

تغييرات المواعيد

إلغاء أو تغيير موعدك مع الطبيب، يُرجى الاتصال بنا على رقم الهاتف أو مراسلتنا على عنوان البريد الإلكتروني الوارد في خطاب تحديد الموعد الخاص بك.

قد يتيح لنا ذلك تخصيص الوقت المحدد لموعدك لمريض آخر. في حال لم تتمكن من الحضور دون إخطار العيادة في وقت مبكر، فقد نقوم بإحالتك مرة أخرى إلى رعاية طبيبك المختص؛ وهو الأمر الذي يتماشى مع "سياسة عدم الحضور وإلغاء الحجز" التي وضعتها مؤسسة NHS Greater Glasgow and Clyde التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS).

يُرجى عدم الحضور إلى الموعد إذا كنت تعتقد أنك تعاني من الإنفلونزا أو الإسهال والقيء.

مكالمة التذكير بالموعد

تستعين المستشفى بنظام صوتي آلي لتذكيرك بالموعد المحدد لك.

ويطلب منك هذا النظام معرفة ما إذا كنت تعتزم حضور موعدك. وفي حال عدم التزامك بالحضور، فإننا سنخصص الوقت المحدد لموعدك لمريض آخر.

إذا كنت لا ترغب في تلقي مكالمة التذكير الهاتفية، يُرجى الاتصال بنا على رقم الهاتف أو مراسلتنا على عنوان البريد الإلكتروني الوارد في خطابك.



مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن أي من الأمور التالية، فيُرجى الاتصال هاتفياً بالرقم الموضح على خطاب تحديد الموعد:

- تعاني من مشكلة في البصر أو السمع أو تحتاج إلى مترجم
- التنقل أو أية معدات متخصصة أو أي احتياجات أخرى.

الانتقال إلى المستشفى

إذا أردت معرفة كيفية الانتقال إلى المستشفى، يُرجى الاتصال بخط Traveline على الرقم 0871 200 2233، أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.travelinescotland.com

نقل المرضى

(عن طريق سيارات الإسعاف)

لا يعني تحديد موعد في المستشفى أو العيادة أنك تستحق نقلك للمستشفى كأحد مرضانا. إذا كنت بحاجة إلى هذا النوع من النقل إلى المستشفى لأسباب طبية، فيجب عليك أو على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك ترتيب عملية النقل.

يُرجى الاتصال بخدمة الإسعاف الأسكتلندي على الرقم 0300 123 1236، وسوف تُطرح عليك سلسلة من أسئلة التقييم لتحديد مدى حاجتك لعملية النقل.

في حال لم تعد في حاجة إلى سيارة إسعاف أو أية سيارة أخرى، يُرجى الاتصال على الرقم 0800 389 1333 - في أقرب وقت ممكن - وذلك قبل تاريخ موعدك وأخبرهم عن اسمك وعنوانك ورقم هاتفك وتاريخ الموعد وعيادة المستشفى التي كنت ترتادها. رقم الهاتف الموضح أعلاه هو رقم جهاز الرد الآلي. (لا يقوم الموظفون بإلغاء موعدك - تقع مسؤولية عدم حضورك على عاتقك وحدك).

يُرجى ملاحظة أنه لن يتم نقل الشخص المرافق أو المصاحب لك إلا في حالة الضرورة القصوى التي تقتضيها حاجتك الطبية.

ما يتوجب إحضاره معك

- خطاب تحديد الموعد.
- مفكرة مسجل بها كل الأدوية التي تتناولها حالياً، بما في ذلك أي فيتامينات أو أعشاب أو علاجات مماثلة أو بديلة.
- قائمة مكررة بالأدوية الواردة في الوصفة الطبية (إن وجدت).
- أي أسئلة قد ترغب في طرحها على الطبيب. (قد ترغب في تدوين تلك الأمور).

نظام تسجيل دخول المرضى الخارجيين

تطبق بعض مستشفياتنا نظامًا لتسجيل دخول المرضى الخارجيين. ويستخدم هذا النظام جهاز كمبيوتر مزود بشاشة لمسية بسيطة. يُرجى ملاحظة ما يلي:

- إذا كانت لديك أي مخاوف أو تعاني من أية مشكلة في استخدام جهاز الكمبيوتر، فإنه يمكنك طلب المساعدة من أحد المرشدين أو الذهاب مباشرةً إلى مكتب الاستقبال بالعيادة.

الأمر المتوقع في العيادة

- هناك عيادات متعددة تعمل في الوقت نفسه وقد تعمل في أوقات مختلفة، وهذا لا يعني أنك تسير وفق ترتيب غير صحيح أو أنك حضرت في موعد غير مناسب.
- إذا كانت العيادات تعمل حتى وقت متأخر، فسوف نخبرك ونوافيك بأي تحديث في هذا الشأن.
- يمكن أن يختلف طول فترة الموعد؛ لذلك يُرجى التأكد من أن لديك وقتًا كافيًا للانتظار في حالة التأخيرات في المواعيد. قد تخضع لاختبارات خلال موعدك مع الطبيب في العيادة. إذا كانت الجراحة جزءًا من خطة علاجك، فقد يتضمن موعدك إجراء تقييم لما قبل العملية (فحص طبي تمهيدًا لإجراء عملية جراحية معينة) في اليوم ذاته.
- من المقرر أن تزور استشاريًا طبيًا، وهو أحد أعضاء فريق العمل لدينا أو ممرض/ممرضة. ويمكن لأحد أصدقائك أو أقاربك أن يكون موجودًا عند زيارتك لهم.
- في حال كنت تحتاج إلى مزيد من المواعيد مع الطبيب، فإننا نناقش هذا الأمر معك.
- بمجرد معرفة نتائج الاختبار، فإننا نتصل بطبيبك المختص. يُرجى مراجعة طبيبك المختص لتعرف ما إذا كان لديه نتائج الاختبار قبل تحديد موعد معك.
- يتم إرسال بعض الاختبارات أو فحوصات الأشعة السينية إلى استشاري المستشفى وليس إلى طبيبك المختص؛ علمًا بأننا نخبرك بهذا الأمر في وقت الخضوع للاختبار أو إجراء الفحص بالأشعة السينية.
- يحق لك الحصول على رأي ثانٍ. إذا كنت تشعر بأن هذا الأمر ضروري، يُرجى طلب ذلك من الاستشاري المسؤول عن رعايتك.
- إذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك الاطلاع على السجلات الصحية الخاصة بك. يمكن لأحد كبار الموظفين أن يقدم لك المشورة بشأن ما يجب عليك القيام به.

