

مشروع حسن الممارسة من أجل تعميم الخدمات والصحة الجيدة

بطاقة بيانات (الخدمة الصحية الوطنية) : تقديم الأقليات العرقية السوداء في منطقتي كنزنكتون وشلسي ووستمنستر

حسب إحصاء سنة 2001، الأحياء التي تعرف أكبر تمركز للأقليات العرقية السوداء في بلدية كنزنكتون وشلسي هي حي كولبون (37 في المائة)، حي كوفيل (25 في المائة) ونفس النسبة في حي أفيندال. بلغت نسبة السكان التي اعتبرت من أصل عرقي أسود في هذه الأحياء مابين 15 و 22 في المائة وهي نسبة أكبر بكثير من النسبة العامة لمجموع تراب بلدية كنزنكتون وشلسي وهي 5 في المائة. تشير الأرقام إلى أن تلاميد المدارس يتحدثون أكثر من 100 لغة في كنزنكتون وشلسي.

في سنة 2001، كان 51 في المائة من التلاميد في كل المدارس الحكومية كانوا من أصول عرقية السوداء وكما اعتبرت اللغة الإنجليزية لغة إضافية ل 46 في المائة من تلاميذ المدارس الإبتدائية. باستثناء الإنجليزية، تعتبر اللغة العربية هي اللغة الأم الأكثر انتشاراً يوجد في كنزنكتون وشلسي أكبر نسبة من المقيمين المولودين خارج الاتحاد الأوروبي في إنجلترا وهي 11.2 في المائة . ثانٍ أكبر نسبة توجد في وستمنستر(9 في المائة).

التنوع العرقي في وستمنستر فريد من نوعه. أكثر من 30 في المائة من السكان هم من أصول عرقية سوداء وعدد اللغات المتداولة 150 لغة. هناك مجموعات كبيرة من الأثنية المختلفة بالإضافة إلى التجمعات السكانية التي استقرت منذ القدم في مدينة وستمنستر. مقارنة مع لندن ككل فإن وستمنستر تحظى بأكبر عدد من الصينيين والأفارقة والكاربيين وكذلك البنغاليين رغم أن المقيمين العرب يشكلون أكبر أقلية عرقية بالمدينة. كما يعتبر الإسلام ثالث ديانة بالمدينة.

مقارنة مع مجموع السكان فإن نسبة السكان من أصول عرقية سوداء الذين يتلقون خدمات مصالح الصحة العقلية نسبة كبيرة (42 في المائة) وخصوصاً السكان من أصول افريقية وكاريبيّة و الرجال طالبوا اللجوء والنساء المسلمات. 37 في المائة من الذين يقيمون في السكن المؤقت هم من الأقليات العرقية السوداء الذين اعترف بأنهم لا يقوىون على التحمل والمقاومة بسبب مرضهم العقلي.

الجاليات الناطقة بالعربية

١ بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

من خلال عملنا في مشروع حسن الممارسة من أجل تعليم الخدمات والصحة الجيدة، حدثنا ثلاثة انشغالات أو مشاكل صحية في أوساط جاليتنا:

داء السكري نوع 2: وهو مرض مزمن وسط الجالية المغربية ببريطانيا . ولأن هذا الداء منتشر بكثرة في المغرب فإن المصابون به على العموم يتزمون برنامج الرعاية المحدد لهم . غير أن هناك نقص في التوعية بخصوص تأثير المرض على الصحة العامة كما يشوب الإلتزام الصارم بنظام الحمية الغذائي كثیر من المشاكل مما يدفع المصاب إلى زيارة متعددة لمصالح المستعجلات المحلية مرات عديدة.

ارتفاع ضغط الدم: رغم أن زبنائنا يدركون معنى مصطلح "ارتفاع ضغط الدم" فإنهم في الحقيقة لا يدركون تماماً حقيقة المرض أو مضاعفاته أو الأخطار التي يمكن أن يشكلها إذا لم يتم السيطرة عليه. ينتشر هذا المرض بشكل كبير بين زبنائنا وله ارتباط كبير بالسمنة. لهذا فالحاجة كبيرة للتوعية والتربية إذا أردنا تجنب ارتفاع حالات الإصابة بالجلطة الدماغية.

الإكتاب : وهو مرض شائع و سط جاليتنا مع أننا قليلاً ما نتكلم عنه . الصحة العقلية من أكبر التابوهات أو المواضيع المسكوت عنها في أوساط الجالية العربية و غالباً ما تقترب بـ"الحق أو الجنون". فغالباً ما يعني اللاجئون أو المهاجرون العرب من نوع من أنواع الإكتاب المختلفة. بما أن الإكتاب لا يكون موضوع نقاش فإن أعراضه تظهر في أشكال أخرى خاصة الأمراض العضوية. وعليه لابد من تكثيف ورشات التوعية حتى يدرك الناس أنه ليس هناك خزي أو عار بخصوص الإصابة بمرض الإكتاب وتعلم طلب المساعدة.

