

## الخدمات الصحية في ويلز

إن كنت قد وصلت لتوك لويلز أو كنت تحاول معرفة المزيد عن كيفية عمل الرعاية الصحية في ويلز، فقد تجد المعلومات التالية مفيدة.

### ما هي خدمة الصحة الوطنية NHS ؟

خدمة الصحة الوطنية هي خدمة الصحة الحكومية في المملكة المتحدة والتي توفر العلاج للمقيمين عبر تشكيلة واسعة من خدمات الرعاية الصحية. بعض الخدمات مجانية وقد يتوجب عليك الدفع على بعض الخدمات الأخرى.

### ما هي الخدمات المتوفرة؟

#### أطباء الأسرة GP's / عيادة الأطباء أو المركز الصحي

أطباء الأسرة هم أطباء الأسرة المحليين الذين يتعاملون مع الصحة في المجتمعات المحلية. إنهم يعملون عادة في عيادات أطباء الأسرة (عيادات الأطباء)، مع أطباء آخرين وممرضات وزائرات صحية وقابلات، وزيارات العيادات هي مجانية لجميع المقيمين في المملكة المتحدة. في العادة فإن طبيب الأسرة هو نقطة الاتصال الأولى لكي يمكنك من الدخول إلى الرعاية الصحية. إن لم يكن بإمكان طبيب الأسرة أن يتعامل مع مشكلتك فسيقوم بتحويلك إلى شخص مختص أو إلى المستشفى. تكون عيادات أطباء الأسرة مفتوحة عادة أيام العمل وفي الأوقات المبكرة من المساء، وعلى أي حال، سيكون لديهم جهاز تسجيل مسجل عليه رسالة صوتية تعلمك من أين يمكنك الحصول على المساعدة الطبية عندما تكون العيادة مغلقة.

يمكنك زيارة طبيب الأسرة شخصياً أو الاتصال بالعيادة بالهاتف. يمكنك أن تجد طبيب الأسرة المحلي التابع لخدمة الصحة الوطنية عن طريق البحث في دليل الهاتف، أو الاتصال بخدمة الصحة المحلية المباشرة في ويلز على رقم (0845 46 47)، أو البحث عن تفاصيل العناوين على هذا الموقع أو بسؤال الجيران أو الأصدقاء أو الأسرة. يمكن لطبيب الأسرة أن يخبرك هل أنت مقيم في المنطقة التي تغطيها العيادة أم لا وهل لدي العيادة مجال لاستيعابك مرضى جدد أم لا. أسألهم هل يتوجب عليك أخذ موعد لمقابلة الطبيب أم لا، وتذكر بأن تصل على الموعد عند أخذك لأي موعد. إن كنت قلقاً لكون لغتك الإنجليزية ليست جيدة فيرجى منك أن تأخذ معك صديق أو فرد من عائلتك ممن يجيد التحدث بالإنجليزية.

قد يأخذ بعض أطباء الأسرة أجراً على خدماتهم لذا يجب عليك التأكد قبل الذهاب.

### خدمة الصحة الوطنية المباشرة في ويلز

خدمة الصحة الوطنية المباشرة في ويلز هي خدمات معلومات ونصائح صحية متوفرة يومياً على مدار الساعة. يمكنك الاتصال بخدمة الصحة الوطنية المباشرة في ويلز على رقم الهاتف 0845 46 47 إن شعرت أنك مريض وغير متأكد ما الذي عليك فعله، أو من أجل الحصول على معلومات صحية بشأن تشكيلة واسعة من الظروف الصحية والعلاجات وخدمات الصحة المحلية. تكلفة الاتصال المحلي هو 4 بنسات للدقيقة.

بإمكان خدمة الصحة الوطنية المباشرة في ويلز أن توفر مترجمين يحافظون على سرية المعلومات وبلغات عديدة من بينها اللغة العربية. إن كنت ترغب بالتحدث باللغة العربية، اتصل بخدمة الصحة الوطنية المباشرة في ويلز على رقم الهاتف 0845 46 47 وعندما يتم الإجابة على اتصالك قل (Arabic). انتظر على خط الهاتف حتى يتم وصلك بمترجم يتحدث العربية والذي سيساعد خدمات الصحة الوطنية المباشرة في ويلز على إعطائك معلومات صحية أو النصيحة التي تحتاجها.

