



**NHS**  
SCOTLAND

The NHS and You (Arabic version)

# أنت وهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS

ما الذي يمكنك أن تتوقعه منا  
وماذا نتوقع منك

## لمن نوجّه هذه النشرة؟

هذه النشرة موجّهة لأي شخص يستفيد من NHS - National Health Service (خدمات الرعاية الصحية الوطنية) في أي جزء من اسكتلنده.

## ما هي محتويات هذه النشرة

### الصفحة

2	ما يمكنك أن تتوقعه من NHS هيئة الرعاية الصحية الوطنية في اسكتلنده
5	انتظار موعد كشف أو تحليل أو علاج طبي
7	ما الذي نتوقعه منك
10	طرق أخرى يمكنك مساعدتنا بها
11	أين يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات

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

نحن في NHS - National Health Service (هيئة الرعاية الصحية الوطنية) في اسكتلنده سوف:

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

سوف نقدم خدمات مأمونة وفائقة الجودة تم تصميمها لتلبية احتياجات المرضى وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم:

### خدمات للجميع

- سنوفر لك خدمات تعتمد على احتياجاتك الصحية والطبية، لا على مقدرتك على الدفع مقابل هذه الخدمات. تعتبر معظم خدمات NHS مجانية، ولكن قد تكون هناك رسوم مقابل بعض الأشياء، مثل الأدوية وخدمات طب الأسنان.
- سوف نعاملك باحترام ونحفظ كرامتك، أيًا كان أصلك العرقي أو جنسك أو عمرك وبغض النظر عن ميولك الجنسية أو معتقداتك الدينية أو السياسية، أو إصابتك بإعاقة.

### رعاية صحية مأمونة وفائقة الجودة

- سوف نقدم أفضل رعاية وعلاج بوسعنا ضمن الموارد والإمكانات المتاحة لنا.
- سنتأكد من أن كل العاملين لدى NHS يتلقون التدريبات والمهارات المهنية اللازمة لعملهم.
- سنقدم الرعاية والعلاج الطبي في إطار أجواء مأمونة ونظيفة.

### التجاوب مع احتياجاتك

- سنوفر خدمات صحية تنظر بعين الاعتبار إلى احتياجاتك وتراعي قدر الإمكان اختيارك المفضلة.
- إذا كان يساورك القلق حول بعض الأمور الخاصة برعايتك (مثلاً بسبب خلفيتك الثقافية أو معتقداتك)، الرجاء أن تفتحننا بهذه الأمور. وسنحترم أفكارك وآراءك ونساعدك بأي وسيلة ممكنة.
- سوف نعمل على إشراك عائلتك أو شريك(ة) حياتك أو القائم على رعايتك في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية. إذا شعرت بأن ذلك من المفيد لك، وبعدما نحصل على الإذن منك.

### مخاطبتك والتواصل معك

- سوف نتحدث إليك عن صحتك وعن أي رعاية طبية قد تحتاج إليها.
- إذا كنت تحتاج إلى تحاليل أو علاج ما، فسوف نوضح لك الخيارات المتاحة، وبما في ذلك مخاطر وفوائد كل خيار.
- سنوفر لك جميع المعلومات بطريقة يمكنك فهمها (مثلاً بلغة غير الإنجليزية).
- إذا كنت تحتاج إلى مترجم شفوي أو مترجم لغة الإشارة، أو إذا كانت لديك احتياجات خاصة أخرى للتواصل، سنقوم بترتيب المساعدة لك إن استطعنا.
- إذا كنت تود أن يقوم القائم برعايتك الشخصية أو أن يقوم أحد أفراد عائلتك أو شريك(ة) حياتك أو صديقك بدعمك أو مساعدتك على التعبير عن أفكارك وآرائك، فإننا نرحب طبعاً بهذه المساعدة.
- إذا كنت تريد أن يدعمك أو يساعدك شخص آخر على إبداء آرائك، مثلاً محام مستقل، فبإمكاننا مساعدتك على ترتيب ذلك.

### إشراكك في اتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية

- يحق لك قبول أو رفض أي علاج أو فحص أو تحليل أو كشف أو إجراء تشخيصي (اختبار لمعرفة سبب مرض

ما أو حالة طبية).