2 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

NHS تعني هيئة الخدمات الصحية الوطنية؛ إنها ملك لنا جميعاً وقد تم تأسيسها لتقديم الدعم ومساعدتنا في الحفاظ على الصحة البدنية والعقلية. وقد تم نشر لائحة هيئة الخدمات الصحية الوطنية لأول مرة في تاريخ الهيئة بتاريخ 21 يناير 2009. وتشمل تلك الوثيقة كل ما يتعلق بما يمكن أن يتوقع العاملون، والمرضى وال العامة الحصول عليه من خلال الهيئة. بالإضافة إلى تعريفنا بالمبادئ والقيم الخاصة بها. وتشتمل لائحة الهيئة على عدد من الحقوق، والتعهدات والمسؤوليات الخاصة بالعاملين والمرضى على حد سواء. هناك سبعة مبادئ أساسية تعتبر دليلاً لهيئة الخدمات الصحية الوطنية في كل ما تقوم به، ويمكن التعرف عليها من خلال لائحة هيئة الخدمات الصحية الوطنية، وتلك المبادئ السبعة هي:

- تقوم هيئة الخدمات الصحية الوطنية بتقديم خدمة شاملة متاحة للجميع
- الحصول على خدمات الهيئة يكون بناءً على الحالة الصحية، وليس على قدرة الفرد على دفع المال
- تتطلع الهيئة إلى تحقيق أعلى معايير التميز والاحترافية
- يجب أن تضع هيئة الخدمات الصحية الوطنية في الاعتبار الاحتياجات والتفضيلات الخاصة بالمرضى، وأسرهم ومن ينوب عنهم
- تعمل هيئة الخدمات الصحية الوطنية وفقاً للحدود التنظيمية وبالشراكة مع مؤسسات أخرى لتحقيق مصلحة المرضى، والمجتمعات المحلية والسكان على نطاق أوسع
- تلتزم هيئة الخدمات الصحية الوطنية بتقديم أفضل مقابل لأموال داعيي الضرائب والاستخدام الأكثر فعالية ونزاهة واستدامة للموارد المحدودة
- هيئه الخدمات الصحية الوطنية مسؤولة أمام الجمهور، والمجتمعات المحلية والمرضى المستفيدين من خدماتها

تتوفر لائحة هيئة الخدمات الصحية الوطنية بأكثر من عشر لغات مختلفة، بصيغة سهلة القراءة وبطريقة برايل، وإذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن ذلك يمكنك سؤال مركز الحسينية، التابع لخدمة الاتصال ونصيحة المرضى المحلية (PALS): راجع البطاقة رقم 9، في المستشفى المحلي، أو فرع تقديم الخدمات أو المؤسسة التي تتبعها والموجودة في مكتب نصح المواطنين أو من خلال زيارة موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

<http://www.nhs.uk/choiceintheNHS/Rightsandpledges/NHSConstitution/Pages/Overview.aspx>

3 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

يُطلق على الممارس العام (GP)، أحياناً، طبيب الأسرة وهو طبيب عام يعمل في المجتمعات المحلية في مراكز الجراحة والمراكز الصحية. مهمة الممارس العام هي الاعتناء بصحة الأفراد في المجتمعات المحلية والتعامل مع مجموعة كاملة من المشاكل الصحية.

ستوفر لك عيادة الممارس العام التي تتبعها التقييف الصحي، وتتوفر كذلك المشورة المتعلقة بالتدخين والنظام الغذائي، والفحص الطبي الدوري، مثل اختبارات مسحة عنق الرحم، وفحوصات ضغط الدم، والفحوصات السريرية، والتطعيم باللقالحات وإجراء العمليات الجراحية البسيطة.

سيكون الممارس العام الذي تتبعه هو نقطة الاتصال الأولى في حالة إصابتك أو أحد أفراد أسرتك بأي مرض أو القلق بخصوص أية حالة صحية. يعمل الممارس العام عادة ضمن فريق يضم ممرضات، وزائرتين صحيتين وقابلات، بالإضافة إلى مجموعة من متخصصي الشؤون الصحية الآخرين مثل أخصائيي العلاج الطبيعي وأخصائيي العلاج المهني.

في حالة عدم قدرة الممارس العام الذي تتبعه على التعامل مع حالتك في العيادة، سيقوم عادة بإحالتك إلى المستشفى لإجراء الفحوصات، وتلقي العلاج أو العرض على استشاري متخصص.

من المهم أن تقوم بالتسجيل مع ممارس عام حيث يمكنه القيام بإحالتك إلى مستشفى متخصص وخدمات العلاج المجتمعية عند الحاجة إلى ذلك. يمكن التعرف على الخدمات التي تقدمها كل عيادة من خلال الدليل الخاص بالمركز أو العيادة المتوفر هناك.

