكانك الاطلاع على تقارير أي عمليات تفتيش أو مراجعة تتم للخدمات المتوفرة.
- هناك معلومات فائقة الجودة عن الحالات الصحية وعن حقوقك وطريقة العيش الصحية ستكون متوافرة في تشكيلة من الصيغ والنسق.
- سنخبرك عن أسماء الموظفين والعاملين الذين يتولون رعايتك الصحية، وعن كيفية الاتصال بهم.
- إذا كنت على وشك مغادرة المستشفى بعد الخضوع لمعالجة فيها، سوف نرسل لطبيبك العمومي GP معلومات كتابية حول علاجك في المستشفى. وسنطلعك على هذه المعلومات ونعطيك نسخة عنها إذا شئت ذلك.
- سوف نزودك بنسخ عن أي خطابات أو فاكسات أو رسائل إلكترونية يبعثها موظفو الرعاية الصحية الوطنية NHS حول رعايتك وعلاجك، إذا كنت تطلب تلك النسخ.

## حفظ بياناتك في مكان مأمون

- لدينا التزام قانوني في هيئة الرعاية الصحية الوطنية بأن نبقي المعلومات عنك قيد الكتمان والسرية.
- سوف نحتفظ بسجلات دقيقة ومستحدثة حول الرعاية الطبية التي تتلقاها. وتكون هذه السجلات إما مكتوبة على الورق أو محفوظة في الكمبيوتر أو كليهما، ويتم تخزينها بطريقة آمنة في مختلف إدارات الرعاية الصحية الوطنية.
- سنقوم في المستقبل بتخزين المزيد من بياناتك الصحية في الكمبيوتر. وسيسهل ذلك على موظفي الرعاية الصحية إيجاد المعلومات عنك بحيث تحصل على الرعاية التي تحتاجها، مهما كان مكان تواجدك.
- إذا تم تسجيلك في عيادة طبيب عمومي GP، سوف تحصل على رقم تعريفك الشخصي الذي يسمى: رقم المؤشر الصحي CHI. وعند الإمكان، سوف ندرج رقم المؤشر الصحي CHI الخاص بك في أي سجلات نحتفظ بها حول رعايتك وعلاجك. إن ذلك يساعدنا على ضمان عدم اختلاط بياناتك مع بيانات أي شخص آخر. كما أنه يسهل على موظفي الرعاية الصحية إيجاد المعلومات الطبية الصحيحة عنك وتوفير أفضل رعاية/ معالجة ممكنة لك.
- لك الحق في أن تعرف كيف نستعمل ونحمي ونشارك في اقتناء المعلومات الطبية الشخصية الخاصة بك. أخبرنا إذا كنت لا تريد تمرير بياناتك الطبية إلى أشخاص وموظفين آخرين. قم بالاطلاع على نشرة "الحفاظ على السرية - إنه حقك". وانظر الصفحة 13 لتعرف أين تحصل على نسخة من هذه النشرة.
- يحق لك أن تطلع على سجلاتك الطبية، وأن تحصل على نسخة عنها إذا شئت ذلك. ولكي تعرف المزيد عن هذا الأمر، انظر نشرتنا المعنونة "كيف تطلع على سجلاتك الطبية". انظر الصفحة 13 لتعرف أين تحصل على نسخة من هذه النشرة.

## العمل معا والتعاون مع المؤسسات الأخرى

- سوف تعمل جميع مؤسسات الرعاية الصحية الوطنية معا لضمان التنسيق والانسجام بالنسبة لرعايتك الصحية.
- سوف نتعاون بشكل وثيق مع المؤسسات الأخرى التي تشارك في تقديم الرعاية والدعم في المجتمع المحلي. وتشمل هذه المؤسسات المجالس البلدية المحلية والمنظمات التطوعية والمؤسسات الخاصة للرعاية الطبية والمجموعات الصحية داخل المجتمع المحلي.

## العمل معك لمساعدتك على البقاء في صحة جيدة

- سنزودك بالمعلومات والنصح والمشورة حول كيفية البقاء في صحة جيدة قدر الإمكان، كما أننا سندعمك ونشجعك على القيام بذلك.
- سنوفر لك الفرصة للمشاركة في فحوص المسح الطبي والبرامج المتعلقة بتفادي الأمراض.

