

راهنمایی برای استفاده از

خدمات داکتر عمومی

مراقبت از جسم، قلب و ذهن خود



تهیه شده توسط پناهندگان برای پناهندگان

داکتر عمومی شما می تواند به حل چه مشکلاتی کمک کند؟

نرس ها و داکتر ها در مطب داکتر عمومی می توانند برای حفظ سلامت جسم، قلب و ذهن شما معاینه، مشوره و درمان انجام دهند. آنها می توانند در موارد زیر به شما کمک کنند:

- درد و آسیب جسمی دوامدار، استرس، غم و تهایی، اضطراب، مشکلات پوستی، مشکلات مربوط به استفاده از مواد مخدر و الکل و مشکلات تنفسی
- تهیه نسخه برای داروها
- مراجعه به سایر خدمات بهداشتی و اجتماعی، مانند کلینیک های شفاخانه برای درمان مشکلات جدی و گرفتن خدمات تخصصی بهداشت روان
- واکسیناسیون و پیشگیری از حامله داری
- مراقبت های دوران حامله داری و چک های صحتی کودک



چگونه می توانید به داکتر عمومی خود دسترسی پیدا کنید؟

1 ثبت نام برای داکتر عمومی

یک فورم ثبت نام از مطب داکتر عمومی خود بردارید و آن را در خانه تکمیل کنید. همچنین می توانید برای انجام این کار در مطب راهنمایی بگیرید. برخی از مطب ها ثبت نام آنلاین دارند.



2 رزرو قرار ملاقات

به وب سایت داکتر عمومی مراجعه کنید، قبل از ساعت 9 صبح با پذیرش تماس بگیرید یا از اپلیکیشن NHS استفاده کنید. معلوماتی که باید ارائه دهید:

- نام و تاریخ تولد
- علت مراجعه به داکتر عمومی
- آیا مشکل شما فوری است
- متقاضی قرار ملاقات تلففونی هستید یا حضوری
- چه زمانی در دسترس هستید

برخی از مطب ها از فورم های آنلاین برای رزرو قرار ملاقات استفاده می کنند. اگر نمی توانید از فورم آنلاین استفاده کنید، با پذیرش تماس بگیرید.

3 رفتن به قرار ملاقات

حتماً 5 دقیقه قبل از قرار ملاقات خود، در مطب حاضر باشید. از شما خواسته می شود تا در اتاق انتظار بنشینید و وقتی داکتر آماده باشد، شما را صدا می زنند.

حضور در قرار ملاقات های سایر خدمات

مصرف دارو

خود مراقبتی

بعد از قرار ملاقات شما

رعایت توصیه ها یا برنامه درمانی داکتر مهم است.

تهیه نسخه از داروخانه

انجام آزمایش خون

داکتر یک فورم به همراه طرزالعمل هایی برای آزمایش خون به شما خواهد داد. شاید لازم باشد که قبل از آزمایش خون، ناشتای نخورده باشید. بنابراین درباره این موضوع از داکتر خود سؤال پرسید.

اطمینان حاصل کنید که آیا باید نسخه چاپی را به داروخانه ببرید یا داکتر نسخه شما را به داروخانه خاصی می فرستد.

4 گپ زدن با داکتر عمومی

قرار ملاقات شما 10 دقیقه طول می کشد. آماده باشید تا درباره مشکل خود و مدت زمانی که درگیر آن هستید، با داکتر عمومی گپ بزنید. ابتدا سعی کنید در مورد مهمترین مشکل گپ بزنید و مطمئن شوید که برنامه درمانی را قبل از ترک مطب، کاملاً متوجه شده اید.



حقوق شما در خصوص مراقبت های بهداشتی چیست؟

مهم است که شما از حقوق مراقبت های بهداشتی خود آگاه باشید. حقوق زیر توسط پالیسی های NHS محافظت می شوند:

1. برای ثبت نام داکتر عمومی، نیازی به اثبات آدرس یا وضعیت مهاجرت ندارید.
2. اگر داکتر عمومی از پذیرش ثبت نام شما امتناع ورزد، باید دلایل خود را کتباً ذکر کند.
3. اگر داکتر عمومی از ثبت نام شما بدون دلیل مشخص امتناع کند، شما حق شکایت از تبعیض را دارید.
4. شما بدون دلیل آوردن، می توانید داکتر یا کادر پزشکی خود را تغییر دهید.
5. شما می توانید برای داکتر، نرس یا مترجم زن یا مرد درخواست کنید.
6. اگر نمی توانید انگلیسی را به خوبی درک یا صحبت کنید تا بدانید داکتر چه درمانی را برای شما انجام می دهد، داکتر عمومی شما باید از یک مترجم حرفه ای کمک بگیرد.
7. اگر از خدمات ناراضی هستید، حق دارید تا برای یک مترجم دیگر درخواست بدهید.
8. درمان داکتر عمومی رایگان است.
9. شما حق رد درمان را دارید.
10. اگر داکتر عمومی از قوانین و پالیسی های فوق پیروی نکند، شما حق شکایت دارید.