- يمكنك أن تطلب الحصول على رأي آخر أو مشورة ثانية في أي وقت من الأوقات أثناء رعايتك الطبية.
- إذا رغبت بأن يكون شخص ما موجوداً أثناء فحصك من قبل أحد موظفي الرعاية الصحية، نرجو أن تبلغنا بذلك. وقد يكون ذلك الشخص صديقاً أو قريباً أو شريك(ة) حياتك، أو القائم على رعايتك الشخصية، أو موظفاً آخر من موظفي الرعاية الصحية، أو محامياً مستقلاً.
- نرجو أن نخبرنا إذا كانت لديك أية أفضليات فيما يتعلق بالعلاج المستقبلي. ومن ثم إذا لم تكن قادراً على اتخاذ القرارات لنفسك في المستقبل، فسوف نأخذ رغباتك في الاعتبار.
- وفيما يتعلق بمواعيد الكشف في المستشفيات، يمكنك المشاركة في اختيار المستشفى التي ترغب في الذهاب إليها والأخصائي الذي تريده أن يعالجك. يجب عليك مناقشة اختيارك مع **GP – General Practitioner** (طبيبك العمومي)، ولكن يمكنك معرفة المزيد على موقع الإنترنت الخاص بـ **NHS Scotland Waiting Times** (أوقات الانتظار في اسكتلنده): **(www.waiting.scot.nhs.uk)**. وربما تكون الخيارات المتاحة لك محدودة، وإن كان الوضع كذلك فسوف نوضحه لك.

- هناك حالات يمكننا فيها أن نقوم بمعالجتك من دون موافقتك، وعلى سبيل المثال:
    - معالجتك في حالة طارئة إذا لم تكن تستطيع أن نخبرنا ماذا تريد، أو
    - إذا كنت شخصاً بالغاً ولا تستطيع اتخاذ القرارات أو إبلاغنا بالقرارات عن نفسك (وهذا ما يسمى بالعجز أو عدم الأهلية incapacity)، أو
    - إذا كانت معالجتك تتم بموجب **Mental Health Act** (قانون الصحة العقلية)، أو
    - إذا كنت دون الـ 16 عاماً ولا يمكنك فهم العلاج أو إخبارنا بما تريد – ففي هذه الحالات بإمكان والدك/ والدتك أو ولي أمرك الموافقة بالنيابة عنك.
  - يحق لك أن تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك ومعالجتك الطبية.
- لمعرفة مكان الحصول على نسخة من كتيبنا عن الموافقة، انظر الصفحة 14 .

## تزويدك بالمعلومات

- سوف نزوّدك بمعلومات عن مراكز الخدمات الصحية المحلية. انظر الصفحة 11 لتعرف أين تحصل على تلك المعلومات.
- سنوفر معلومات عالية الجودة عن الحالات الصحية وحقوقك والحياة الصحية في صيغة مناسبة لك.
- سنخبرك عن أسماء الموظفين والعاملين الذين يتولون رعايتك الصحية، وعن كيفية الاتصال بهم.
- إذا كنت على وشك مغادرة المستشفى، سنرسل معلومات مكتوبة عن بقائك في المستشفى إلى الـ **GP**. وإذا أردت، بإمكاننا إطلاعك على هذه المعلومات وإعطائك نسخة منها.
- سوف نزوّدك بنسخ من أي خطابات أو فاكسات أو رسائل إلكترونية يبعثها موظفو الرعاية الصحية الوطنية **NHS** حول رعايتك وعلاجك، إذا كنت تطلب تلك النسخ.
- سنزوّدك بالمعلومات عن كيفية إعطائنا آرائك – الثناء أو التعليقات أو الشكاوي.