## العمل معك من أجل تحسين خدماتنا

- سنتخذ القرارات حول تغيير خدماتنا بطريقة تتميز بالصدق والشفافية.
- سنقوم بإشراك المرضى ومسؤولي الرعاية الشخصية carers وكذلك عامة الناس في اتخاذ القرارات حول خدماتنا. انظر الصفحة 10 للاطلاع على معلومات حول كيفية المشاركة بذلك.
- سوف نستخلص الدروس والعبر من أي ملاحظات أو شكاوى تردنا.

## الملاحظات والشكاوى

- إننا نرحب بأي ملاحظات أو تعليقات حول الرعاية التي تلقيتها، سواء أكانت إيجابية أو سلبية.
- سنخبرك عما يحصل نتيجة لأي ملاحظات أو تعليقات تقدمها.
- للحصول على معلومات حول ما يمكنك عمله إذا لم تكن راضيا عن أي خدمة من خدمات رعايتك الصحية، قم بالاطلاع على نشرة "تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS". انظر الصفحة 13 لتعرف أين تحصل على نسخة منها.

## انتظار موعد أو فحص أو علاج طبي

إذا توجب إدراجك ضمن لائحة انتظار لموعد أو لفحص أو لعلاج طبي، سنحاول أن يكون انتظارك لأقصر فترة ممكنة. اسأل الموظفين كم سيدوم الانتظار على الأرجح.

### فترات الانتظار المستهدفة على صعيد وطني

لقد وضعت وزارة الصحة أهدافاً ينبغي السعي لتحقيقها على صعيد اسكتلندا كلها، بحيث تحدد الفترات التي تحصل خلالها على بعض أنواع المواعيد أو الفحوص أو العلاجات الطبية. وهذه الفترات المستهدفة مذكورة أدناه. أما إذا أخبرناك بأن عليك الانتظار لفترة أطول من الفترة المستهدفة على صعيد وطني، انظر فقرة "ماذا تفعل إذا كنت تعتقد أننا لا نطبق معاييرنا" على الصفحة 7.

### الاتصال بعيادة طبيبك العمومي GP

عندما تتصل بعيادة طبيبك العمومي GP، يجب أن تكون قادراً على مقابلة شخص ما أو التحدث إليه للحصول على النصيحة والمشورة خلال يومي عمل، إذا كان ذلك ما تحتاجه. وسيساعدك موظفو العيادة على أن تقرر من هو الشخص الذي يجب أن يوفر لك الرعاية والمعالجة التي تحتاجها. وقد يكون هذا الشخص الطبيب العمومي، أو ممرضة العيادة، أو شخصاً آخر من الهيكل الطبي المختص.

### مواعيد المرضى في المستشفى

- يجب ألا تنتظر أكثر من 26 أسبوعاً بعد تاريخ إحالتك إلى المستشفى من قبل الطبيب العمومي للحصول على موعد كمرضى خارجي (غير مقيم بالمستشفى).
- بحلول نهاية العام 2007، يجب ألا تنتظر أكثر من 18 أسبوعاً بعد تاريخ إحالتك إلى المستشفى من قبل الطبيب العمومي للحصول على موعد كمرضى خارجي.
- يجب ألا تطول فترة الانتظار أكثر من ستة أشهر لمعالجة المرضى المقيمين بالمستشفى أو لإجراء العمليات النهارية.
- بحلول نهاية العام 2007، يجب ألا تطول فترة الانتظار أكثر من 18 أسبوعاً لمعالجة المرضى المقيمين بالمستشفى ولإجراء العمليات النهارية.
- بحلول نهاية العام 2007، يجب ألا تطول فترة الانتظار أكثر من تسعة أسابيع إذا كنت بحاجة لإجراء أحد الفحوص والاختبارات التالية لمعرفة سبب المشكلة أو الحالة المرضية التي تشكو منها:
  - التصوير بالرنين المغناطيسي MRI
  - التصوير المقطعي الحاسوبي CT
  - التصوير بالموجات فوق الصوتية Ultrasound
  - المسح بالباريوم
  - التنظير الباطني للمريء والمعدة والاثني عشري
  - تنظير المثانة Cystoscopy
  - تنظير القولون السيني Sigmoidoscopy
  - تنظير القولون بأنبوب مرن Colonoscopy

### قسم الحوادث والطوارئ

بحلول نهاية العام 2007، عندما تصل إلى قسم الحوادث والطوارئ Accident & Emergency (A&E) يجب أن تكون أطول فترة للانتظار هي أربع ساعات قبل إدخالك إلى أحد أجنحة المستشفى، أو مغادرتك للمستشفى، أو إحالتك إلى مستشفى آخر.

