



راهنمای کوتاه خدمات NHS در اسکاتلند برای پناهجویان و پناهندگان (AHBT)

به زبان های زیر در دسترس قرار دارد

کردی، فارسی، عربی، تیگرینیا، ماندارین، فرانسوی، اردو، امهریک

سرویس ملی بهداشت ("NHS") اسکاتلند

- هر مسئله ای که محل ویزیت شما ارتباط داشته باشد، مانند مطب پزشک، بیمارستان یا آمبولانس

- پرسنل و کارکنان NHS که در مراقبت های شما نقش داشته اند
- نحوه سازمان دهی خدمات در منطقه محلی شما، اگر این مورد بر مراقبت ها یا معالجات شما اثر گذاشته باشد

نحوه شکایت

شما باید ابتدا با یکی از پرسنلی که در مراقبت های شما نقش دارد صحبت کنید. اگر این کار را انجام دهید، می توانیم تلاش کنیم موضوع شکایت شما را در همانجا حل کنیم. اگر مایل نبودید با پرسنلی که در مراقبت های شما نقش داشته اند صحبت کنید، می توانید درخواست کنید که با یکی از کارکنان ارشد صحبت نمائید.

اگر هنوز از نتیجه کار راضی نبودید می توانید یک شکایت رسمی تسلیم کنید که باید به صورت کتبی باشد. در صورتی که مایل باشید می توانیم برای تنظیم متن کتبی شکایت شما کمک تان کنیم. شما باید این اطلاعات را ارائه کنید:

- نام و آدرس کامل (و نام و آدرس بیمار، اگر شما دارید از طرف وی شکایت می کنید) و،
- تاحدی که امکان دارد اطلاعات بیشتری درباره آنچه که اتفاق افتاده و زمان آن ارائه کنید.

برای دریافت راهنمایی در خصوص شکایت کردن، یا جهت کسب اطلاعات بیشتر با ما تماس بگیرید:-

تلفن: 0141 201 4500

ایمیل: complaints@ggc.scot.nhs.uk

زمان انتظار

خدمات NHS برای معالجات و درمان دارای زمان انتظار هستند. با این وجود، آنها باید اطمینان حاصل کنند که بیماران به موقع و به شیوه ای مؤثر تحت درمان قرار می گیرند.

اگر GP (پزشک عمومی) شما را به خدماتی دیگر ارجاع می دهد، باید دلیل ارجاع، زمان انتظار تقریبی، مسئولیت شما در حفظ قرارهای ملاقات و تبعات عدم حضور را به شما بگوید.

کمک به تأمین هزینه مراقبت های بهداشتی و درمانی اضافی

اکثر مراقبت های بهداشتی و درمانی و خدمات رایگان هستند. اما بیماران NHS در اسکاتلند می بایست برخی از هزینه های اضافی مانند مراقبت های دندان پزشکی، عینک، لنزهای تماسی، کلاه گیس و ساپورت های پارچه های را پرداخت کنند.

کلیه بیماران NHS که جزو گروه های کم درآمد هستند می توانند با تکمیل یک فرم HC1 که از طریق مطب GPها، بیمارستان های NHS، داروخانه ها و سازمان های مشاور در دسترس قرار دارد برای معافیت از این هزینه های اضافی درخواست بدهند. در صورت موافقت، یک گواهی HC2 صادر خواهد شد. هرگاه از بیماران درخواست پرداخت هزینه های اضافی شد، آنها باید گواهی HC2 خود را نشان بدهند.

نظرات و شکایات

مواردی که می توانید درباره آنها شکایت کنید عبارتند از:

- مراقبت ها یا معالجاتی که در NHS داشته اید یا دارید

ارائه کنندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی که می توانید مستقیماً به آنها مراجعه کنید

GPها

GP یک پزشک خانواده است که نقطه اصلی تماس برای مراقبت های بهداشتی و درمانی عمومی بیماران NHS است. آنها به بیماران در مدیریت وضعیت سلامتی و جلوگیری از بیماری ها کمک کرده و در کلیه ابعاد و زمینه های پزشکی عمومی آموزش دیده اند.

داروسازها

داروسازها در فروشگاه های محلی و خیابان های اصلی شهرها مستقر هستند. آنها می توانند درباره دارو ها راهنمایی کرده و برای ناخوشی های جزئی کمک کنند.