## حفظ بياناتك في مكان آمن

- إن **NHS** ملزمة بموجب القانون بالإبقاء على المعلومات الخاصة بك قيد الكتمان والسريّة.
- سوف نحفظ بسجلات دقيقة ومحدثة 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 **NHS**.
- سنقوم في المستقبل بتخزين المزيد من بياناتك الصحية على الكمبيوتر. وذلك سيسهل على موظفي **NHS** العثور على المعلومات الخاصة بك بحيث تحصل على الرعاية التي تحتاجها، أينما كنت.
- إذا كنت تستخدم خدمات **NHS**، فسوف نعطيك رقمًا خاصًا بك يسمى رقم

- **CHI – Community Health Index** (مؤشر المجتمع الصحي – أو "كاي"). وأيضا يمكن سنضع رقم CHI الخاص بك على جميع السجلات التي نحتفظ بها بخصوص رعايتك. مما يسهل على موظفي NHS العثور على المعلومات الطبية المناسبة عنك ويمكنهم من تقديم أفضل مستوى ممكن من الرعاية لك.
- إن لك الحق في أن تعرف كيف نستعمل ونحمي ونشارك في حيازة المعلومات الطبية الشخصية الخاصة بك.
- أخبرنا إذا كنت لا تريد تمرير بياناتك الطبية إلى موظفين آخرين في NHS.
- يحق لك أن تطلع على سجلاتك الطبية، وأن تحصل على نسخة عنها إذا شئت.

انظر الصفحة رقم 14 لمعرفة مكان الحصول على كتيبنا عن الحفاظ على السرية وكيف تطلع على سجلاتك الطبية.

### العمل معاً والتعاون مع المؤسسات الأخرى

- سوف تعمل جميع مؤسسات الرعاية الصحية الوطنية معاً لضمان التنسيق والانسجام بالنسبة لرعايتك الصحية.
- سنعمل عن كثب مع منظمات أخرى توفر لك الرعاية والدعم في المجتمع.

### العمل معك لمساعدتك على البقاء بصحة جيدة

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

### العمل معك من أجل تحسين خدماتنا

- سنأخذ القرارات حول تغيير خدماتنا بطريقة تتميز بالصدق والشفافية.
- سنشرك المرضى ومسؤولي الرعاية الشخصية وأفراد من العامة في اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالخدمات.
- لمعرفة المزيد عن كيفية إشراك الأفراد من منطقتك في القرارات المتعلقة بخدمات NHS، أو للاشتراك عليك الاتصال بـ NHS board (هيئة الرعاية الصحية الوطنية). انظر الصفحة رقم 11 لمعرفة كيفية الاتصال بهم.
- سنستفيد من التعليقات والشكاوي التي تقدمها في تحسين الخدمات.

### 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.
- إذا كانت هناك أية أمور تثير قلقك عن رعايتك أو خدماتنا، عادة ما يكون مفيداً مناقشتها مع موظفي NHS المشتركين في رعايتك.

انظر الصفحة رقم 14 لمعرفة أين يمكنك الحصول على كتيبنا عن الشكاوي

## انتظار موعد كشف أو تحليل أو علاج طبي

إذا كنت تحتاج إلى أن توضع في لائحة انتظار لموعد كشف أو تحليل أو علاج ما، سنحاول أن نجعل فترة انتظارك قصيرة قدر الإمكان وسنخبرك بزمن الانتظار المتوقع.

### الأهداف القومية المتعلقة بمواعيد الانتظار

توجد لدى Scottish Government Health Directorates (دوائر الصحة التابعة للحكومة الاسكتلندية) أهداف محددة لاسكتلندا بأكملها من شأنها تحديد سرعة حصولك على أنواع معينة من المواعيد أو التحاليل أو العلاجات. وفيما يلي توضيح لتلك الأهداف.

### الاتصال بعيادة الـ GP

- عندما تتصل بـ GP surgery (عيادة طبيبك العام)، يجب أن تكون قادراً على مقابلة شخص ما أو التحدث إليه للحصول على النصح والمشورة خلال يومي عمل، إذا كان ذلك ما تحتاجه.
- ينبغي أن يكون بإمكانك تحديد موعد مسبقاً بثلاثة أيام عمل أو أكثر.
- وسيساعدك موظفو العيادة على أن تقرّر من هو الشخص الذي يجب أن يوفر لك الرعاية والمعالجة التي تحتاجها. وقد يكون هذا الشخص هو الـ GP، أو ممرضة العيادة، أو شخصاً آخر من الهيكل الطبي المختص.