## الصيدلة

يسمى الصيدلة في بعض الأحيان فرمساني (Chemists) وهم خبراء بالأدوية وطريقة عملها. بإمكانها أيضاً تقديم النصح حول الشكاوى الشائعة مثل السعال والبرد والحكة والألم والقضايا الصحية الأخرى، مثل الطعام الصحي والتوقف عن التدخين. إنهم يعدون الدواء المكتوب في الوصفة التي كتبها لك طبيبك. النصيحة التي يقدمها الصيدلة هي مجانية لكن قد يتوجب عليك أن تدفع ثمن الدواء أو قد يكون من حقك ان تصرف الوصفات الطبية مجاناً – سيخبرك طبيبك عن ذلك. لمعرفة أقرب صيدلة منك، بإمكانك البحث على شبكة الإنترنت على سجل البيانات الخاصة بالصيدليات على هذا الموقع.

## المستشفى

إن حوّلك طبيبك إلى المستشفى للعلاج، فسيتم إعطائك عادة موعد لمقابلة طبيب استشاري (طبيب متخصص). يمكن أن يتم معالجتك كمريض داخلي (حيث يتم إدخالك إلى جناح والبقاء هناك والنوم لمدة ليلة أو أكثر) أو كمريض خارجي (حيث تزور المستشفى لموعد). إن اعتقدت أنك بحاجة لرؤية طبيب اختصاصي، فيجب عليك زيارة طبيب الأسرة الخاص بك أولاً والطلب منه أو منها تحويلك.

لا تعمل جميع المستشفى تبعاً لخدمات الصحة الوطنية. فهناك مستشفيات خاصة يمكنها تقديم العلاج لك سيتوجب عليك أن تدفع ثمن الخدمة.

## أقسام الحوادث والطوارئ (A&E)

يوجد في بعض المستشفيات (وليس جميعها) أقسام للحوادث والطوارئ. هذه الأقسام مفتوحة يومياً على مدار الساعة وتتعامل مع المرضى المحتاجين إلى علاج طارئ.

## خدمات الطوارئ: اتصل بـ 999

إن كنت بحاجة لمساعدة طبية مباشرة (على سبيل المثال تعرضت لحادث)، فقم بالاتصال برقم 999. الاتصال مجاني بما في ذلك من الهواتف الجوالة. سيسألك عامل التحويل عن نوع الخدمة الطارئة التي تريدها (الحريق، أو الشرطة أو الإسعاف). للمساعدة الطبية العاجلة أطلب خدمة الإسعاف. كن مستعداً لكي تخبر خدمة الطوارئ بما حدث وموقعك بالضبط. سيسألك المرسل الطبي الطارئ أسئلة عن حالتك أو عن حالة الشخص الذي تتصل من أجله، ويمكن أن يقدم لك نصيحة بما الذي عليك فعله حتى وصول خدمة الإسعاف.

## أطباء الأسنان

يقدم أطباء الأسنان رعاية روتينية ومتخصصة للأسنان وللثة. لا يتوجب عليك الانتظار حتى تصاب بألم بالأسنان حتى تزور طبيب الأسنان. في الحقيقة، فإن فحص كل ستة أشهر سيساعد على منع تطور مشاكل رئيسية. يأخذ غالبية أطباء الأسنان مزيجاً من المرضى الذي يتلقون علاجاً خاصاً أو على نفقة خدمة الصحة الوطنية. حتى لو كنت مسجلاً كمريض على خدمة الصحة الوطنية، فسيتوجب عليك تسديد بعض الرسوم لعلاج الاسنان الا لو كنت معفى من تسديد الرسوم (على سبيل المثال، إن كنت دون 18 عاماً أو إن كنت حامل أو لديك طفلاً عمره دون 12 شهراً أو إن كنت تتلقى معونات معينة). لمعرفة أقرب طبيب أسنان منك، فيمكنك البحث على سجل البيانات الخاصة بأطباء الأسنان في هذا الموقع على شبكة الإنترنت.

## النظاراتين (فحص النظر)

سيفحص لك النظاراتي نظرك ويختبر صحة عينيك ويعمل النظاراتي عادة في محلات في الشوارع الرئيسية. بعض فحص نظرك، سيقوم بعض النظاراتين، بحال إن كنت بحاجة لذلك، بتركيب نظارة وإعطائها لك طبقاً للوصفة الطبية. وما لم تكن تستحق الحصول على فحص نظر مجاني (مثلاً إن كنت دون سن 18 عاماً، أو مصاب بالسكري أو الغلوكوما أو تحصل على معونات معينة)، فسيتوجب عليك أن تسدد بدل هذه الخدمات.