آیا می توانید به داکتر عمومی خود اعتماد کنید؟

خدمات داکتر عمومی محرمانه است. این بدان معناست که هر آنچه را که به داکتر عمومی می گوئید، از جمله مشخصات شخصی و سوابق پزشکی، مخفی نگه داشته می شوند. داکتر عمومی مجاز نیست بدون اجازه شما، در مورد شما با کسی گپ بزند؛ مگر اینکه:

- شما توانایی رضایت دادن نداشته باشید

- اطلاعات شما مورد نیاز قانون یا محکمه باشد

- شما یا شخص دیگری در معرض خطر مرگ یا صدمه جدی قرار داشته باشید

آیا باید اطلاعات مربوط به زندگی خود را با داکتر عمومی خود به اشتراک بگذارید؟

همیشه گپ زدن از تجربیات گذشته با داکتر عمومی آسان نیست. مخصوصاً اگر آنها را خیلی خوب نمی شناسید. برخی افراد معتقدند که به اشتراک گذاشتن جزئیات مربوط به زندگی شان، به داکتر عمومی کمک می کند تا مراقبت های بهتری را ارائه دهد. با این حال، شما در مورد اینکه جزئیات زندگی خود را با داکتر عمومی تان به اشتراک بگذارید یا خیر حق انتخاب دارید؛ حتی اگر آنها این اطلاعات را از شما بخواهند. در هر صورت، اگر می خواهید با آنها صحبت کنید، داکتر عمومی آماده شنیدن حرف های شما خواهد بود.

شما همیشه می توانید برای کمک گرفتن درخواست بدهید. به یاد داشته باشید که صریح و صادق بودن بهترین راه برای دریافت حمایت مورد نیاز تان است.

چگونه می توانید برای ملاقات با داکتر عمومی آماده شوید؟

- از قبل، به آنچه می خواهید بگویید فکر کنید

- ممکن است بخواهید یکی از دوستان یا اعضای خانواده تان را همراه خودتان به مطب ببرید.

- به احساس خود در چند ماه گذشته فکر کنید

- از کلماتی برای بیان تجربیات خود استفاده کنید که به بهترین شکل حال شما را توصیف می کنند.

- اطمینان حاصل کنید که آنچه داکتر می گوید را متوجه می شوید.



- کاغدی را برای نوشتن یادداشت به همراه داشته باشید

آیا شما می توانید از احساس نگرانی و ناراحتی و مشکلاتی که دارید، با داکتر عمومی خود صحبت کنید؟

اگر با نگرانی دوامدار، غم یا انزوا دست و پنجه نرم می کنید، داکتر عمومی می تواند برای بهبود وضعیت سلامتی شما به شما کمک کند. ممکن است دشوار باشد که در مورد این نوع تجربیات صحبت کنید، اما با به اشتراک گذاشتن احساس خود با داکتر عمومی تان، اولین قدم را برای گرفتن حمایت بردارید.



هیچ گاه فکر نکنید که مشکلاتان برای کمک گرفتن، خیلی کوچک و بی اهمیت است.

آیا در قسمت پذیرش داکتر عمومی با مشکلی مواجه شده اید؟

تعامل با بخش پذیرش به چند دلیل می تواند چالش برانگیز باشد. در اینجا به پنج مشکل رایج بیماران در بخش پذیرش اشاره شده است:

ممکن است مسئول پذیرش مشکل شما را درک نکنند. مشکل خود را به آرامی تکرار کنید، آن را روی کاغذ بنویسید، از یک اپلیکیشن ترجمه استفاده کنید یا برای کمک گرفتن از یک مترجم، درخواست بدهید.

از آنها بپرسید چه موقع می توانید برگردید تا با یکی از کارمندان صحبت کنید.

آرام باشید و سؤال خود را دوباره تکرار کنید، نشان دهید که می دانید مسئول پذیرش مصروف است. در صورت ادامه این مشکل، می توانید به مدیر مراقبت های بهداشتی شکایت کنید.

شما می توانید از مسئول پذیرش بخواهید تا زمان ملاقات، داکتر یا نرس شما را عوض کند.

شما می توانید یک مترجم درخواست کنید، یک ایمیل بفرستید یا بخواهید که برای صحبت کردن با مسئول پذیرش، به مطب بیایید.

اگر در دسترسی به داکتر عمومی خود یا مراقبتی که دریافت می کنید مشکلی دارید، خدمات زیر می توانند به شما کمک کنند. شما همچنین می توانید با مسئول پرونده خود یا مدیر مراقب های بهداشتی مطب صحبت کنید.

مسئول پذیرش به سؤال شما پاسخ درستی نمی دهد.



مسئول پذیرش وقت ندارد که به اندازه کافی به شما توجه کند.

مسئول پذیرش نسبت به شما بی ادب یا بدرفتار است.

شما از زمان قرار ملاقات یا از داکتر رزرو شده، راضی نیستید.

شما برای برقراری ارتباط تلففونی با مسئول پذیرش به سختی تلاش می کنید.

Migrant Help - 0808 8010 503
www.migranthelpuk.org

The Patients Association - 0800 345 7115
www.patients-association.org.uk

Refugee Council - 0808 196 7272
www.refugeecouncil.org.uk