لك الحق في التسجيل في عيادة الممارس العام للأنسنان التي تخترها، طالما إنك تسكن في المنطقة التي تغطيها تلك العيادة. زيارة العيادة مجانية.

خدمات الممارس العام (1)

4 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

يتعين عليك التسجيل مع ممارس عام يكمن قريباً من المنطقة التي تسكنها بمجرد انتقالك إلى منطقة جديدة. قبل التمكّن من مقابلة الممارس العام الذي تتبعه ستحتاج إلى حجز موعد.

يمكنك طلب مقابلة طبيب أو طبيبة (ولكن ذلك لن يكون متاحاً على الدوام). إذا كنت ترى أنك تحتاج إلى مقابلة الطبيب بشكل عاجل يتعين عليك توضيح ذلك لموظف الاستقبال وربما تتمكن من مقابلة الطبيب في نفس اليوم. إذا رأى الممارس العام أنك تعاني من مرض شديد يمنعك من الحضور إلى العيادة ربما يقوم بزيارة في منزلك (هذا في الحالات الحرجة فقط).

تستغرق مقابلة مع الممارس العام عادة عشر دقائق. إذا كنت تحتاج إلى مناقشة عدد من المواضيع التي تتعلق بالصحة، أو كنت تحتاج إلى خدمة الترجمة، يتعين عليك إبلاغ موظف الاستقبال عند حجز الموعد حتى يتم حجز ضعف مدة المقابلة.

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية كلغة أولى يتعين عليك إبلاغ موظف الاستقبال عند حجز الموعد أنك تحتاج إلى خدمة الترجمة عند مقابلة الطبيب. (في حالة تعذر توضيح ذلك لموظف الاستقبال فأبلغه باللغة التي تتحدث بها وسوف يقوم الموظف بطلب خدمة الترجمة من أجلك).

في حالة رغبتك في مقابلة الطبيب خارج مواعيد العمل الرسمية، يتعين عليك الاتصال بخدمة ساعات العمل غير الرسمية في قسم الطوارئ بالعيادة التي تتبعها لكي تتمكن من الوصول إلى الممارس العام 'المناوب' (اطلب هذا الرقم من العيادة).

5 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

الهدف من خدمات الفحص هو الكشف عن حالتك الصحية وهي خدمة مجانية متوفرة للجميع، وتشمل الاختبار أو الفحص الطبي بهدف تحديد ما إذا كنت تعاني من مرض أم لا. يمكن من خلال الفحص اكتشاف الأمراض في مراحلها المبكرة قبل ظهور الأعراض والبدء في الشعور بها. في الكثير من الحالات، مثل حالات مرض السكر وارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم غالباً لا تظهر لها أعراض وربما يكون الأفراد الذين يبدون في كامل صحتهم معرضين لخطر تلك الأمراض بدون الشعور بذلك.

اكتشاف الأمراض في مراحلها المبكرة يضمن معالجتها، ويزيد من فرصة السيطرة على المرض. ويمكن أن يساعد العلاج المبكر كذلك في الرقابة من خطورة المضاعفات الخطيرة. ومن المهم جداً أن تخضع للفحص في حالة مطالبتك بذلك، حتى لو كنت تشعر بأنك تتمتع بصحة جيدة. ويكون ذلك مهماً للغاية إذا كان لدى عائلتك تاريخ مع المرض. تهتم خدمات الفحص الرئيسية في المملكة المتحدة بمرض السرطان: برنامج فحص الثدي، برنامج فحص سرطان الرحم وبرنامج فحص سرطان الأمعاء:

- يكتشف برنامج فحص الثدي مرض سرطان الثدي في مرحلة مبكرة للغاية.
- فحص الرحم لا يعتبر فحصاً للسرطان في حد ذاته، ولكن يمكن من خلاله اكتشاف الأعراض غير الطبيعية مبكراً والتي يمكن علاجها قبل أن تتحول إلى سرطان.
- الهدف من برنامج فحص سرطان الأمعاء هو اكتشاف سرطان الأمعاء في مرحلة مبكرة حيث يكون العلاج أكثر فاعلية. ويمكن كذلك اكتشاف السليميات، والتي لا تعتبر من أشكال مرض السرطان ولكنها يمكن أن تتطور إلى سرطان بمرور الوقت.

لم يتم وضع برنامج لفحص سرطان البروستاتة، ولكن تم تقديم معلومات عن برنامج اختياري للتعامل مع مخاطر سرطان البروستاتة لمن طلبوا ذلك. إذا كان الأمر يهمك يمكنك التحدث إلى الممارس العام الذي تتبعه بخصوص ذلك. تتوفر كذلك خدمات الفحص للعديد من الحالات والأمراض الأخرى والتي تشتمل:

- الكلاميديا
- مرض السكر
- الالتهاب الكبدي
- السمنة
- ارتفاع ضغط الدم (ضغط الدم المفرط)

تحث مع الممارس العام الذي تتبعه في حالة رغبتك في الحصول على معلومات إضافية عن خدمات الفحص المتوفرة.