## كيفية تقديم الشكوى حول هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS)

يوجد لدى جميع المنظمات التابعة إلى هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) إجراءات خاصة بالشكاوى. إذا أردت تقديم الشكوى حول هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS)، فيمكنك أن تتكلم مع الشخص الذي قام بتوفير الخدمة أو مع مدير الشكاوى للخدمة. ويمكنك أيضاً أن تقدم شكواك خطياً إلى عناية مدير الشكاوى. تذكر بأن تشمل الآتي؛

- بمن تتعلق الشكوى أو ما هي الشكوى
- متى وأين حدثت
- هل قمت بأي عمل عن ذلك
- ما هي النتيجة التي تريدها، على سبيل المثال، أن تقوم المنظمة بالاعتذار أو تغيير طريقة عملها في المستقبل.

يجب أن يتم تقديم الشكاوى ضمن ستة أشهر من حصول الحادث. إذا تقدمت بشكوى خطية، فينبغي أن تتلقى إجابة تفيد بأن المنظمة قد استلمت شكواك ضمن يومين عمل.

سوف يتم النظر بشكواك بشكل سرّي ولن تقع في مشكلة بسبب تقديمك الشكوى. يجب أن تتلقى عادةً إجابة خطية لشكواك ضمن عشرين يوم عمل.

يمكنك الحصول على المساعدة في عمل الشكوى من مجلس صحة الجالية (CHC)، الذي يجب أن يتمكن من طلب مترجم إذا لزم الأمر.

### في حال أنك كنت ما زلت غير راضياً؟

توجد هناك طريقتان للاستمرار بشكواك:

- إن كان العلاج أو الرعاية التي تقوم بالشكوى عنها قد حصلت قبل تاريخ 1 نيسان / أبريل 2006، فيمكنك أن تطلب عمل مراجعة مستقلة لشكواك بالاتصال بأمانة الشكاوى المستقلة الخاصة بمنطقةك المحلية (أنظر العناوين أدناه). وإن كنت ما زلت غير راضياً بعد إجراء المراجعة، فيمكنك تقديم الشكوى إلى المحقق في شكاوى الخدمات العامة "أمبذمان" لمنطقة ويلز.
- إن كان العلاج أو الرعاية التي تتقدم بالشكوى عنها قد حصلت بتاريخ 1 نيسان / أبريل 2006 أو بعد هذا التاريخ، فيمكنك أن تختار طلب عدم المراجعة المستقلة والتقدم بشكواك مباشرة إلى المحقق في شكاوى الخدمات العامة "أمبذمان" لمنطقة ويلز (أنظر العناوين أدناه).

### اتصالات مفيدة

#### أمانة الشكاوى المستقلة

سوف يقوم شخص مستقل بمراجعة شكواك واعتبار ما إن كان هناك أي شيء إضافي يمكن القيام به محلياً أو عقد لجنة مستقلة للنظر في شكواك بشكل مفصل أكثر. سوف يعطى لك عنوان الأمانة في الرسالة التي سترسل لك استجابة لشكواك. يمكنك أيضاً الاتصال بهم باستخدام التفاصيل المذكورة أدناه:

أمانة الشكاوى المستقلة  
Mid and West Wales  
PO Box 2  
Brecon  
Powys LD3 OXR  
هاتف: 01874 712748  
فاكس: 01874 712756

أمانة الشكاوى المستقلة

South Wales

PO Box 21

Cardiff

CF10 2ZR

هاتف: 029 2037 6840

فاكس: 029 20376826

أمانة الشكاوى المستقلة

North Wales

PO Box 125

Mold

CH7 1WH

هاتف: 01352 700227

فاكس: 01352 754649

**المحقق في شكاوى الخدمات العامة "أمبذمان" لمنطقة ويلز.**

يمكن لمحقق الشكاوى أن ينظر في شكاوىك المتعلقة بمعاملتك بشكل غير منصف أو حيث تلقيت خدمة سيئة. إذا تم قبول شكاوىك فسوف يقوم المحقق بإعلام الخدمة ماذا يتعين عليهم عمله من أجل تصحيح الأمور. ويمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى "أمبذمان" على العنوان التالي:

Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

هاتف: 01656 641150

بريد إلكتروني: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

يمكنك تقديم شكاوىك إلى محقق الشكاوى خطياً بواسطة تنزيل استمارة الشكاوى من الإنترنت أو بإكمالها على الإنترنت في موقعهم الآتي: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

**مجلس صحة الجالية (CHC) في ويلز**

يقوم مجلس صحة الجالية (CHC) في منطقتك المحلية بعرض خدمة الدفاع والتمثيل لتقديم المساعدة والنصح لك. يمكنك الحصول على التفاصيل لذلك بالاتصال بالمجلس على الرقم الآتي:

هاتف: 0845 644 7814

موقع: [www.patienthelp.wales.nhs.uk](http://www.patienthelp.wales.nhs.uk)