## جراحة العدسة الكدرة Cataract

بحلول نهاية العام 2007، إذا تمت إحالتك للمستشفى من قبل الطبيب العمومي GP أو خبير النظارات (طبيب العيون) لإجراء عملية العدسة الكدرة (أو سد الماء الأزرق)، يجب ألا تنتظر أكثر من 18 أسبوعاً.

## كسر الورك

بحلول نهاية العام 2007، إذا أصبت بكسر في الورك وتم إدخالك إلى القسم المختص بتقويم العظام لإجراء جراحة هناك، فإن عملياتك ستتم خلال 24 ساعة.

## أمراض القلب

- إذا قابلك طبيب اختصاصي وقام بإحالتك للمستشفى لإجراء تخطيط للأوعية angiography، لا يتوجب عليك الانتظار أكثر من ثمانية أسابيع للقيام بذلك.
- إذا أجري لك تخطيط للأوعية، ثم كنت تحتاج لعملية الممر الجانبي bypass للقلب أو عملية توسيع الأوعية angioplasty، لن يكون عليك الانتظار أكثر من 18 أسبوعاً بعد إجراء التخطيط للأوعية.
- بحلول نهاية العام 2007، إذا تمت إحالتك من قبل الطبيب العمومي GP للعلاج من خلال الدخول السريع لعيادة أوجاع الصدر، لن تكون بحاجة للانتظار أكثر من 16 أسبوعاً.
- بحلول نهاية العام 2007، إذا تمت إحالتك من قبل طبيب اختصاصي بأمراض القلب للمعالجة، لن تكون بحاجة للانتظار أكثر من 16 أسبوعاً.

## مرض السرطان

- إذا تمت إحالتك للمستشفى بصورة طارئة من قبل الطبيب العمومي GP لإجراء فحوصات ثم اكتشفوا أنك مصاب بمرض السرطان، لن تكون بحاجة للانتظار أكثر من شهرين للبدء بالمعالجة.
- إذا أظهرت الفحوصات أنك مصابة بسرطان الثدي (للنساء)، يجب أن تبدئي العلاج خلال شهر واحد من تاريخ تبليغك من الأطباء بوجود السرطان لديك.
- إذا تمت إحالتك للمستشفى بصورة طارئة من قبل الطبيب العمومي GP لإجراء فحوصات ثم اكتشفوا أنك مصاب بلوكيميا (سرطان الدم) حادة، لن تكون بحاجة للانتظار أكثر من شهر واحد للبدء بالمعالجة.
- إذا تمت إحالة طفلك للمستشفى بصورة طارئة من قبل الطبيب العمومي GP لإجراء فحوصات ثم اكتشفوا أنه مصاب بالسرطان، فإن المعالجة يجب أن تبدأ خلال شهر واحد.

في بعض الأحيان، قد تعاني خدمات المستشفيات في منطقتك من الازدحام بحيث لا يمكنك الحصول على معالجة ضمن فترة الانتظار المستهدفة على صعيد وطني. في مثل هذه الحالة، سيتم توفير فرصة لك للسفر إلى مكان آخر في اسكتلندا للحصول على العلاج ضمن الفترة المستهدفة. إذا أردت معرفة المزيد عن هذا الأمر، قم بالتحدث إلى أحد موظفي الرعاية الصحية الوطنية NHS الذين يتولون رعايتك بالذات.

## كيف نتأكد من تطبيق المعايير

تم إنشاء مؤسسة "تحسين نوعية الرعاية الصحية الوطنية في اسكتلندا" NHS Quality Improvement Scotland من أجل تحسين جودة خدمات الرعاية التي نقدمها. هذه المؤسسة تضع المعايير والمستويات المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الوطنية في اسكتلندا. كما أنها تقوم بمراقبة ومراجعة الخدمات بشكل منتظم للتأكد من تطبيق المعايير التي ورد وصفها في هذه النشرة.

ومؤسسة "تحسين نوعية الرعاية الصحية الوطنية في اسكتلندا" تقوم أيضا بتوفير المعلومات حول المعايير الوطنية للرعاية وتفاصيل المعايير المتعلقة بحالات مرضية معينة.