6 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

يمكن لأي فرد التقدم للتسجيل لدى طبيب الأسنان التابع لهيئة الخدمات الصحية الوطنية وذلك الحق في التسجيل مع أكثر من طبيب إذا كانت لديك الرغبة في ذلك.
سيقوم كافة أطباء الأسنان بتقديم الخدمات التالية:

- فحص الحالة وتقييمها
- الإحاله لمستشفى الأسنان لتلقي العلاج التخصصي
- العلاج الجراحي مثل إزالة ضرس العقل والأسنان الأخرى، والخشو العادي وخشو الجذور
- الأشعة السينية، والجسور، والكسوة الخزفية، والتبيجان، والخشوات، وأطقم الأسنان، وعلاج الأمراض
- العلاج غير الجراحي مثل التنظيف، والتلميع، وعلاج (اللثة) الدوري، والخشوات الهامشية وتعليمات النظافة الصحية للفم
- إذا كنت في حاجة إلى دفع تكاليف علاج الأسنان ب الهيئة الخدمات الصحية الوطنية فسوف تضطر لدفع تكاليف واحدة لكل دورة من دورات العلاج (وينطبق ذلك أيضاً إذا كنت في حاجة لزيارة طبيب الأسنان أكثر من مرة لاستكمال العلاج). توجد ثلاثة شرائح ثابتة للتکاليف الخاصة بدورات العلاج:
 - الشريحة رقم 1 – 16.50 جنيه إسترليني: وتحتوى على تكاليف الفحص، والتشخيص (مثل الأشعة السينية)، وتقديم المشورة لمنع حدوث المشاكل في المستقبل والتنظيف والتلميع في حالة الحاجة إلى ذلك. وإذا طلبت الحصول على رعاية عاجلة، حتى لو كانت احتياجات علاجك العاجلة تتطلب أكثر من ميعاد للاستكمال، ستدفع تكاليف الشريحة رقم 1 فقط.
 - الشريحة رقم 2 – 45.60 جنيه إسترليني: وتغطي تكاليف أي علاج يتم تلقيه من الشريحة رقم 1، بالإضافة إلى أي علاج تحتاج إليه مثل الخشوات، وعلاج الجذور أو اللثة.
 - الشريحة رقم 3 – 198.00 جنيه إسترليني: وتغطي تكاليف أي علاج يتم تلقيه من الشريحة رقم 1 و 2، بالإضافة إلى التبيجان، أو أطقم الأسنان أو الجسور. في حالة الحاجة إلى المزيد من العلاج بنفس التكاليف أو أقل خلال شهرين من استكمال دورة العلاج (مثل الخشوات الإضافية)، ولن تضطر إلى دفع المزيد من التكاليف.

7 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

الهدف من خدمات الأمومة هو رعاية المرأة قبل، وأثناء وبعد الولادة وكذلك العناية بالأطفال حديثي الولادة. توفر خدمة العناية بالجنين العناية بالمرأة خلال فترة الحمل كما تتوفر خدمة ما بعد الولادة العناية بالمرأة ووليدتها في الفترة التالية للولادة مباشرة.

يتعين عليك مقابلة الممارس العام بمجرد الشعور بحدوث الحمل (ليس فقط للتreatment مع الحمل ولكن لأن الحمل من الممكن أن يؤثر على العلاج الحالي أو المستقبلي للأمراض التي ربما تعاين منها). سيتم التعامل مع الحمل بسرية حتى لو كنت تحت سن 16 سنة.

تتوافر اختبارات الحمل مجاناً من خلال الممارس العام، والعيادات المجتمعية لتحديد النسل أو مراكز خدمة الصحة العامة التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية. أو يمكن شرائها من الصيدلية المتواجدة في منطقتك.

سيشارك الممارس العام في فريق خدمة الأمومة الذي سيعتني بك خلال فترة الحمل. ستقوم القابلة بتقديم الرعاية الفردية والدعم لك، كما ستقوم بتزويدك بالمعلومات والمساعدة في اختيارك بالخيارات الخاصة بأنواع الرعاية التي ترغبين في الحصول عليها. ستقوم القابلة بمساعدتك في الاستعداد للمخاض وتنظيم عملية الولادة وسوف توفر لك المشورة الخاصة بالمخاض المتأخر، والرضاعة، والرعاية بالوليد، والفحوصات الخاصة بالوليد، واكتتاب ما بعد الولادة. ربما يتم كذلك خلال تلك الفترة إحالتك إلى طبيب توليد، وهو استشاري متخصص في أمور الحمل والولادة، في حالة احتجاجك لرعاية إضافية أو كان هناك أية مضاعفات للحمل.