### مواعيد المرضى في المستشفى

وقبل نهاية مارس (آذار) 2009، ينبغي أن تتمكن من القيام بالآتي:

- الحصول على موعد في عيادة خارجية بالمستشفى في خلال 15 أسبوع من إحالة الـ GP لك.
- الحصول على علاج باعتبارك مريض مقيم أو دون مبيت بالمستشفى في خلال 15 أسبوع من بعد الإحالة.
- أن يراك أحد المختصين خلال ستة أسابيع إذا كنت تحتاج إلى أحد التحاليل التالية لمعرفة سبب مشكلة طبية ما أو حالة طبية ما.
  - (MRI scan) التصوير بالرنين المغنطيسي
  - (CT scan) التصوير المقطعي الحاسوبي
  - (Ultrasound) التصوير بالموجات فوق الصوتية
  - (Barium scan) المسح بالباريوم
  - (Upper endoscopy) المنظار الباطني للمريء والمعدة والاثني عشر
  - (Cystoscopy) منظار المثانة
  - (Sigmoidoscopy) منظار القولون السيني
  - (Colonoscopy) منظار القولون بأنبوب مرن

### قسم الحوادث والطوارئ

عند وصولك إلى قسم Accident and Emergency – A&E (الحوادث والطوارئ)، لا ينبغي أن تنتظر أكثر من أربع ساعات قبل إدخالك إلى أحد أجنحة المستشفى، أو الرجوع إلى المنزل، أو إحالتك إلى مستشفى آخر.

### جراحة العدسة الكدرة (المياه البيضاء أو الكاتاركت)

وإذا أحالك الـ GP أو optometrist (مصحح البصر) إلى إجراء جراحة العدسة الكدرة، ينبغي أن تجريها خلال 18 أسبوع.

## كسر الورك

إذا كسرت وركك وتم إدخالك إلى specialist orthopaedic unit (وحدة اختصاصية لجراحة العظام) لإجراء جراحة، ستجرى عملياتك خلال 24 ساعة إذا كنت تحتاج إليها.

## أمراض القلب

- إذا أحالك الـ GP للعلاج في rapid-access chest pain clinic (الدخول السريع لأوجاع الصدر) فستتلقى العلاج خلال 16 أسبوع.
- إذا أحالك أخصائي القلب للعلاج، ستتلقاه خلال 16 أسبوع.

## مرض السرطان

- إذا أحالك الـ GP إلى المستشفى بصورة عاجلة لإجراء استقصاء لأنه يشك في إصابتك بالسرطان، وإذا تم اكتشاف عندها أنك مصاب بالسرطان، ينبغي أن تبدأ العلاج خلال شهرين من إحالتك.
- وإذا أخبرك الأطباء أنك مصابة بسرطان الثدي، ينبغي أن تبدي العلاج خلال شهر واحد.
- إذا أحالك الـ GP إلى المستشفى بصورة عاجلة لإجراء استقصاء، ثم وجد فيما بعد أنك مصاب بلوكيميا حادة، ينبغي أن يبدأ علاجك خلال شهر واحد من الإحالة.
- إذا أحال الـ GP طفلك إلى المستشفى بصورة عاجلة لإجراء استقصاء، ثم وجد فيما بعد أن طفلك مصاب بالسرطان، ينبغي أن يبدأ العلاج خلال شهر واحد من الإحالة.

وفي بعض الأحيان قد تكون خدمات المستشفى في منطقتك المحلية مزدحمة إلى حد يمنعها من علاجك في نطاق الجدول الزمني المستهدف على المستوى القومي. وإذا حدث ذلك ستتاح لك فرصة الذهاب إلى مكان آخر في اسكتلنده لتلقي العلاج في إطار الجدول الزمني المستهدف. وإذا أردت معرفة المعلومات عن ذلك، تحدث مع أحد موظفي NHS المشاركين في رعايتك.

## ما الذي نتوقعه منك

يمكنك أن تساعد نفسك وتساعد المرضى الآخرين وموظفي NHS، 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 الكحوليات
- وعدم تعاطي المخدرات
- واستعمال الواقي الذكري عند ممارسة الجنس.