بإمكانك الاتصال بمؤسسة "تحسين نوعية الرعاية الصحية الوطنية في اسكتلندا" NHS Quality Improvement Scotland على العنوان التالي:

Elliott House  
8-10 Hillside Crescent  
Edinburgh  
EH7 5EA

رقم الهاتف: 0131 623 4300

رقم التكتستفون textphone للصم: 0131 623 4383

رقم الفاكس: 0131 623 4299

بريد إلكتروني: [comments@nhshealthquality.org](mailto:comments@nhshealthquality.org)

موقع إلكتروني: [www.nhshealthquality.org](http://www.nhshealthquality.org)

### ماذا تفعل إذا كنت تعتقد أننا لا نطبق معاييرنا

- إذا كانت لديك هواجس أو مخاوف حول رعايتك الصحية أو كان لديك ما يثير القلق حول خدماتنا، فإن من المفيد في معظم الأحيان مناقشة هذه الأمور مع موظفي الرعاية الصحية الوطنية NHS الذين يتولون رعايتك بالذات.
- بإمكانك الاتصال بالمكتب المحلي لمشورة المواطنين citizens advice bureau للحصول على الدعم والمساعدة والنصح والمشورة بصورة مستقلة حول أي شيء يتعلق بالخدمات الصحية. انظر الصفحة 11 لتعرف كيف تتصل بالمكتب المحلي لمشورة المواطنين.
- يمكنك أيضا أن تقدم شكوى رسمية. للحصول على مزيد من المعلومات قم بالاطلاع على نشرة "تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS". انظر الصفحة 13 لتعرف أين تحصل على نسخة من تلك النشرة.

## ما الذي نتوقعه منك

يمكنك أن تساعد نفسك وتساعد المرضى الآخرين وموظفي الرعاية الصحية الوطنية، إذا قمت بما يلي:

### اعتن بنفسك

اعتن بصحتك وعش حياتك بنمط حياة صحي. وذلك يعني ما يلي:

- ممارسة المزيد من التمارين الرياضية
- اتباع نظام غذائي متوازن
- والتوقف عن التدخين
- وعدم الإفراط في شرب الكحول
- وعدم تعاطي المخدرات
- واستخدام الواقي condom عند ممارسة الجنس.

بإمكانك الحصول على معلومات إضافية عن نمط الحياة الصحي عن طريق الاتصال بهاتف المشورة حول نمط الحياة الصحي 08452 78 88 78 أو بزيارة الموقع الإلكتروني: [www.healthyliving.gov.uk](http://www.healthyliving.gov.uk).

### التزم بمواعيدك

- احضر إلى مواعيدك في الوقت الصحيح.
- إذا كنت ستتأخر عن موعدك، اتصل بنا هاتفياً وأبلغنا بذلك.
- إذا كان أحد موظفينا سيأتي لزيارتك في المنزل (مثل الممرضة الزائرة Health Visitor أو ممرضة الأمراض النفسية في المجتمع المحلي)، تأكد من وجودك هناك في الوقت المتفق عليه.
- بالنسبة لمواعيد المستشفى، قد نتصل بك لترتيب موعد يناسبك. عند حصول ذلك، نرجو أن نخبرنا عن أفضل وقت يلائمك.

### قم بإبلاغنا إذا كان لا بد لك من إلغاء الموعد

- إذا لم تكن تستطيع المجيء في الموعد المحدد، قم بإبلاغنا بذلك في أقرب فرصة ممكنة بحيث نتمكن من تغيير موعدك إلى شخص آخر.
- إذا كنا قد حجزنا لك سيارة لكي تنقلك إلى موعدك في المستشفى ولكنك لم تعد بحاجة إليها،
  - قم بإبلاغنا بذلك عن طريق الاتصال برقم الهاتف 0800 389 1333 (المكالمة مجانية)، أو
  - بالاتصال بالمستشفى أو العيادة التي كنت ستقصدتها، واطلب منهم إلغاء الموعد.

### تأكد من أن بإمكاننا الاتصال بك

- تأكد من أن عيادة الطبيب العمومي GP وعيادة طبيب الأسنان وأي مستشفى أو عيادة تقصدها يتم تزويدها دائماً بمعلومات مستحدثة حول كيفية الاتصال بك.
- في حال تغيير عنوانك أو رقم هاتفك، يرجى إبلاغنا بذلك.

### اتبع النصائح الطبية وإجراءات العلاج

- اسع دائماً لاتباع النصائح الطبية أو إجراءات المعالجة التي اتفقنا معك عليها.
- إذا ساورك أي قلق حول ذلك:
  - قم بمناقشة الأمر مع الشخص الذي يعطيك النصائح أو يصف لك المعالجة، أو
  - اتصل بعيادة الطبيب العمومي GP، أو
  - تحدث إلى شخص في الصيدلية المحلية بمنطقتك.

