



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales

عيادة الممارس العام في ويلز: دليل إرشادي لحقوقك



اعرف حقوقك

إن حقوقنا يمكن أن تساعدنا في الكثير من المواقف اليومية، ومن بين ذلك عيادة الممارس العام. حيث يمكن أن تساعدنا معرفة حقوقنا في فهم الخدمات التي يفترض أن تكون متاحة، والأمور التي يحق لنا الحصول عليها، والدعم والتعديلات التي ينبغي تقديمها إذا احتجنا إليها. لذا، من المهم أن تتذكر أنك إذا كنت تعيش في ويلز، فيحق لك ما يلي:

- أن تكون مسجلاً في عيادة ممارس عام.
- الحصول على موعد كمريض جديد في غضون ستة أشهر من التسجيل.
- إمكانية الوصول إلى عيادتك شخصياً عبر الهاتف أو عبر الإنترنت خلال ساعات العمل.
- الحصول على موعد في نفس اليوم إذا قرر الطبيب أن حاجتك ملحة.
- اختيار زيارة أخصائي رعاية صحية معين.
- صرف الوصفات الطبية مجاناً من أحد الصيدالدة في ويلز (إذا كنت مسجلاً لدى ممارس عام في ويلز).
- الحصول على المعلومات والخدمات الخاصة بعيادتك بالطريقة التي تناسبك.
- الاطلاع على معلوماتك الصحية الشخصية، أو في ظروف معينة السجل الصحي لشخص متوفى.
- التعامل مع أي معلومات تقدمها لعيادتك بسرية تامة.
- الحصول على نشرة معلومات تحدد مجموعة الخدمات التي تقدمها عيادتك.
- الحصول على معلومات عن كيفية تقديم المساعدة والمشورة.
- الحصول على نسخ باللغة الويلزية لأي مستندات مقدمة من المجلس الصحي
- نقل تسجيلك إلى عيادة أخرى.

تقديم الخدمات للمرضى

بالإضافة إلى معرفة حقوقنا، من المهم أيضًا معرفة الأمور التي يجب أن تقوم بها عيادات الممارسين العاميين في ويلز عند تقديم الخدمات للمرضى.

يجب على عيادات الممارسين العاميين في ويلز:

- تقديم الخدمات للأشخاص الذين يعانون من حالات صحية يتوقع شفائهم منها، والتعامل مع الأمراض المزمنة والتعامل العام مع المرضى الميؤوس من شفائهم.
- تقديم الخدمات في الأوقات المناسبة لتلبية الاحتياجات المعقولة للمرضى.
- التأكد من إمكانية وصول المرضى إلى خدمات الممارس العام بفاعلية دون اتصال بالإنترنت أو عبر الإنترنت.
- ضمان إمكانية حصول المرضى على الخدمات طوال ساعات العمل الأساسية في حالات الطوارئ.
- فتح أبواب "مقرتها الرئيسية" وتواجد موظفيها في الموقع بين الساعة 8:30 صباحًا والساعة 6:00 مساءً
- تقديم تحية مسجلة باللغتين الإنجليزية والويلزية عبر الهاتف.
- إبلاغك إذا كانت هناك رسوم على الخدمة.
- وضع تجارب الأشخاص في الاعتبار عند الحصول على خدماتهم والاستفادة منها واتخاذ إجراءات مناسبة لحل أي مشكلات تتعلق بالمساواة.
- التعرف على احتياجات التواصل الخاصة بك وتسجيلها وتسليط الضوء عليها ومشاركتها إذا كنت تعاني من فقدان حواس معينة.
- ضمان أن تكون أي لافتات وإشعارات جديدة حول خدمات هيئة الخدمات الصحية الوطنية ثنائية اللغة؛ باللغتين الإنجليزية والويلزية.

الممارسات الجيدة

بالإضافة إلى ذلك، هناك أمور أخرى يجب أن تقوم بها عيادات الممارسين العاميين للمساعدة في ضمان حصول الأشخاص على الخدمات والدعم الذي قد يحتاجون إليه.

تشمل هذه الممارسة الجيدة ما يلي:

- توفير مزيج من المواعيد عن بُعد (عبر الهاتف أو الفيديو) والمواعيد الشخصية والعاجلة والمواعيد في نفس اليوم والمواعيد المحجوزة مسبقاً، والتي تحدد العيادة بالمناقشة مع المرضى.
- التعامل مع الطلب عبر الإنترنت بنفس طريقة التعامل مع الطلب الهاتفي.
- تقديم الاستشارة المناسبة لك عند اتصالك بالعيادة لأول مرة، بناءً على تقييم احتياجاتك السريرية.
- توفير خدمة هاتفية تلبية احتياجات المرضى بشكل كامل.
- أخذ تجربتك في الوصول إليها عبر الإنترنت والهاتف بعين الاعتبار.
- سؤالك عن لغتك المفضلة وتسجيلها.
- تسجيل ما إذا كنت تعتني بشخص آخر.

معرفة المزيد

نشر المفوض دليلاً أكثر تفصيلاً - **عيادات الممارسين العاميين في ويلز: دليل لكبار السن** - يوفر معلومات حول جميع الأمور بدءاً من التسجيل في العيادة وصولاً إلى تحديد الموعد وحضوره وأدوار الموظفين المختلفة الشائعة حالياً في عيادات الممارسين العاميين.

إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من الدليل، فيرجى الاتصال على 03442 640 670.

يمكنك أيضاً تنزيل الدليل من الموقع الإلكتروني للمفوض: olderpeople.wales.

جهات اتصال مفيدة

إذا كنت قلقًا من أن عيادة الممارس العام لا تعاملك بإنصاف أو تقدم لك الخدمات والدعم المناسبين لتلبية احتياجاتك والحفاظ على حقوقك، فيمكنك رفع الأمر مباشرةً إلى عيادة الممارس العام أو المجلس الصحي.

فيما يلي بيانات الاتصال بالجهات الأخرى التي يمكنها تقديم المعلومات والدعم:

NHS 111

111.wales.nhs.uk

اتصل على 111 عبر الهاتف

Llais

llaiswales.org

02920 235 558

خدمة الاستشارات والدعم الخاصة بالمساواة

equalityadvisoryservice.com

0808 800 0082

مفوض خدمة المشورة والمساعدة لكبار السن في ويلز

olderpeople.wales

03442 640 670

www.olderpeople.wales



Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Older People's Commissioner for Wales