### استخدم الخدمات الصحية بشكل صحيح

- إذا كنت تشعر باعتلال صحتك وكانت GP surgery (عيادة طبيبك العمومي) مغلقة، يمكنك الحصول على المشورة والرعاية الطبية خارج ساعات العمل. ويمكنك فعل ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي بـ NHS 24 على **08454 24 24 24**. وحسب موقفك قد يخبرونك بطريقة علاج نفسك بالمنزل، أو قد ينصحوك باستشارة طبيب، أو قد يطلبون الإسعاف في الحالات الطارئة.
- إذا كنت تعتقد أن حياتك في خطر وكنت تحتاج إلى سيارة إسعاف طارئة، اتصل دائماً على **999** وأطلب سيارة الإسعاف.
- لا تستخدم الخدمات خارج ساعات العمل و Accident and Emergency – A&E (الحوادث والطوارئ) إلا في الحالات الطارئة. ويجب أن تستخدم GP surgery (عيادة طبيبك العمومي) لتلقي العلاج الروتيني والمشورة الطبية.

### التزم بمواعيدك

- احضر إلى مواعيدك في الوقت المحدد تماماً.
- إذا كنت ستتأخر عن موعدك، اتصل بنا هاتفياً وأبلغنا بذلك.
- إذا كان أحد موظفينا سيأتي لزيارتك في المنزل (مثل الممرضة الزائرة أو ممرضة الأمراض النفسية في المجتمع المحلي)، تأكد من وجودك هناك في الوقت المتفق عليه.
- إذا لم يكن بوسعك الالتزام بالموعد، قم بإبلاغ المستشفى أو العيادة في أقرب وقت ممكن حتى يتسنى لنا منح موعدك لشخص آخر.
- إذا حجز لك نقل بواسطة الإسعاف إلى ميعاد بالمستشفى، ولم تعد تحتاج إليه، أخبر Scottish Ambulance Service (خدمة إسعاف اسكتلنده) عن طريق الاتصال الهاتفي على **0800 389 1333** (المكالمات مجانية).

### تأكد من أن بإمكاننا الاتصال بك

- تأكد من أن GP surgery (عيادة طبيبك العام) و عيادة طبيب الأسنان وأي مستشفى أو عيادة تقصدها لديها دائماً معلومات محدثة حول كيفية الاتصال بك.
- في حال تغيير عنوانك أو رقم هاتفك، يُرجى إبلاغنا بذلك.

## 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.

## اتبع النصائح الطبية وإجراءات العلاج

- اسع دائماً لاتباع النصائح الطبية أو إجراءات العلاج التي اتفقنا معك عليها.
- إذا ساورك أي قلق حول ذلك:
  - قم بمناقشة الأمر مع الشخص الذي يعطيك النصائح أو يصف لك العلاج، أو
  - اتصل بـ GP surgery (عيادة طبيبك العام)، أو
  - تحدث إلى شخص في الصيدلية المحلية بمنطقتك.

## استعمل الأدوية بحرص وانتباه

- اتبع تعليماتنا عن تعاطي أية أدوية نعطيك إياها وأكمل دورة العلاج.
- إذا قررت تغيير العلاج أو إيقافه، ينبغي أن تناقش ذلك أولاً مع طبيبك 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 الذي تتعامل معه ليتم التخلص منه بطريقة مأمونة.
- حاول دائماً تخصيص وقت كاف لطلب الوصفات الطبية المكررة قبل الحاجة إليها.
- قم بتخزين الأدوية في مكان آمن، بعيداً عن متناول الأطفال.
- إذا دخلت المستشفى، أخبر الموظفين عن أية أدوية تتعاطاها بالفعل و تعتبر أفضل طريقة لفعل ذلك هي أن تأخذ معك جميع أدويةك وأن تعطيها لأحد الموظفين. وإذا لم يكن بإمكانك فعل ذلك، حاول أن تأخذ معك قائمة بجميع الأدوية التي تتعاطاها ثم أعطيها لأحد الموظفين.