## استفسر عن أي شيء لا تفهمه

- إذا كان هناك أي أمر لا تفهمه حول حالتك الصحية أو علاجك الطبي، قم بإبلاغنا بذلك وسنوضحه لك بالتفصيل.
- إذا استعملنا كلمات أو تعابير لا تفهمها، اطلب منا تفسيرها وتوضيحها.

## قم باستعمال الخدمات الصحية بشكل مناسب

- إذا كانت عيادة طبيبك العمومي GP مقفلة وكنت تشكو من مشكلة مستعجلة، سيكون بإمكانك أيضا الحصول على استشارة ورعاية طبية. إذ أن المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board يقدم خدمات خارج ساعات الدوام الرسمي.
- للاستفادة من الخدمات خارج ساعات الدوام الرسمي، اتصل بهاتف الاستعلامات على مدار الساعة NHS 24 على الرقم: 08454 24 24 24.
- إذا كانت حالة طارئة، اذهب إلى أقرب قسم للحوادث والطوارئ (Accident & Emergency (A&E أو اتصل برقم الطوارئ 999.

## تعامل مع موظفي الرعاية الصحية بطريقة تراعي حقوقهم ومشاعرهم

- تعامل مع موظفي الرعاية الصحية بأدب ولباقة واحترام.
- من غير المقبول به على الإطلاق ممارسة العنف تجاه موظفي الرعاية الصحية الوطنية أو تجاه المرضى الآخرين. هذا وتتضمن ممارسات العنف توجيه الكلمات النابية والتهديدات بالإضافة إلى الاعتداءات الجسدية. قد يؤدي العنف من جانبك للنتائج التالية:
  - إخراجك من مركز الرعاية الصحية، أو
  - تمرير المعلومات عنك إلى مؤسسات أخرى تقدم الرعاية الصحية، أو
  - تمرير المعلومات عنك إلى الشرطة.
- إننا لن نقبل بحصول أي تحرشات أو اعتداءات أو انتهاكات عنصرية أو جنسية أو غيرها.

## استعمل الأدوية بحرص وانتباه

- استعمل أي دواء نصفه لك طبقا للتعليمات وقم باستكمال مسار العلاج. وقبل أن تقرر تغيير العلاج أو إيقافه، ينبغي عليك مناقشة الأمر مع الطبيب أو الصيدلي.
- لا تستعمل أدوية انتهت مدة صلاحيتها، أو أدوية موصوفة لشخص آخر.
- أي دواء لم تستعمله أو انتهت مدة صلاحيته يجب عليك إرجاعه إلى الصيدلي ليتم التخلص منه بطريقة مأمونة.
- حاول أن تطلب أدويةك المنتظمة في وقت مبكر، وليس في آخر لحظة.
- قم بتخزين الأدوية في مكان آمن، بعيدا عن متناول الأطفال.
- إذا توجب عليك الدخول إلى المستشفى، قم بإبلاغ الأطباء والممرضات عن أي أدوية تستعملها مسبقا. وأفضل طريقة للقيام بذلك هي أن تجلب معك كافة الأدوية التي تستعملها وتعرضها على الطبيب أو الموظف الذي يتولى رعايتك. وإذا تعذر عليك القيام بذلك، قم بإحضار قائمة بأسماء كل الأدوية التي تتناولها وقدمها للطبيب أو الممرضة.

## ساعدنا على إيقاف انتشار العدوى

- إن الأيدي النظيفة تساعد على وقف انتشار العدوى. اغسل يديك وجفهما دائما قبل زيارة جناح في المستشفى، وخاصة بعد استعمال المرحاض أو التواليت. وإذا كان هناك جل كحولي معقم لليدين عند باب الجناح أو على جانب سرير المريض، قم باستعماله لتعقيم يديك.
- إذا كنت تعتقد بأن الموظف الذي يتولى رعايتك نسي أن يغسل يديه قبل أن يفحصك، قم بتذكيره بذلك.
- إذا أصبت أنت، أو أصيب شخص يسكن معك، بزكام أو بإسهال أو بتوعك صحي، حاول ألا تزور أي شخص في المستشفى حتى تشعر بتحسن في صحتك.

