

الخدمات الصحية في ويلز

إذا كنت قد وصلت مؤخرًا إلى ويلز أو كنت تحاول معرفة كيفية عمل خدمات الرعاية الصحية بويلز، فقد تجد المعلومات التالية مفيدة لك.

ما هي خدمة الصحة الوطنية؟

خدمة الصحة الوطنية (NHS) هي خدمة الصحة الحكومية بالمملكة المتحدة وهي التي توفر العلاج للمقيمين بالمملكة المتحدة من خلال مجموعة واسعة من خدمات الرعاية الصحية. بعض هذه الخدمات مجانية وبعضها يجب أن تدفع أموالًا للحصول عليها.

ما هي الخدمات المتاحة؟

الأطباء العامون (GPs) / أطباء الجراحة أو مركز الرعاية الصحية

الأطباء العامون هم أطباء محليون للأسرة مسؤولون عن صحة المجتمع المحلي. وهم يعملون عادةً في "عيادات الأطباء العامين" (عيادات الأطباء) مع أطباء وممرضين وزائرين صحيين وقابلات وتكون الزيارات للعيادة مجانية لجميع المقيمين بالمملكة المتحدة. عادةً ما يكون الطبيب العام هو أول نقطة اتصال يمكنك من الوصول إلى الرعاية الصحية. إذا لم يكن الطبيب العام قادرًا على التعامل مع مشكلتك، فسوف يقوم بتحويلك إلى أحد المختصين أو إلى مستشفى. عادةً ما تكون عيادات الأطباء العامين مفتوحة خلال النهار والمساء، وعلى الرغم من ذلك، سيكون هناك رسالة رد آلي تخبرك بالمكان الذي يمكنك الحصول فيه على مساعدة طبية عندما تكون العيادة مغلقة. يمكنك إما زيارة الطبيب العام شخصيًا أو الاتصال هاتفياً بالعيادة. يمكنك العثور على الأطباء العامين التابعين لخدمة الصحة الوطنية في دليل الهاتف أو عن طريق الاتصال بخدمة NHS Direct Wales 0845 46 47، أو البحث عن تفاصيل على هذا الموقع الإلكتروني أو سؤال الجيران والأصدقاء وأفراد العائلة. يمكن أن يخبرك الأطباء العامين عما إذا كنت تعيش بالمنطقة التي تغطيها خدمات العيادة وما إذا كان بالعيادة مكان لاستيعاب المرضى الجدد. اسأل عما إذا كان يلزمك تحديد موعد لزيارة الطبيب، وتذكر أن تلتزم بالموعد المحدد. إذا كنت قلقًا من ألا تكون لغتك الإنجليزية جيدة، يرجى اصطحاب أحد أصدقائك أو أفراد عائلتك ممن يجيدون التحدث بالإنجليزية معك. أو يمكنك سؤال عيادة الأطباء العامين الخاصة بك إذا كان في إمكانهم توفير مترجم فوري من أجلك.

NHS Direct Wales

NHS Direct Wales هي خدمة استشارات ومعلومات طبية متاحة على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع. يمكنك الاتصال بـ NHS Direct Wales على الرقم 0845 46 47 إذا شعرت بالمرض ولم تعرف ما العمل، أو إذا رغبت في الحصول على معلومات صحية حول مجموعة كبيرة من الحالات والعلاجات وخدمات الصحة المحلية. تُقدّر قيمة المكالمات الواردة من الخطوط الأرضية بالسعر المحلي، وتتنوع قيمة المكالمات الواردة من الهواتف النقالة.

يمكن لـ NHS Direct Wales توفير مترجمين فوريين للعديد من اللغات، بما في ذلك اللغة العربية. إذا رغبت في استخدام اللغة العربية، اتصل بـ NHS Direct Wales على رقم الهاتف 0845 46 47 وعند الرد على اتصالك، قل "Arabic" (أرابيك). انتظر على الخط إلى أن يتم إصالك بمترجم فوري للغة العربية. سيعمل المترجم على مساعدة NHS Direct Wales في أن تقدم لك المعلومات أو الاستشارة الصحية التي تحتاجها.

الصيدلة

الصيدلة (الذين يُطلق عليهم أحيانًا الكيميائيين) هم خبراء في الأدوية وطريقة عملها. كما يمكنهم كذلك تقديم الاستشارات فيما يخص الشكاوى الشائعة مثل السعال ونزلات البرد والأوجاع والآلام والمشكلات الصحية الأخرى مثل الأكل الصحي والإقلاع عن التدخين. سوف يقومون بتحضير الوصفات الطبية التي كتبها طبيبك لك. إن استشارة الصيدلة مجانية ولكنك قد تحتاج لدفع تكاليف الدواء أو قد تكون مؤهلًا للحصول على الوصفات الطبية مجانًا - سوف يخبرك طبيبك للعثور على أقرب صيدلية منك، يمكنك البحث على قاعدة البيانات الخاصة بالصيدليات والموجودة على هذا الموقع الإلكتروني.

المستشفيات

إذا أحالك طبيبك العام إلى المستشفى لتلقي العلاج، فإن الإجراء المعتاد هو تحديد موعد لزيارة أحد الاستشاريين (طبيب مختص). ووفقًا لحجم المشكلة الطبية التي تعاني منها، قد تخضع للعلاج باعتبارك مريض مقيم (حيث يتم إحاقك بأحد العنابر

وتقيم به الليلة أو أكثر) أو باعتبارك مريض زائر (حيث تقوم بزيارة المستشفى بحسب الموعد المحدد). إذا كنت تعتقد أنك في حاجة لزيارة طبيب مختص، فيجب عليك أن تزور طبيبك العام أولاً ثم تطلب منه إحالتك إلى الطبيب المختص. لا تتبع كافة المستشفيات لخدمة NHS. هناك مستشفيات خاصة يمكنها أن تقدم لك العلاج، إلا أن خدماتها ليست مجانية.