بعد الولادة ستقوم زائرة صحية بزيارتك في منزلك، وهي ممرضة مؤهلة ومتخصصة في مجال الرعاية الصحية للمواليد والأطفال. ستقوم الزائرة الصحية بإجراء الفحوصات لك وللمولود وسوف تقدم لك الدعم لضمان تهيئتك عاطفياً ونفسياً لمسؤوليات الأمومة.

8 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

المرض النفسي ليس غريباً أو غير معتمد؛ يتعرض واحد من كل أربعة أفراد إلى مرض نفسي في فترة ما من حياته. فالمرض النفسي يمكن أن يؤثر على أي فرد ويمكن أن يتذبذب عدة صور. وهذا النوع من المرض يمكن أن يشتمل على واحد أو أكثر مما يلي:

- الفضام
- إيذاء النفس
- اضطرابات الأكل
- الإدمان
- القلق
- الاكتئاب
- الإجهاد
- الاضطرابات المزاجية

يمكن أن تؤثر مشاكل الصحة النفسية على كثير من جوانب حياتك، مثل السكن، والعمل، وال العلاقات الشخصية واستقرار الحالة البدنية، لذلك في حالة شعورك أو أحد أقاربك بأي شكل من أشكال المرض النفسي اطلب المساعدة. يتوافق عدد من الخدمات المختلفة لمساعدتك ومساعدة أسرتك، في معظم الحالات من الأفضل أن تتحدث مع الممارس العام الذي تتبعه أولاً. سيكون الممارس العام الذي تتبعه قادرًا على إجراء التقييم الأولي وتقديم الدعم لك بأفضل طريقة ممكنة. تبعاً لنوع المرض، يمكن أن تشتمل الخدمات المتوفّرة على:

- العلاج بالكلام، مثل برنامج تحسين الحصول على العلاج النفسي IAPT، أو الاستشارات، أو استشارات الظروف الصعبة أو العلاج النفسي
- البرامج العلاجية، مثل العلاج، ومضادات الاكتئاب
- الخدمات المجتمعية، المقدمة من خلال فريق الصحة النفسية المجتمعية (CMHT) أو فريق حل الأزمات (CRT)
- خدمات المرضى في العيادات الداخلية

قد تتم إحالتك كذلك إلى مقاولة الأخصائي الاجتماعي أو يتم تخصيص أخصائي متخصص/أخصائي دعم من أجلك، والذي سيكون بمقدوره تقديم المساعدة والمشورة بخصوص الموضوعات العملية مثل الإعانات، والإسكان، والرعاية النهارية والتدريب.

9 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

توفر مراكز خدمة الصحة العامة التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية بسهولة مجموعة من العلاج؛ حيث تتم إدارة تلك المراكز عادةً من قبل المرضى أنفسهم لتوفير العلاج للأمراض البسيطة مثل حالات العدوى، أو الجروح البسيطة أو الجروح وكسور العظام. وتقوم تلك المراكز بتقديم خدمة تكميلية لخدمات الممارس العام والحوادث التي تم إدخالها إلى المستشفى وقسم الطوارئ. بالرغم من أن بعض مراكز خدمة الصحة العامة توفر الأطباء، إلا أن معظمها لا تقوم بذلك ولذلك فهي لا توفر العلاج للأمراض الخطيرة أو حالات الطوارئ.

- لا تقوم كافة مراكز خدمة الصحة العامة بتقديم نفس الخدمات، لذلك فنحن ننصحك بمراجعة المركز المحلي الذي تتبعه للتعرف على الخدمات التي يوفرها.
- تفتح معظم مراكز خدمة الصحة العامة أبوابها طوال أيام الأسبوع، بما في ذلك العمل خلال ساعات العمل غير الرسمية، وبعض تلك المراكز تفتح أبوابها على مدار 24 ساعة.
- لا يتطلب عليك التسجيل للانضمام إلى خدمات مراكز خدمة الصحة العامة ولا تحتاج إلى حجز موعد قبل الذهاب إلى أحد تلك المراكز للحصول على العلاج.