- استفسر من موظفي المستشفى واطلب مشورتهم قبل أن تحضر مأكولات أو مشروبات للمريض الذي تزوره في المستشفى.
- إذا كنت تزور مريضاً في المستشفى، لا تجلس على سريريه. وكذلك يجب إبقاء عدد الزوار في أي وقت قليلاً قدر الإمكان. لا تقم أبداً بلمس الضمادات أو القطارات أو المعدات الأخرى الموجودة بجانب السرير.
- إذا كنت تعتقد أن المستشفى أو العيادة التابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية ليست نظيفة كما يجب، قم بإبلاغ أحد الموظفين بذلك. وإذا كنت في المستشفى، يمكنك أن تطلب التحدث إلى رئيسة/ رئيس ممرضات الجناح .Ward Sister/Charge Nurse

## طرق أخرى تساعدنا بها

### التبرع بالدم أو بالأعضاء أو بالأنسجة أو بمخ العظام

- في كل سنة، يتم إنقاذ مئات المرضى من الموت بفضل التبرعات بالدم والأعضاء والأنسجة والنقي (مخ العظام). بإمكانك أن تنقذ أو تحسن حياة كثير من الأشخاص الآخرين إذا أصبحت أنت متبرعاً.
- إذا رغبت بالتبرع بدمك، بإمكانك الاتصال برقم الهاتف 0845 90 90 999 أو زيارة الموقع الإلكتروني [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk) الخاص "بالهيئة الوطنية الاسكتلندية لنقل الدم" Scottish National Blood Transfusion Service.
- إذا أردت أن تتبرع بعد وفاتك بعضو من أعضائك أو بأنسجتك البيولوجية، يجب أن تدون اسمك في "سجل المتبرعين بالأعضاء لهيئة الرعاية الصحية الوطنية" NHS Organ Donor Register. وكذلك يجب أن تناقش الأمر مع الأشخاص المقربين منك، وأن تحمل معك "بطاقة متبرع" donor card. لمعرفة المزيد من المعلومات، اتصل بهاتف المتبرعين بالأعضاء Organ Donor Line على الرقم 0845 60 60 400 أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.uktransplant.org.uk](http://www.uktransplant.org.uk) على الإنترنت.
- إذا كنت أصلاً من المتبرعين بالدم وأردت أن تتعلم عن كيفية إدخال اسمك في "السجل البريطاني لمخ العظام" British Bone Marrow Register، اتصل برقم الهاتف 0845 90 90 999 أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.scotblood.co.uk](http://www.scotblood.co.uk) على الإنترنت. إذا لم تكن أصلاً من المتبرعين بالدم وأردت الحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بأمانة أنطوني نولان Anthony Nolan Trust على رقم الهاتف 0207 284 1234 أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.anthonynolan.org.uk](http://www.anthonynolan.org.uk).

### كن متطوعاً أو ساهم بأرائك

- إذا أردت أن تصبح متطوعاً، بإمكانك أن تستكشف الفرص المتاحة في منطقتك، وذلك بالاتصال بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board (انظر الصفحة 11 لتعرف كيف تقوم بذلك) أو بالاتصال بالمركز المحلي للمتطوعين Local Volunteer Centre أو بزيارة الموقع الإلكتروني [www.volunteerscotland.info](http://www.volunteerscotland.info).
- لتعرف معلومات أكثر عن الطريقة التي نشارك بها الأشخاص في منطقتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الوطنية، أو لكي تشارك بها، ينبغي عليك الاتصال بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board. انظر الصفحة 11 لتعرف كيف تتصل بهذا المكتب.

### أخبرنا برأيك في خدماتنا

- ساعدنا على تحسين خدماتنا عن طريق إطلاعنا على آرائك وتعليقاتك، سواء أكانت إيجابية أو سلبية.
- من بين الأمثلة للقيام بذلك أن نتحدث إلى الموظفين، أو نقوم بملء استمارات الدراسات الإحصائية، أو استعمال صناديق اقتراحات.