خدمة ساحة انتظار السيارات مجانية (باستثناء ساحة الانتظار الموجودة في مستوصف جلاسجو الملكي)، غير أن الحد الأقصى للانتظار لا يتجاوز 4 ساعات من أيام الاثنين إلى الجمعة (من 7.30 صباحًا حتى 4 مساءً). يُرجى تخصيص وقت كافٍ للبحث عن مكان لإيقاف سيارتك في ساحة الانتظار؛ علمًا بأن المساحات المخصصة لإيقاف سيارات ذوي الإعاقة متوفرة في ساحات الانتظار الرئيسية.

عدم التدخين

تعمل المستشفى على تطبيق سياسة "عدم التدخين"؛ حيث يُمنع التدخين بموجب هذه السياسة منعًا باتًا في أي مبنى يخص هيئة الخدمات الصحية الوطنية أو مدخل المستشفى أو أي مدخل آخر أو أرض أو ساحة انتظار السيارات. ويشمل ذلك استعمال السجائر الإلكترونية أو أدوات المبخار المستخدمة في التدخين.

إبداء الاحترام للموظفين

خلال موعدك، يمكنك أن تتوقع أن يعاملك الموظفون بطريقة يكتنفها الاحترام والحفاظ على كرامتك. وبالمثل، فإننا نتوقع أن تتم معاملة موظفينا على نفس الشاكلة؛ علمًا بأننا لن نتسامح أو نتهاون مع أي سلوك تعسفي أو عنيف وسننظر في مقاضاة أي شخص أبدى سلوكًا غير مقبول.

تعليم الطلاب

هناك جزء جوهري في عملنا في المستشفى يتبلور في تعليم وتدريب الطلاب الذي يدرسون الطب أو التمريض أو غيرها من المهن الأخرى ذات الصلة.

لديك الحق في أن تقرر ما إذا كنت ترغب في المشاركة في تعليم الطلاب أو إجراء أبحاث طبية، وسوف نسألك عن هذا الأمر قبل التشاور معك.

سرية المعلومات الصحية

يُرجى الاطلاع على نشرة الإرشادات المرفقة.

الغرفة الهادئة

تتضمن معظم المستشفيات غرفة هادئة أو حرمًا مقدسًا للعبادة، فضلًا عن أماكن تنعم بها براحة نفسية أو التأمل أو تؤدي بها صلاتك. يُرحَّب بجميع الأشخاص لاستخدام هذه الأماكن.

تكاليف السفر

يمكن للمرضى المطالبة بتكاليف سفرهم إذا كانوا يتلقون اهتمامًا عائليًا أو دعمًا للدخل أو يعدون من محدودى الدخل.

يُرجى ملاحظة ما يلي:

- يجب على المرضى إحضار إثبات استحقاق، مثل خطاب يؤكد استحقاق هذه المنفعة أو شهادة رعاية صحية أو بطاقة الإعفاء من الائتمان الضريبي أو بطاقة تسجيل طلب حق اللجوء (ARC).
- سوف يُطلب منك إحضار تذاكر الحافلات أو القطارات كدليل.
- يمكننا سداد تكاليف البنزين للمرضى الذين يستخدمون سياراتهم.
- في بعض الحالات، يمكن المطالبة بتكاليف سفر الشخص المرافق.
- لن يتم سداد رسوم السيارات الأجرة.
- يحق لجميع المرضى الذي يسافرون من المرتفعات والجزر الأسكتلندية المطالبة ببعض أو كل تكاليف وسائل النقل العام التي تدخل في نطاق السفر.
- يُرجى الاستفسار من الموظفين عن مزيدٍ من المعلومات أو اتجاهات الذهاب إلى مكتب النقدية.

الخدمات المتوفرة

يتوافر مرافق للمقاهي، يُرجى الاستفسار من الموظفين لإرشادك إليها.

التعليقات والاقتراحات

نرحب بالتعليقات والاقتراحات حول أي جانب من الجوانب لدى حضوركم المستشفى. يُرجى التحدث إلى أحد الموظفين أو يمكنك الاستعانة بنظام تسجيل الملاحظات عبر الإنترنت الخاص بنا.

www.nhsggc.org.uk/patientfeedback

كما يمكنك إبداء التعليقات في المساحة المخصصة لآراء المرضى عبر الموقع الإلكتروني www.patientopinion.org.uk

الشكاوى

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، يُرجى التحدث إلى أحد كبار الموظفين في بادئ الأمر.

ويمكنك طلب الحصول على نشرة الإرشادات المتوفرة في جميع العيادات، كما يمكنك الاتصال بمكتب الشكاوى على الرقم: 4500

0141 201 أو إرسال بريد إلكتروني على العنوان: complaints@ggc.scot.nhs.uk