## ساعدنا على إيقاف انتشار العدوى

- تساعد الأيدي النظيفة على وقف انتشار العدوى. اغسل يداك دائماً وجففهما قبل زيارة عنبر ما في المستشفى، وخاصة بعد دخول دورة المياه. استخدم جيل الأيدي المتوفر عند باب العنبر أو بجانب السرير.
- إذا كنت تعتقد أن أحد الموظفين نسي أن يغسل يده قبل الكشف عليك، فاطلب منه أن يفعل.
- إذا أصبت أنت، أو أصيب شخص يسكن معك، بزكام أو بإسهال أو بتوَعك 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 المنشأة التابعة لـ NHS ليست نظيفة كما يجب، قم بإبلاغ أحد الموظفين بذلك. وإذا كنت في المستشفى، يمكنك أن تطلب التحدث إلى رئيسة/ رئيس ممرضات الجناح

## تعامل مع موظفي الرعاية الصحية NHS بطريقة تراعي حقوقهم ومشاعرهم

- تعامل مع موظفي الرعاية الصحية بأدب ولباقة واحترام.
- من غير المقبول به على الإطلاق ممارسة العنف تجاه موظفي NHS 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 بحدوث أي تحرشات أو اعتداءات أو انتهاكات عنصرية أو جنسية أو غيرها.

## طرق أخرى يمكنك مساعدتنا بها

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

في كل سنة، يتم إنقاذ مئات المرضى من الموت بفضل التبرعات بالدم والأعضاء والأنسجة والنخاع (مخ العظام). بإمكانك أن تنقذ أو تحسّن حياة كثير من الأشخاص الآخرين إذا أصبحت أنت متبرعاً.

- إذا رغبت في التبرع بدمك، بإمكانك الاتصال برقم الهاتف **0845 90 90 990** أو زيارة الموقع الإلكتروني **www.scotblood.co.uk** الخاص بـ **Scottish National Blood Transfusion Service** (الهيئة الوطنية الاسكتلندية لنقل الدم) أو إرسال رسالة نصية تحمل كلمة (blood) إلى رقم **61611**.
- إذا أردت أن تتبرع بعد وفاتك بعضو من أعضائك أو بأنسجتك البيولوجية، يجب أن تدوّن اسمك في **NHS Organ Donor Register** (سجل المتبرعين بالأعضاء لهيئة الرعاية الصحية الوطنية) وكذلك يجب أن تناقش الأمر مع الأشخاص المقربين منك، وأن تحمل معك **donor card**. (بطاقة متبرع) لمعرفة المزيد من المعلومات، اتصل بـ **Organ Donor Line** (هاتف المتبرعين بالأعضاء) على الرقم **0845 60 60 400** أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني **www.uktransplant.org.uk** على الإنترنت.
- كما يمكنك التبرع بأحد أعضائك مثل الكلية باعتبارك متطوع على قيد الحياة. عادة ما يكون المتطوع الذي على قيد الحياة أحد أقرباء المستفيد أو شخص مقرب إليه. يجب أن يحرص المتبرع دائماً على النظر في المخاطر. للمزيد من المعلومات عن كيف يمكنك أن تصبح متبرعاً على قيد الحياة، اتصل هاتفياً بـ **Organ Donor Line** على **0845 60 60 400**، أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني لـ **NHS Organ Donor (www.uktransplant.org.uk)**.
- للتبرع بمخ العظام (النخاع) اتصل بـ **Anthony Nolan Trust** على **0207 284 1234** أو قم بزيارة موقعها الإلكتروني **(www.anthonynolan.org.uk)**.

### كن متطوعاً أو ساهم بآرائك

- إذا كنت تريد أن تصبح متطوعاً، يمكنك معرفة الفرص المتاحة لك في منطقتك المحلية عن طريق القيام بالآتي:
- الاتصال بمكتب **NHS board** (هيئة الرعاية الصحية الوطنية) المحلي (انظر الصفحة رقم **11** عن كيفية فعل ذلك)
- الاتصال بللمركز المحلي للمتطوعين، أو
- زيارة **Volunteer Centre** (مركز المتطوعين) في **Scotland Network** (شبكة اسكتلنده) على الموقع الإلكتروني التالي: **(www.volunteerscotland.org.uk)**.