دندانپزشکان

برای ثبت نام بعنوان یک بیمار دندانپزشکی NHS، به دندانپزشک محلی خود مراجعه کرده و درخواست ثبت نام NHS بکنید. دندانپزشک شما مراقبت ها، راهنمایی ها و معالجات لازم را برای حفظ سلامتی دهان، دندان ها و لثه های شما در اختیارتان قرار خواهد داد.

کارشناسان بینائی سنجی

کارشناسان بینائی سنجی معاینات رایگان چشم NHS را انجام می دهند که در اختیار کلیه ساکنان پادشاهی متحد بریتانیا که در اسکاتلند زندگی می کنند قرار دارد.

در صورتی که مسائل عادی بهداشتی و سلامتی دارید

از GP خود وقت ملاقات بگیرید. بسته به مسئله سلامتی شما، GP یکی از کارهای زیر را انجام خواهد داد:

- بدون نیاز به اقدامات دیگری به مسئله شما رسیدگی خواهد کرد
- یک نسخه برای دارو به شما خواهد داد
- شما را به یک متخصص ارجاع خواهد کرد (GP) پیوند ارتباطی شما با سایر خدمات مانند بهداشت و سلامت روانی، ارتوپدی، فیزیوتراپی و مراقبت های ویژه پا می باشد)
- شما را در بیمارستان پذیرش کند

اگر در ساعت هائی که مطب GP تعطیل است لازم بود با پزشک صحبت کنید، می توانید به سرویس رایگان NHS 24 در شماره 111 تماس بگیرید

اگر بیماری یا جراحی جدی دارید

به بخش اورژانس و حوادث محلی مراجعه کنید. وقتی به محل سکونت جدید خود رفتید، نزدیک ترین را به محل خود پیدا کنید.

در شرایط اضطراری

با 999 تماس بگیرید

ترجمه حضوری برای خدمات NHS

شما حق دارید برای کلیه خدمات NHS، شامل بیمارستان و قرار های ملاقات GP، دندانپزشکان، کارشناسان بینائی سنجی، متخصصان پا، داروسازان و غیره از مترجم حضوری استفاده کنید. یکی از پرسنل باید برای شما مترجم حضوری رزرو کند.

سرویس ملی بهداشت در اسکاتلند برای همه رایگان است - از جمله پناهجویان و پناهندگان.

کلیه افرادی که برای پناهندگی درخواست داده اند، فارغ از اینکه درخواست آنها معوق یا ناموافق بوده باشد، حق دارند در زمانی که در اسکاتلند هستند درست مانند اتباع ساکن پادشاهی متحد بریتانیا از درمان و معالجات استفاده کنند.

خدمات بهداشتی در اسکاتلند معمولاً از طریق GPها ارائه می شود. بهمین دلیل بسیار مهم است که نزد یک GP ثبت نام کنید.

دسترسی به خدمات بهداشتی و ثبت نام نزد یک GP

1. زمانی که در محل سکونت اولیه خود هستید از شما دعوت بعمل خواهد تا در یک ارزیابی و معاینه سلامتی که توسط کارشناسان مراقبت های بهداشتی و درمانی NHS و عضو گروه پیوند سلامتی پناهندگی شرکت نمائید. این ارزیابی برای شناسایی هرگونه مشکلات سلامتی می باشد که ممکن است به اقدامات فوری و ارتباط با خدمات NHS نیاز داشته باشند.
2. گروه اطلاعات مربوط به مسائل سلامتی قدیمی و فعلی شما را جمع آوری خواهند کرد و این اطلاعات به GP نزدیک محل سکونت شما منتقل خواهد شد.
3. وقتی به محل سکونت جدید خود رفتید، یک کارت از NHS دریافت خواهید کرد که حاوی اطلاعاتی درباره GP محلی شما ست. برای ثبت نام، کارت و هر مدرک شناسائی دیگری که در کارت ذکر شده است را پیش GP خود ببرید.
4. GP یا پرستار مطب ممکن است در صورت نیاز یک ارزیابی و معاینه سلامتی دیگر انجام بدهند.
5. درباره دندانپزشکان و کارشناسان بینائی سنجی محلی هم اطلاعاتی دریافت خواهید کرد.

روش دسترسی به مراقبت های بهداشتی و درمانی