بعض الحالات التي يمكن علاجها وتشمل:

ضغط الدم ~ السعال، نزلات البرد وأعراض الأنفلونزاـ منع الحمل في الحالات الطارئة ~ اللدغات والمسعات ~ حمى الكلاـ ~ الجروح البسيطة ~ قمل الرأس ~ إصابات العضلات والمفاصل ~ الأمراض الجلدية: الطفح الجلدي، حروق الشمس ~ خياطة الجروح ~ أمراض البطن: الألم، والإمساك، والقيء والإسهال ~ المشاكل الصحية النسائية: السلائل ونصائح الدورة الشهرية

للحصول على المزيد من المعلومات يمكنك الاتصال بخدمة الاتصال ونصائح المرضي المحلي التي تتبعها، أو مكتب نصح المواطنين، أو طلب المساعدة من مشروع مركز الحسينية مجتمعي، أو يمكنك البحث عن مركز خدمة الصحة العامة المحلي الذي تتبعه من خلال موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

<http://www.nhs.uk/NHSEngland/AboutNHSservices/Emergencyandurgentcareservices/Pages/AE.aspx>

10 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

يطلق على الصيادلة كذلك اسم الكيميائيين وهم المتخصصين في العقاقير واستخداماتها في علاج الأمراض. وهم يعملون في الصيدليات (محال بيع العقاقير) الموجودة في المستشفيات وفي الشوارع الرئيسية. وهم يلعبون دوراً أساسياً في تقديم الرعاية الصحية المتميزة للمرضى واستخدام خبراتهم الطبية ومعرفتهم العملية لضمان التوفير والاستخدام الآمن للأدوية من قبل المرضى والأفراد العاديين.

تقوم كافة الصيدليات بتقديم الخدمات التالية:

- صرف الوصفات الطبية (بما في ذلك الوصفات المكررة)
- التخلص بشكل آمن من الأدوية الموصوفة غير المرغوب فيها
- تقديم المشورة والعلاج الخاص بالأمراض والحالات البسيطة بدون وصفات طبية
- وضع العلامات الخاصة بالدعم، أو النصائح أو العلاج الإضافي
- النصائح والوسائل الخاصة بالصحة وأسلوب الحياة مثل التوقف عن التدخين، وإنقاص الوزن وخفض ضغط الدم

كما يوفر بعض الصيادلة الخدمات الإضافية التالية:

- المراجعات الطبية
- خدمات التوقف عن التدخين
- فحص الكلاميديا
- تبديل الحقن لمستخدمي العقاقير
- منع الحمل في الحالات الطارئة
- خدمات التطعيم، مثل فيروس الورم الحليمي البشري، والأنفلونزا.
- الفحوصات الطبية التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية
- خدمات علاج الأمراض البسيطة

11 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

يجب دفع تكاليف الوصفات الطبية الخاصة بهيئة الخدمات الصحية الوطنية، ما لم تكن مستحقة للمساعدة نظرا لظروفك الخاصة. يتم صرف الوصفات الطبية مجاناً في الحالات الآتية:

- إذا كنت فوق سن 60 أو تحت سن 16.
 - إذا كان عمرك 16، 17 أو 18 عاماً ونتعلم بدوام كامل
 - إذا كنت مقيماً في أحد مستشفيات هيئة الخدمات الصحية الوطنية لتلقي العلاج
 - إذا كنت حامل أو قمت بولادة طفل خلال آخر 12 شهراً ولديك شهادة إعفاء سارية. إذا كنت لا تملكون هذه الشهادة سينتعين عليك تعبيئة النموذج FW8 الذي يمكن الحصول عليه من الممارس العام، أو الطبيب، أو القابلة أو الزائرة الصحية. يجب عليك تعبيئة الأجزاء 1 و 2 في النموذج ويجب على الممارس العام الذي تتبعينه، أو الطبيب، أو القابلة أو الزائرة الصحية التوقيع للتأكيد على أن المعلومات التي تقدمينها صحيحة.
 - إذا كنت تتلقين أنت أو أحد أفراد العائلة أي شكل من أشكال الدعم التالية المرتبطة بالدخل: دعم الدخل، أو إعانة الباحثين عن عمل على أساس الدخل، أو إعانة توظيف ودعم على أساس الدخل، أو انتeman معاش أو ضمان انتeman.
- إعانة العجز أو إعانة المعيشة للمعاقين لا يتم وضعها في الاعتبار، حيث أنها لا ترتبط بالدخل. سيكون عليك، بدلاً من ذلك، التقدم بطلب للحصول على شهادة إعفاء.

من المهم جداً التأكد ما إذا كان يتعين عليك أن تدفع قيمة العلاج الذي تحصل عليه أم لا قبل طلب تجهيز الوصفة الطبية الخاصة بك. ومن المهم جداً أيضاً أن تعرف أنه في حالة حصولك على دواء مجاني وأنت غير مستحق له، حتى إن كان ذلك عن طريق الخطأ، قد يعرضك للعقوبة.

12 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

في بعض الحالات توجد أدوية يتم توفيرها مجاناً للجميع وتشمل:

- الدواء الذي تحصل عليه في المستشفى أو أحد المراكز التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية؛
- وسائل من الحمل الموصوفة؛
- الدواء الذي تحصل عليه بصورة شخصية عن طريق الممارس العام؛
- الدواء المقدم في المستشفى أو العيادة لعلاج الأمراض المنقولية جنسياً (STI)؛
- الدواء المقدم لعلاج السل؛
- الدواء المقدم لشخص يخضع للإشراف لعلاج نوع من أنواع الإضطراب الذهني.