### أخبرنا برأيك في خدماتنا

- ساعدنا على تحسين خدماتنا عن طريق إطلاعنا على آرائك وتعليقاتك، سواءً أكانت إيجابية أو سلبية.
- من بين الأمثلة للقيام بذلك أن تتحدث إلى الموظفين، أو تقوم بملء استمارات الدراسات الإحصائية، أو استعمال صناديق إيداع الاقتراحات.

## أين يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات

### المعلومات عن خدمات الرعاية الصحية الوطنية

- اتصل مجاناً بـ NHS Helpline (هاتف الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية) على **0800 22 44 88** (هاتف نصي **18001 0800 22 44 88**) للحصول على معلومات موثوق بها عن الأمراض والحالات، وخدمات NHS، والقضايا الصحية الراهنة.
- اتصل بـ NHS 24 على **08454 24 24 24** (هاتف نصي **18001 08454 24 24 24**) إذا كنت تشعر باعتلال صحتك وعدم إمكانية الانتظار حتى تفتح GP surgery (عيادة طبيبك العمومي) أبوابها (أسعار المكالمات حسب الأسعار المحلية).
- توجد على موقع **www.nhs24.com** معلومات عامة عن الأمراض والحالات، وخدمات NHS، والقضايا الصحية الراهنة. ويمكنك أيضا العثور على التفاصيل عن الخدمات المحلية، وبما في ذلك GP وأطباء الأسنان والصيدليات في المجتمع (الصيدلة).
- اتصل بمكتب NHS board (هيئة الرعاية الصحية الوطنية) المحلي للمزيد من المعلومات عن خدمات NHS المحلية. يمكنك العثور على بيانات الاتصال من دليل التلفونات تحت "health services" (الخدمات الصحية)  
" أو عن طريق الاتصال بـ NHS Helpline (هاتف الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية) على **0800 22 44 88**.

### المعلومات والمشورة وخدمات المحاماة

- اتصل بمكتب المشورة المواطنين المحلي للحصول على مشورة مجانية سرية مستقلة في مجموعة كبيرة من القضايا بما في ذلك خدمات NHS وحقوقك. وإذا كنت ترغب في الحديث مع شخصاً ما للحصول على المشورة أو المساعدة في رفع المخاوف أو تقديم شكوى عن NHS، سيعطيك المكتب المحلي مشورة ودعم مستقلين. لإيجاد أقرب فرع لك، انظر في دليل التلفونات المحلي أو على الإنترنت (**www.cas.org.uk**).
- اتصل بـ **Scottish Independent Advocacy Alliance** (تحالف المحاماة الاسكتلندي المستقل) عن طريق الاتصال الهاتفي على **0131 260 5380**. قم بزيارة الموقع الإلكتروني (**www.siaa.org.uk**) للمزيد من المعلومات عن المحاماة أو لإيجاد منظمة محاماة مستقلة في منطقتك.
- إذا لم تكن تستطيع اتخاذ القرارات بنفسك، أو لا تستطيع إبلاغ الآخرين بقراراتك، فإن حالتك تسمى "العجز أو عدم الأهلية incapacity". للحصول على معلومات إضافية حول حقوق الأشخاص البالغين الذين يعانون من العجز أو عدم الأهلية، اتصل بـ:

### The Office of the Public Guardian (مكتب الوصي العام باسكتلنده)

Hadrian House  
Callendar Business Park  
Callendar Road  
Falkirk  
FK1 1XR

رقم الهاتف **01324 678 300**

بريد إلكتروني **opg@scotcourts.gov.uk**

موقع إلكتروني **www.publicguardian-scotland.gov.uk**

- للحصول على معلومات إضافية حول حقوق الأطفال وصغار السن، اتصل بـ:

**The Scottish Child Law Centre (مركز قانون الأطفال الاسكتلندي)**

54 East Crosscauseway  
Edinburgh  
EH8 9HD

خط الاستعلامات الخاص به: **0131 667 6333**

رقم الهاتف المجاني (للأشخاص دون سن 18): **0800 328 8970**

كما تتوفر خدمات الاستفسار بواسطة رسالة نصية مجانية من هاتف جوال **80800** (الرجاء كتابة النص 'SCLC' واتبعه بسؤالك. وسيتم إرسال الإجابة إلى هاتفك الجوال.

