

راهنمایی برای کمک به شما

در استفاده از خدمات

پزشک عمومی محلی خود

مراقبت کردن از بدن، قلب و ذهن خودتان



ایجاد شده توسط پناهندگان و برای پناهندگان

پزشک عمومی برای چه مشکلاتی می‌تواند به شما کمک کند؟

پرستاران و دکترها در کلینیک می‌توانند معاینه، مشاوره و درمان برای سالم نگه داشتن بدن، قلب و ذهن شما ارائه بدهند. آنها می‌توانند در موارد زیر کمک کنند:

- درد و آسیب جسمی دائم، استرس، غم و تنهایی، اضطراب، مشکلات پوستی، مشکلات سوء مصرف مواد مخدر و الکل و مشکلات تنفسی
- تجویز نسخه برای داروها
- ارجاع دادن به سایر خدمات بهداشتی و اجتماعی، از جمله کلینیک های بیمارستانی برای مشکلات جدی و خدمات تخصصی بهداشت روان
- ارائه واکسیناسیون و وسایل پیشگیری از بارداری
- مراقبت‌های دوره زایمان و بررسی سلامتی نوزاد و فرزند



چگونه می‌توانید به پزشک عمومی خود دسترسی داشته باشید؟

1 ثبت نام در پزشک عمومی خود

یک فرم ثبت نام از پزشک عمومی محل خود بگیرید تا برای تکمیل به خانه ببرید یا در کلینیک درخواست کمک داشته باشید. برخی کلینیک‌ها ثبت نام آنلاین دارند.



2 رزرو وقت ملاقات

به وبسایت کلینیک مراجعه کنید، قبل از 9 صبح با پذیرش تماس بگیرید، یا از اپلیکیشن خدمات بهداشت ملی استفاده کنید. باید موارد زیر را اعلام کنید:

- نام و تاریخ تولد
- چرا می‌خواهید پزشک عمومی را ببینید
- اورژانسی بودن یا نبودن مشکل‌تان
- وقت تلفنی می‌خواهید یا حضوری
- زمان در دسترس بودن‌تان

برخی کلینیک‌ها از فرم‌های آنلاین برای رزرو وقت ملاقات استفاده می‌کنند. اگر نمی‌توانید از فرم آنلاین استفاده کنید، به جای آن با پذیرش تماس بگیرید.

3 رفتن به وقت ملاقات خود

حتماً 5 دقیقه قبل از وقت ملاقات خود به مطب برسید. از شما خواسته می‌شود تا در اتاق انتظار بمانید و زمانی که دکتر آماده باشد شما را صدا می‌زنند.

رفتن به وقت ملاقات خدمات دیگر

مصرف دارو

مراقبت از خود

پس از وقت ملاقات

5

مهم است که توصیه یا طرح درمانی دکتر را رعایت کنید.

دریافت نسخه تجویز شده از داروخانه

داشتن آزمایش خون

دکتر فرمی را به همراه دستورالعمل‌های لازم برای آزمایش خون به شما می‌دهد. ببینید که آیا قبل از آزمایش باید ناشتا باشید یا خیر.

حتماً بپرسید که آیا به نسخه چاپی برای مراجعه به داروخانه نیاز دارید یا اینکه دکتر نسخه‌تان را به داروخانه معینی می‌فرستد.

4 صحبت کردن با پزشک عمومی خود

وقت ملاقات شما 01 دقیقه طول می‌کشد. برای توضیح دادن مشکل خود به پزشک عمومی و مدت زمانی که این مشکل را داشته‌اید آماده باشید. سعی کنید اول در مورد مهم‌ترین مشکل صحبت کنید و حتماً قبل از ترک آنجا از کامل متوجه شدن طرح درمان مطمئن شوید.



حقوق مراقبت‌های بهداشتی شما چیست؟

مهم است که نسبت به حقوق مراقبت‌های بهداشتی خود آگاهی داشته باشید. حقوق زیر توسط سیاست‌های خدمات بهداشت ملی محافظت می‌شود:

1. برای ثبت نام نزد پزشک عمومی نیازی به نشان دادن مدارک اثبات محل سکونت یا وضعیت مهاجرتی خود ندارید.
2. اگر یک پزشک عمومی از پذیرفتن ثبت نام شما امتناع ورزد، آنها باید دلیل خود را به صورت کتبی ارائه دهند.
3. اگر پزشک عمومی بدون داشتن دلیل معتبر ثبت نام شما را نپذیرد، حق شکایت نسبت به تبعیض قائل شدن را دارید.
4. شما می‌توانید دکتر یا کلینیک خود را بدون ارائه دلیل عوض کنید.
5. می‌توانید درخواست دکتر، پرستار یا مترجم شفاهی مذکر یا مؤنث را داشته باشید.
6. اگر زبان انگلیسی را متوجه نمی‌شوید یا به اندازه‌ای خوب صحبت نمی‌کنید که متوجه شوید دکتر چه درمانی را به شما ارائه می‌دهد، پزشک عمومی باید از یک مترجم شفاهی حرفه‌ای استفاده کند.
7. در صورت نارضایتی از خدمات ترجمه شفاهی حق دارید که درخواست مترجم شفاهی دیگری را داشته باشید.
8. درمان پزشک عمومی رایگان است.
9. شما حق نپذیرفتن درمان را دارید.
10. اگر پزشک عمومی قوانین و سیاست‌های فوق را رعایت نکند شما حق شکایت کردن را دارید.