إذا كنت من محدودي الدخل فربما تحصل على دعم تكاليف العلاج من خلال مشروع محدودي الدخل التابع لهيئة الخدمات الصحية الوطنية. توفر لك شهادة HC2 الإعفاء من تكاليف العلاج، وللحصول على واحدة يتعين عليك تعبئة نموذج HC1. يمكنك الحصول عليه من مكتب التوظيف والإعانات أو معظم المستشفيات التابعة لـ هيئة الخدمات الصحية الوطنية. كذلك ربما يكون بمقدور الممارس العام الذي تتبعه، أو الطبيب أو أخصائي العيون إعطائك هذا النموذج. ويمكنك كذلك الحصول عليه من خلال الاتصال بهاتف رقم 0845 610 1112 أو من خلال موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

<http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Pages/Prescriptioncosts.aspx>

إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على علاج مجاني اعلم أنه يتطلب عليك دفع تكاليف أربع وصفات طبية أو أكثر خلال ثلاثة أشهر أو أكثر من 14 صنفاً خلال 12 شهراً، ربما يكون من الأرخص شراء بطاقة العلاج مسبقة الدفع (PPC). يمكنك فقط استخدام بطاقة العلاج مسبقة الدفع للحصول على الوصفات الطبية الخاصة بـ هيئة الخدمات الصحية الوطنية الخاصة بك. تسرى بطاقة العلاج مسبقة الدفع من تاريخ تقديمك للطلب أو اتصالك ما لم تطلب تاريخ سريان مختلف. يمكنك طلب بطاقة العلاج مسبقة الدفع عبر الإنترنت أو من خلال الاتصال بهاتف رقم 0845 850 0030، أو من خلال تعبئة نموذج FP95، الذي يتواجد لدى بعض الصيدليات أو من خلال الممارس العام. يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات عن بطاقة العلاج مسبقة الدفع عن طريق كتاب HC12 والذي يتواجد على موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

[http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Documents/2009/HC12\[1\].pdf](http://www.nhs.uk/NHSEngland/Healthcosts/Documents/2009/HC12[1].pdf)

هناك عدد من الحالات الأخرى التي قد يكون من حقك فيها الحصول على الوصفات الخاصة بـ هيئة الخدمات الصحية الوطنية مجاناً، للمزيد من المشورة، يمكنك الاتصال بخدمة الاتصال ونصح المرضى المحلية التي تتبعها، أو مكتب نصح المواطنين، أو اطلب من مركز الحسينية مساعدتك في الحصول على المعلومات الصحيحة.

تكاليف الوصفات الطبية الخاصة بـ هيئة الخدمات الصحية الوطنية (2)

13 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

هيئة الخدمات الصحية الوطنية هي مؤسسة كبيرة ومتعدبة وتقدم مجموعة كبيرة من الخدمات المختلفة. وتتلقى هيئة الخدمات الصحية الوطنية من كافة العاملين الاستماع والإجابة على استفساراتكم بأفضل شكل ممكن. وبالرغم من ذلك، إذا كنت أو أحد أقاربك غير راضين عن مستوى الخدمات التي تقدمها هيئة الخدمات الصحية الوطنية، أو لا تتركون ما الذي يجري، يمكن لخدمة الاتصال ونصح المرضى تقديم المساعدة في هذه الحال. خدمة الاتصال ونصح المرضى تضمن استماع موظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية للمرضى، وأقاربهم، ومقدمي الرعاية لهم وأصدقائهم. تتتوفر خدمة الاتصال ونصح المرضى في كافة مستشفيات هيئة الخدمات الصحية الوطنية، لا تقدم خدمة الاتصال ونصح المرضى أي نصائح طيبة.

يعتبر عليك استخدام خدمة الاتصال ونصح المرضى عندما تشعر أنه لم يتم الاستماع إليك، ويمكنهم مساعدتك من خلال الإجابة على تساولاتك. تعمل خدمة الاتصال ونصح المرضى على المساعدة في حل مشاكلك بأسرع وقت ممكن. وتساعد وتنصح المرضى لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وسوف:

