

# نحوه دسترسی به مراقبت های بهداشتی در اسکاتلند



آوریل 2011

Access to health care - Farsi



این بروشور اطلاعاتی درباره نحوه دسترسی به مراقبت های بهداشتی در اسکاتلند ارائه می دهد. در این بروشور به سؤالاتی درباره نحوه دریافت مراقبت های بهداشتی حین تقاضای پناهندگی و بعد از آن پاسخ داده شده است.

## آیا می توانم خدمات مراقبت بهداشتی در اسکاتلند دریافت کنم؟

- بله، در اسکاتلند بخش غالب مراقبت های بهداشتی توسط خدمات بهداشت ملی (NHS) (National Health Service) ارائه می گردد. تمامی افرادی که به طور قانونی در اسکاتلند زندگی می کنند، از حق دریافت یکسری خدمات مراقبت بهداشتی NHS برخوردارند.

- چنانچه یک پناهجو یا پناهنده هستید، بسیاری از این خدمات به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرند.

## چگونه می توانم:

### به مراقبت های بهداشتی در محل اسکان اولیه (معمولاً 2-4 هفته) دسترسی پیدا کنم؟

- چنانچه مشکل پزشکی فوری دارید، باید با دفتر خدمات مقدماتی اسکاتلند (Scottish Induction Service) در زمان معاینات خارج از نوبت در ساعت 9:30 روزهای دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید
- وقتی در محل اسکان اولیه سکونت دارید، به طور موقت تحت نظر یکی از پزشکان در مرکز پزشکی Fernbank قرار می گیرید. آدرس این مرکز، 194 Fernbank Street, Springburn, Glasgow, G22 6BD می باشد
- شما باید از طریق دفتر خدمات مقدماتی اسکاتلند (SIS) در زمان معاینات خارج از نوبت در ساعت 9:30 روزهای دوشنبه تا جمعه، یک وقت معاینه برای خود هماهنگ کنید.

### بعد از آنکه به اسکان بلندمدت (اسکان پراکنده) انتقال پیدا کردم، به مراقبت درمانی دسترسی داشته باشم؟

- یک پزشک محلی برای شما تعیین خواهد شد
- کارت ثبت نام پزشک (Doctor Registration Card) باید ظرف 48 ساعت بعد از رسیدن به آدرس جدید برایتان ارسال گردد. در صورتی که این کارت را دریافت نکردید، باید با تامین کننده اسکان خود تماس بگیرید.
- کارت ثبت نام پزشک شامل نام، آدرس و شماره تماس پزشک جدید شما می باشد.
- نکته بسیار مهم آن است که باید به محض دریافت کارت ثبت نام پزشک، جهت تکمیل ثبت نام خود به دفتر (مطب) پزشک تخصیص داده شده مراجعه نمایید. تنها در صورتی به خدمات بهداشتی دسترسی خواهید داشت که ثبت نام خود را تکمیل کرده باشید.

**به مراقبت های بهداشتی دسترسی داشته باشم، چنانچه پناهندگی یا مجوز اقامت دریافت کرده باشم؟**

- در صورتی که با تقاضای پناهندگی یا درخواست مجوز اقامت شما موافقت شد، شما می توانید کماکان به خدمات مراقبتی بهداشتی رایگان در اسکاتلند و قلمرو متحده پادشاهی دسترسی داشته باشید. شما کماکان تحت نظر پزشک فعلی خود باقی خواهید ماند، مگر اینکه مایل به تغییر محل زندگی خود باشید. در صورت انتقال به منطقه ای دیگر، شما قادر خواهید بود که با مراجعه به دفتر (مطب) یک پزشک محلی خود را تحت نظر وی ثبت نام نمایید.

**به مراقبت های بهداشتی دسترسی داشته باشم، چنانچه پناهندگی یا مجوز اقامت دریافت نکرده باشم؟**

- در صورتی که نسبت به مخالفت با تقاضای پناهندگی خود اعتراض کرده اید، می توانید تا زمان اتخاذ تصمیم مجدد، کماکان از خدمات مراقبتی بهداشتی استفاده کنید.
- در صورتی که با تقاضای پناهندگی مخالفت شد و همچنین، تقاضای استیناف موثر واقع نشد و شما همچنان در قلمرو متحده پادشاهی به سر می برید، می توانید تا زمان حضور در اسکاتلند از خدمات مراقبتی بهداشتی NHS استفاده کنید.