## أين تحصل على معلومات إضافية

### معلومات عن صحتك وعن خدمات الرعاية الصحية الوطنية

- اتصل مجاناً بهاتف الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية **NHS Helpline** على الرقم **0800 22 44 88** (رقم التاكستفون للسم: 18001 0800 22 44 88) للحصول على معلومات حول الخدمات والحالات الصحية.
- اتصل بهاتف الاستعلامات على مدار الساعة **NHS 24** على الرقم: **08454 24 24 24** (رقم التاكستفون للسم: 18001 08454 24 24 24) لتحصل على النصح والمشورة حول ما تفعله حين تشعر بتوعلك صحي (سرر المكالمة هو كسرر المكالمة المحلية).
- اتصل بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية **NHS board** للحصول على معلومات حول الخدمات المحلية للرعاية الصحية الوطنية. بإمكانك أن تجد بيانات الاتصال بالمكتب المحلي في دليل الهاتف تحت عنوان "الخدمات الصحية health services" أو تجدها على الموقع الإلكتروني [www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm](http://www.show.scot.nhs.uk/organisations/orgindex.htm)
- اتصل مجاناً بمكتب المشورة للمواطنين **citizens advice bureau** في منطقتك للحصول على مشورة مستقلة وسرية حول تشكيلة واسعة من المسائل والقضايا، بما فيها خدمات الرعاية الصحية الوطنية ولمعرفة حقوقك. إذا كنت تود التحدث إلى شخص ما للحصول على المشورة أو المساعدة في تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية **NHS**، سيقوم المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية بتقديم المشورة والدعم بشكل مستقل. للعثور على أقرب مكتب لمنطقتك، انظر دليل الهاتف المحلي أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)
- استعمل شبكة الإنترنت
  - الموقع الإلكتروني [www.show.scot.nhs.uk](http://www.show.scot.nhs.uk) يحتوي على معلومات عن الخدمات الصحية المحلية والوطنية.
  - يحتوي الموقع الإلكتروني [www.nhs24.com](http://www.nhs24.com) على دليل للمساعدة الذاتية وعلى موسوعة صحية توفر معلومات عن الأمراض والحالات المرضية والعلاجات. كما يمكنك الاطلاع في هذا الموقع على الأوقات التي تفتح خلالها الصيدليات المحلية في منطقتك.
  - الموقع الإلكتروني [www.show.scot.nhs.uk/waiting](http://www.show.scot.nhs.uk/waiting) يحتوي على معلومات حول فترات الانتظار للمرضى الذين يحيلهم الأطباء العموميون **GP** إلى عيادات المرضى الخارجيين. يمكنك استخدام هذه المعلومات مع طبيبك العمومي لمساعدتك في اتخاذ القرار حول المركز أو المستشفى الذي تود إحالتك إليه لإجراء الفحوصات الطبية.

## المعلومات حول حقوقك

- مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau في منطقتك يقدم مشورة مجانية ومستقلة وسرية حول مجموعة واسعة من المسائل والقضايا. للعثور على أقرب مكتب لمنطقتك، انظر دليل الهاتف المحلي أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk).

- إذا لم تكن تستطيع اتخاذ القرارات بنفسك، أو لا تستطيع إبلاغ الآخرين بقراراتك، فإن حالتك تسمى "العجز أو عدم الكفاية incapacity". للحصول على معلومات إضافية حول حقوق الأشخاص البالغين الذين يعانون من العجز أو عدم الكفاية، اتصل بـ:

The Office of the Public Guardian  
Hadrian House  
Callendar Business Park  
Callendar Road  
Falkirk  
FK1 1XR

رقم الهاتف: 01324 678 300

رقم الفاكس: 01324 678 301

الموقع الإلكتروني: [www.publicguardian-scotland.gov.uk](http://www.publicguardian-scotland.gov.uk)

- للحصول على معلومات إضافية حول حقوق الأطفال والأحداث واليافعين، اتصل بـ:

The Scottish Child Law Centre  
54 East Crosscauseway  
Edinburgh  
EH8 9HD

رقم هاتف الاستعلامات: 0131 667 6333

هاتف مجاني لمن تقل أعمارهم عن 18 سنة: 0800 328 8970

رقم الفاكس: 0131 662 1713

الموقع الإلكتروني: [www.sclc.org.uk](http://www.sclc.org.uk)

- للحصول على معلومات إضافية حول حقوق الأشخاص المصابين باضطرابات عقلية، وعلى معلومات ونصائح حول حقوق الأشخاص بموجب قانون عجز أو عدم كفاية الأشخاص البالغين، اتصل بـ:

The Mental Welfare Commission for Scotland  
Argyle House  
3 Lady Lawson Street  
Edinburgh  
EH3 9SH

رقم الهاتف: 0131 222 6111

رقم الفاكس: 0131 222 6112

الموقع الإلكتروني: [www.mwscot.org.uk](http://www.mwscot.org.uk)

## نشرات أخرى في هذه السلسلة

هذه النشرة هي واحدة ضمن سلسلة من النشرات. ومن بين النشرات الأخرى في هذه السلسلة ما يلي:

- الحفاظ على السرية - إنه حقك: كيف تقوم هيئة الرعاية الصحية الوطنية بحماية بياناتك الطبية الشخصية
- كيف تطلع على سجلاتك الطبية
- تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS
- الموافقة - إنه قرارك الشخصي: كيف ينبغي أن تشارك في اتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية ومعالجتك الطبية.