- توفر لك المعلومات عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية وتساعدك في آية موضوعات أخرى ترتبط بالشؤون الصحية.
- تساعد في حل الأمور أو المشكلات عند استخدامك لخدمات هيئة الخدمات الصحية الوطنية
- توفر المعلومات عن إجراءات تقديم الشكاوى ضد هيئة الخدمات الصحية الوطنية وطريقة الحصول على مساعدة مستقلة إذا ما قررت تقديم شكوى
- توفر لك المعلومات وتساعد في تقديمك لهيئات ومجموعات الدعم المستقلة عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية
- تبلغك بطريقة زيادة مشاركتك في العناية بصحتك وفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية محلياً
- تحسين مستوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية من خلال الاستماع إلى مخاوفك، ومقرراتك وتجاربك والتأكد من أن الأفراد القائمين على تحديد وإدارة الخدمات على وعي بالموضوعات التي تثيرها
- توفير نظام تحذير مبكر لمؤسسات هيئة الخدمات الصحية الوطنية وهيئات المراقبة من خلال تحديد المشكلات أو أوجه القصور في الخدمات والإبلاغ عنها

للاتصال بخدمة الاتصال ونصح المرضى، يمكنك طلب المساعدة من مركز الحسينية، أو مكتب نصح المواطنين المحلي الذي تتبعه أو الاتصال مباشرة بخدمة الاتصال ونصح المرضى من خلال هيئة الخدمات الصحية الوطنية في كينسجتون وتشيلسي: من الاثنين - الجمعة من الساعة 9 صباحاً - 5 مساءً على هاتف رقم 020 8962 4547، أو من خلال الفاكس على رقم 020 8962 4828 أو عبر البريد الإلكتروني pals@kcc-pct.nhs.uk هيئة الخدمات الصحية الوطنية في ويستمنستر: من الاثنين - الجمعة من الساعة 9.30 صباحاً - 4.30 مساءً على هاتف رقم 0800 587 8818، أو نصياً من خلال 07766 251 458 أو عبر البريد الإلكتروني pals@westminster-pct.nhs.uk مستشفى سانت ماري: 0800 716 131 مستشفى مارسدن الملكي: 0800 783 7176 مستشفى تشيلسي وويستمنستر: 020 8846 6727 مؤسسة الصحة النفسية لوسط وشمال غرب لندن: 020 8237 2329 مستشفى برومبتون هارفورد الملكي: 020 7349 7715

14 بطاقات واقع الخدمة الصحية الوطنية

إذا لم تكن راضيا عن مستوى الخدمات التي تلقينها أنت أو أحد أقاربك من هيئة الخدمات الصحية الوطنية، أو تم رفض علاجك، فاك الحق في تقديم شكوى وطلب التحقيق فيها بشكل كامل.

يوجد لدى هيئة الخدمات الصحية الوطنية إجراءات لتقديم الشكاوى، والتي تعتبر دائما الخطوة الأولى لتقديم أي شكوى. يمكنك معرفة تفاصيل إجراءات تقديم الشكاوى ضد هيئة الخدمات الصحية الوطنية من موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

<http://www.nhs.uk/choiceintheNHS/Rightsandpledges/Complaints/Pages/AboutNHScomplaints.aspx>

يوجد لدى هيئة الخدمات الصحية الوطنية عملية بسيطة لتقديم الشكاوى تتكون من مرحلتين، ويمكنك طلب نسخة من خطوات إجراءات تقديم الشكاوى من المستشفى التي تتبعها، أو فروع تقديم الخدمات أو المؤسسة مما سيوضح لك طريقة تقديم الشكوى والمساعدة أو الدعم المتاح لك.

يتبعين عليك تقديم الشكوى في أسرع وقت ممكن، عادة خلال 12 شهراً من تاريخ حدوث الواقعية أو بمجرد ملاحظتك للأمر. (يمكن في بعض الأحوال تمديد الإطار الزمني، شريطة توافر إمكانية التحقيق في الشكوى ووجود ظروف مخففة). يمكنك القيام بالآتي:

1. اطلب من المستشفى أو المؤسسة التي تتبعها نسخة من إجراءات تقديم الشكاوى التي ستوضح طريقة تقديمها. الخطوة الأولى عادة هي إثارة المسألة (سواء كتابة أو شفهياً) مع الممارس، على سبيل المثال الممرضة أو الطبيب المعنى، أو مع المؤسسات التي يتبعونها، والتي سيكون بها مدير مسئول عن الشكاوى. يسمى هذا بالحل الداخلي وفيه يتم حل معظم المشكلات في هذه المرحلة.

2. إذا كنت لا تزال غير راض، يمكنك إحالة الأمر إلى محقق الشكاوى البرلمانية والخدمات الصحية، والذي يعتبر جهة مستقلة عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية والحكومة. اتصل على هاتف رقم 0345 015 4033

توضح لك لائحة هيئة الخدمات الصحية الوطنية (راجع البطاقة رقم 3) حقوقك عند الرغبة في تقديم شكوى، اطلب من خدمة الاتصال ونصح المرضى (PALS) الموجودة في المستشفى، أو فرع تقديم الخدمات أو المؤسسة مساعدتك. مركز الحسينية يكون بمقatore مساعدتك من خلال تزويدك بالمعلومات والدعم.

الشكاوى ضد هيئة الخدمات الصحية الوطنية