آیا می‌توانید به پزشک عمومی خود اعتماد کنید؟

پزشک عمومی جزو خدمات محرمانه است. این یعنی هرچیزی که به پزشک عمومی می‌گویید یک راز است، از جمله جزئیات شخصی و سوابق دارویی‌تان. پزشک عمومی اجازه ندارد بدون اجازه شما به کسی در مورد شما بگوید مگر اینکه:

- شما توانایی رضایت دادن را نداشته باشید

- توسط قانون یا دستور دادگاه از او خواسته شده باشد

- اگر شما یا شخص دیگری در خطر مرگ یا آسیب جدی قرار داشته باشید

آیا باید اطلاعات زندگی خود را در اختیار پزشک عمومی تان قرار دهید؟

مکالمه داشتن با پزشک عمومی‌تان در مورد تجارب گذشته همیشه آسان نیست. به خصوص اگر خیلی خوب با آنها آشنا نباشید.

برای برخی افراد به اشتراک گذاشتن جزئیات زندگی‌شان به پزشک عمومی در ارائه مراقبت‌های بهتر کمک می‌کند.

با این حال، اگر انتخاب کنید که جزئیات زندگی‌تان را در اختیار پزشک عمومی قرار ندهید هیچ اشکالی ندارد، حتی اگر از شما خواسته باشند که این کار را انجام دهید. در هر صورت، پزشک عمومی شما آماده گوش دادن به شما است اگر بخواهید با آنها صحبت کنید.

مهم است که به خاطر داشته باشید که درخواست کمک کردن هیچ اشکالی ندارد و واضح و صادق بودن بهترین راه برای دریافت حمایتی است که شایسته آن هستید.

چگونه می‌توانید برای ملاقات با پزشک عمومی آماده شوید؟

- از قبل در مورد چیزی که می‌خواهید بگویید فکر کنید

- شاید بخواهید از یکی از اعضای خانواده یا دوستان بخواهید برای حمایت با شما همراه شوند

- بر روی اینکه در طی چند ماه گذشته حالتان چگونه بوده است تمرکز کنید

- از کلماتی که برای‌تان معنی‌دار است به منظور توضیح دادن تجربه‌های خود استفاده کنید

- مطمئن شوید که صحبت‌های دکتر را متوجه می‌شوید



- برای یادداشت برداری چیزی همراه خود ببرید

آیا باید اگر نگران یا غمگین هستید یا مواجه شدن با مسائل برای‌تان دشوار است به پزشک عمومی بگویید؟

اگر دائماً نگران، ناراحت یا تنها هستید پزشک عمومی شما می‌تواند حمایت برای بهبود تندرستی‌تان ارائه دهد.

صحبت کردن در مورد این تجربه‌ها می‌تواند دشوار باشد اما به اشتراک گذاشتن احساس خود با پزشک عمومی می‌تواند اولین قدم برای دریافت حمایت باشد.



به خاطر داشته باشید که هیچ مشکلی آنقدری کوچک یا بی اهمیت نیست که کمک لازم نداشته باشد.

آیا در بخش پذیرش تجربه بدی داشته‌اید؟

تعامل داشتن با پذیرش می‌تواند به دلایلی چالش برانگیز باشد. در زیر پنج مشکل رایجی که بیماران در پذیرش دارند آمده است:

ممکن است مسئول پذیرش مشکل شما را نفهمیده باشد. به آرامی حرف خود را تکرار کنید، بخواهید تا مشکل شما را بنویسند، از یک اپلیکیشن مترجم استفاده کنید یا درخواست مترجم شفاهی را داشته باشید.

مسئول پذیرش به سؤال شما پاسخ مفیدی نمی‌دهد.



از آنها پرسید چه زمانی می‌توانید برای صحبت با یکی از کارکنان بازگردید.

مسئول پذیرش به اندازه‌ای که نیاز دارید برای توجه به شما وقت ندارد.

آرام بمانید و سؤال خود را تکرار کنید، نشان دهید که درک می‌کنید که مسئول پذیرش سرش شلوغ است. اگر این مشکل همچنان پابرجاست، می‌توانید به مدیر کلینیک شکایت کنید.

مسئول پذیرش نسبت به شما بی‌ادب یا گستاخ است.

می‌توانید از مسئول پذیرش درخواست زمان وقت ملاقات، دکتر یا پرستار دیگری را داشته باشید.

از زمان وقت ملاقات خود یا دکتری که برای دیدن آن رزرو شده‌اید ناراضی هستید.

می‌توانید مترجم شفاهی درخواست کنید، ایمیل بفرستید یا بخواهید به صورت حضوری به کلینیک برای صحبت کردن با مسئول پذیرش مراجعه کنید.

در برقراری ارتباط با مسئول پذیرش به صورت تلفنی مشکل دارید.

اگر در دسترسی پیدا کردن به پزشک عمومی یا مراقبت‌های دریاقتی مشکل دارید خدمات زیر می‌تواند مفید واقع شود. همچنین می‌توانید با مسئول پرونده یا مدیر کلینیک در آن مطب صحبت 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



SUPPORTING AND
EMPOWERING
REFUGEES

CITY
UNIVERSITY OF LONDON
EST 1894