بإمكانك الحصول على هذه النشرات من:

- عيادات الأطباء العموميين GP، وعيادات الأسنان والمستشفيات
- الأماكن الأخرى التي تتلقى فيها الرعاية الصحية الوطنية NHS
- رقم الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية NHS Helpline وهو: 0800 22 44 88 (رقم التكتسون للصم: 18001 0800 22 44 88)
- الموقع الإلكتروني: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)
- مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau في منطقتك (يمكنك أن تعرف أقرب مكتب إليك، وذلك بزيارة الموقع الإلكتروني: [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) أو بالبحث في دليل الهاتف المحلي).

## يرجى تزويدنا بتعليقاتك وملاحظاتك!

إننا نرغب بمعرفة ما تفكر به حول هذه النشرة. يرجى منك أن تملأ هذه الاستمارة وأن ترسلها إلى:

مؤسسة المعلومات عن الحقوق الصحية في اسكتلندا

Health Rights Information Scotland

Scottish Consumer Council

FREEPOST GW5277

Glasgow

G1 3BR (لا حاجة لإصاق طابع بريدي)

### 1. أين حصلت على هذه النشرة؟

الطبيب العمومي GP  المستشفى

طبيب الأسنان  الصيدلية

مجموعة الدعم والمساندة  شبكة الإنترنت

مكان آخر (يرجى تحديده) .....

### 2. ما هو عمرك؟

دون 16 سنة  26 إلى 60 سنة

16 إلى 25 سنة  فوق 60 سنة

### 3. هل وجدت أن النشرة ...

مفيدة جدا؟

مفيدة؟

ليست مفيدة جدا؟

غير مفيدة على الإطلاق؟

### 4. هل وجدت أن النشرة ...

سهلة جدا للفهم؟

سهلة للفهم؟

ليست سهلة جدا للفهم؟

غير سهلة على الإطلاق للفهم؟

برجاء اقلب الصفحة

5. هل كان هناك أي شيء أعجبك فعلا في هذه النشرة؟ يرجى أن تخبرنا عنه.

.....

.....

6. هل كان هناك أي شيء لم يعجبك فعلا في هذه النشرة؟ يرجى أن تخبرنا عنه.

.....

.....

7. هل تعتقد أن هناك شيئا مفقودا كان يجب أن يذكر في هذه النشرة؟ يرجى أن تخبرنا عنه.

.....

.....

8. ما هو رأيك حول طريقة تصميم هذه النشرة (كيف يبدو مظهرها)؟

- جيد جدا
- جيد
- رديء
- رديء جدا

9. هل لديك أية اقتراحات حول كيفية قيامنا بتحسين هذه النشرة؟

.....

.....

شكرا لك على ملء هذا الاستطلاع الإحصائي. إننا نقدر آراءك وتعليقاتك.

لقد بذلنا ما في وسعنا للتأكد من صحة المعلومات الواردة في هذه النشرة. ولكن هذه النشرة تستعمل للتوجيه والدلالة فقط، ولذلك يجب ألا يعتمد عليها كبيان قانوني كامل. إذا كنت تفكر بإقامة دعوى قضائية، ينبغي عليك الاتصال بمحام، أو بمكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau، أو بهيئة أخرى تقدم النصح والمشورة.

قامت بإنتاج النشرة مؤسسة: Health Rights Information Scotland، وهي مشروع تابع لمجلس حماية المستهلك في اسكتلندا Scottish Consumer Council، يعمل لصالح وزارة الصحة الاسكتلندية Scottish Executive Health Department.



SCOTTISH EXECUTIVE

**SCC** Scottish  
**Consumer Council**  
Making all consumers matter

تاريخ المراجعة: يوليو/ تموز 2007

صدرت في يوليو/ تموز 2006

الإصدار الثاني

للحصول على هذه المعلومات بلغة أخرى أو بنسق آخر، اتصل بهاتف المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS Board. وإذا احتجت للمساعدة للقيام بذلك، اتصل بخط الاستعلامات التابع للهيئة NHS Helpline على الرقم 0800 22 44 88 (رقم التاكستفون للصم: 18001 0800 22 44 88)، أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)