**در شرایط اضطراری و اورژانسی به مراقبت های بهداشتی/درمانی دسترسی داشته باشم؟**

- چنانچه شما یا یکی از اعضای خانواده به شدت بیمارید یا دچار جراحت شدید می باشید، باید به بخش اورژانس و تصادفات (A&E) در بیمارستان محل زندگی خود مراجعه کنید. در صورت نیاز به آمبولانس جهت انتقال به بخش اورژانس و تصادفات، باید با شماره **999** تماس بگیرید. 999 یک شماره تلفن اورژانس رسمی است که به شما امکان می دهد در موارد نیاز به کمک فوری با خدمات اورژانس تماس بگیرید؛ از این شماره باید تنها در موارد اضطراری استفاده کرد.
- بخش اورژانس و تصادفات (Accident and Emergency) بیمارستان ها در 24 ساعت شبانه روز 7 روز هفته باز است
- برای مراجعه به بخش اورژانس و تصادفات بیمارستان لازم نیست وقت قبلی داشته باشید، اما ممکن است مدت زیادی طول بکشد تا توسط یک پزشک یا پرستار به شما رسیدگی شود.

**در صورتی که تحت نظر یک پزشک ثبت نام نکرده ام، چه اقدامی انجام دهم؟**

چنانچه هنوز تحت نظر یک پزشک ثبت نام نکرده اید، باید با تامین کننده مسکن خود یا یکی از سازمان های پناهندگی محلی تماس بگیرید تا آنها ضمن ارائه مشاوره به شما، نحوه ثبت نام در آن منطقه را نیز برایتان تشریح نمایند.

## در صورت عدم رضایت نسبت به خدماتی که NHS ارائه می دهد، چه اقدامی انجام دهم؟

مهم است که به خاطر داشته باشید:

- این حق شماست که هنگام دسترسی به مراقبت های بهداشتی درمانی NHS با شما برخورد محترمانه، در نهایت احترام و با شرایطی برابر با سایرین صورت گیرد.
- در اختیار داشتن مترجم در ملاقات های NHS از جمله حقوق شماست. در صورتی که یک مترجم مرد یا زن را ترجیح می دهید، می توانید این درخواست را ارائه دهید. چنانچه از شخصی که ترجمه را برای شما انجام می دهد، رضایت ندارید، باید بلافاصله به یکی از کارکنان NHS اطلاع دهید. به عنوان مثال، در صورتی که شخصا مترجم را می شناسید و نمی توانید اطلاعات خصوصی خود را به راحتی با وی در میان بگذارید یا مترجم با لهجه شما طوری صحبت نمی کند که صحبت او را فهمیده و حرف خودتان را به او بفهمانید، باید به یکی از کارکنان NHS اطلاع دهید.
- یکی دیگر از حقوق شما این است که می توانید درخواست کنید پزشک تان به یکی دیگر از پزشکان مطب تغییر داده شود. برای مثال، اگر شما به عنوان یک زن ترجیح می دهید پزشک تان زن باشد، می توانید این درخواست را ارائه دهید. در صورت امکان، باید درخواست شما برآورده شود.

چنانچه از خدمات ارائه شده توسط NHS رضایت ندارید یا معتقدید که خدمات ضعیف یا ناکافی توسط هر کسی که برای NHS کار می کند، دریافت کرده اید، حق ارائه شکایت برای شما در نظر گرفته شده است. طرح یک شکایت بر وضعیت مهاجرت یا تقاضای پناهندگی شما تاثیری نخواهد داشت.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح یک شکایت، باید با خدمات مشاوره محلی یا بخش رسیدگی به شکایات NHS از طریق شماره 0141 201 4500 یا ایمیل [complaints@ggc.scot.nhs.uk](mailto:complaints@ggc.scot.nhs.uk) تماس بگیرید. همچنین، یکسری پوسترهای آبی کمرنگ تحت عنوان "نظرات، نگرانی ها و شکایات" در اماکن متعلق به NHS نمایش داده می شوند که اطلاعات بیشتری درباره طرح یک شکایت در اختیار شما قرار می دهند.