بريد إلكتروني: **enquiries@sclc.org.uk**

موقع إلكتروني: **www.sclc.org.uk**

- للمزيد من المعلومات عن حقوق الأفراد المصابين بمرض عقلي، أو إعاقة تعليمية، أو الخرف، أو اضطراب عقلي آخر، اتصل بـ:

**Mental Welfare Commission for Scotland (لجنة السلامة العقلية لاسكتلنده)**

رقم الهاتف **0800 389 6809**

بريد إلكتروني **enquiries@mwscot.org.uk**

موقع إلكتروني **www.mwscot.org.uk**

ومنذ الأول من أبريل (نيسان) 2009 سيتغير عنوان Mental Welfare Commission for Scotland كالاتي:

Mental Welfare Commission for Scotland  
Thistle House  
91 Haymarket Terrace  
Edinburgh  
EH12 5HE

**معلومات عن المعايير**

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

- بإمكانك الاطلاع على تقارير أية عمليات تفتيش أو مراجعات للخدمات تم إجراؤها.
- بإمكان NHS Quality Improvement Scotland إعطائك المعلومات عن المعايير التي يتوقع منا تطبيقها.

بإمكانك الاتصال بـ NHS Quality Improvement Scotland في العنوان التالي:  
Elliott House  
8-10 Hillside Crescent  
Edinburgh  
EH7 5EA

رقم الهاتف **0131 623 4300**  
رقم التاكستفون الهاتف النصي للصم **0131 623 4383**  
بريد إلكتروني **comments@nhshealthquality.org**  
موقع إلكتروني **www.nhshealthquality.org**

## المعلومات عن الحقوق الصحية

- **Confidentiality – it's your right** (الحفاظ على السرية – إنه حقك) كيف تقوم هيئة الرعاية الصحية الوطنية بحماية بياناتك الطبية الشخصية.
- **How to see your health records** (كيف نطلع على سجلاتك الطبية) يعرفك بحقك في الاطلاع على سجلاتك الطبية أو الحصول على نسخة منها
- **Making a complaint about the NHS** (تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS) يعرفك بكيفية تقديم شكوى عن طريق استخدام إجراءات الشكاوي التابعة لخدمات الرعاية الصحية الوطنية
- **Consent – it's your decision** (الموافقة – إنه قرارك الشخصي) كيف ينبغي أن تشارك في اتخاذ القرارات حول رعايتك الصحية ومعالجتك الطبية.
- **Health care for overseas visitors** (الرعاية الصحية للزوار الأجانب) – تشكيلة من صحائف الوقائع التي توضح خدمات الرعاية الصحية الوطنية التي يعتبر الزوار الأجانب مؤهلين لتلقيها أثناء مكوثهم في اسكتلندا

### معلومات للأطفال وصغار السن

- **Confidentiality – your rights** (السرية – حقوقك) تعرفك كيف تحافظ خدمات الرعاية الصحية الوطنية على خصوصية معلوماتك
- **Have your say! Your right to be heard** (أبدي رأيك! حقك في أن يسمع صوتك) تعرفك كيفية إعطاء رأيك أو تقديم شكوى عن خدمات الرعاية الصحية الوطنية
- **Consent – your rights** (الموافقة – حقوقك) تعرفك كيف ينبغي أن تشارك في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية وعلاجك.

بإمكانك الحصول على هذه المعلومات من:

- GP surgeries (عيادات الطبيب العمومي)، وعيادات أطباء الأسنان، والمستشفيات، وأينما تتحصل على رعاية NHS
- هاتف NHS Helpline على رقم (0800 22 44 88) (رقم الهاتف النصي للصم هو: 18001 08454 24 24 24)
- الموقع الإلكتروني: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)
- citizens advice bureau (مكتب المشورة للمواطنين) 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).

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

تم إصدارها من قبل Health Rights Information Scotland، وهو مشروع يتبع لـ Consumer Focus Scotland، لصالح Scottish Government Health Directorates.



الإصدار رقم 3 صدر في يناير (كانون الثاني) 2009 تاريخ المراجعة: يناير (كانون الثاني) 2011

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 الهاتف النصي للصم: 18001 0800 22 44 88)، أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)