أقسام الحوادث والطوارئ (A&E)

تحتوي بعض المستشفيات (وليس جميعها) على أقسام الحوادث والطوارئ. تفتح تلك الأقسام أبوابها على مدار اليوم وتتعامل مع المرضى المحتاجين لعلاج طارئ.

خدمات الطوارئ: اتصل بـ999

إذا كنت في حاجة للحصول على مساعدة طبية فورية (عند تعرضك لحادثة على سبيل المثال)، اتصل بـ999. كافة المكالمات مجانية، بما في ذلك المكالمات الواردة من الهواتف النقالة. ستسألك ماكينة الرد الآلي أي خدمات الطوارئ تحتاج (خدمة إطفاء الحريق، الشرطة أو الإسعاف). اطلب خدمة الإسعاف للحصول على مساعدة طبية عاجلة. استعد لإطلاع خدمات الطوارئ على ما حدث وعلى موقعك بالتحديد. سيشرح عليك عامل الهاتف المسؤول عن الخدمات الطبية الطارئة أسئلة حول حالتك أو حالة الشخص الذي تتصل بشأنه. يعتمد الإجراء المتبع بعد ذلك على السبب الذي دعاك لإجراء الاتصال. فإذا كنت في حاجة للحصول على الاستشارة سيتم إيصالك بممرضة، وإذا استدعى الأمر حضور سيارة إسعاف فسيقدم لك عامل الهاتف الاستشارة حول ما يجب فعله لحين وصول سيارة الإسعاف.

علاج الأسنان

يقدم أطباء الأسنان كل من عمليات الرعاية الروتينية والمتخصصة للأسنان واللثة. لا تنتظر إلى أن تعاني من آلام الأسنان حتى تزور الطبيب. يمكن أن تساعدك الفحوصات على الوقاية من تطور أي مشكلات جسيمة. معظم عيادات طب الأسنان تستقبل المرضى الذين تغطي NHS نفقاتهم، بالإضافة إلى المرضى الخاضعين للعلاج على نفقاتهم الخاصة. حتى إذا كنت مسجلاً باعتبارك مريض تابع لـ NHS، ستتأكد بعض النفقات مقابل علاج الأسنان ما لم تكن مُعفى من النفقات (إذا كنت تحت الـ 18 من العمر مثلاً، أو إذا كنت امرأة حُبلى أو ولدت طفلاً خلال الـ 12 شهرًا الماضيين، أو إذا كنت تتمتع بحقوق ومزايا معينة). للعثور على أقرب طبيب أسنان منك، يمكنك البحث على قاعدة البيانات الخاصة بأطباء الأسنان الموجودة على هذا الموقع الإلكتروني.

علاج العيون

سيعمل أطباء العيون على فحص بصرك والاطمئنان على صحة عينيك، وعادةً ما يعملون من مراكز تقع في شوارع رئيسية. بعد فحص عينيك، وإذا دعت الحاجة، قد يقوم بعض أطباء العيون بتوفير نظارات العيون المناسبة لك وفقاً للوصفة الطبية. ما لم يكن لك الحق في الحصول على فحص العينين مجاناً (إذا كنت تحت الـ 18 من العمر مثلاً، أو كنت مريضاً بالسكر أو الجلوكوما، أو كنت تتمتع بحقوق ومزايا معينة)، سيتوجب عليك دفع تكاليف تلك الخدمات.

كيفية الإبلاغ عن دواعي القلق من خدمات NHS.

كافة المنظمات التابعة لـ NHS لها إجراءاتها الخاصة بالإبلاغ عن دواعي القلق. إذا ساورتك أي مخاوف أو دواعي قلق بشأن إحدى خدمات NHS، يمكنك التحدث إلى فريق العمل الذي قَدِمَ لك الخدمة أو إلى مدير الخدمة المسؤول عن الشكاوى. كذلك يمكنك كتابة تقرير بدواعي قلقك، مع مراعاة ذكر ما يلي:

- من أو ما الأمر الذي أثار مخاوفك ودواعي قلقك
- متى وأين وقعت الواقعة
- أي إجراء اتخذته بخصوص الواقعة
- ما تتوقعه من نتائج مترتبة على إبلاغنا بمخاوفك ودواعي قلقك، مثل تلقي تفسير أو اعتذار أو تغيير الإجراءات.

يجب أن نطلعنا على دواعي قلقك بأسرع وقت ممكن، إلا أنه بإمكانك فعل ذلك بعد مرور 12 شهراً على الواقعة. يجب أن تتسلم إقراراً مكتوباً رداً على التقرير الكتابي المحتوي على دواعي قلقك في غضون يومي عمل.

سيتم البحث والنظر في دواعي قلقك بشكل خاص وسري، ولن تتعرض للعقاب أو المجازاة لتقدمك بالإبلاغ. ووفقاً للإجراءات المعتادة، يجب أن تتلقى رداً مكتوباً على دواعي قلقك في غضون 30 يوم عمل.

يمكنك أن تحصل على المساعدة عبر الإبلاغ عن مخاوفك ودواعي قلقك من خلال مجلس صحة المجتمع (CHC) ، وعلى المجلس أن يوفر لك مترجمًا فورًا عند الحاجة. يمكنك الاتصال بالمجلس على الرقم 0845 644 7814 أو عبر زيارة الموقع الإلكتروني www.communityhealthcouncils.org.uk

للحصول على مزيد من المعلومات حول الإبلاغ عن المخاوف ودواعي قلقك، قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.puttingthingsright.wales.nhs.uk