

## رؤيتنا العملية

لتعزيز صحة ورفاهية وحياة أولئك  
الذين نعتني بهم وتوفير بيئة عمل  
آمنة ومرضية لموظفينا

### ممارسة بيرشوود الطبية

الرقم الرئيسي: 01522 699999 خط الوصفة الطبية: 01522 699995  
الموقع الإلكتروني: [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com)  
البريد الإلكتروني: [licb.c83082@nhs.net](mailto:licb.c83082@nhs.net)

#### شراكة الممارسة

الدكتور ريتشارد نيكولاس سميث (شريك رئيسي) (ذكر، بدوام كامل)  
MB ChB (1988 ليدز) البكالوريوس مع مرتبة الشرف ، DRCOG ماجستير

الدكتور ريتشارد بول ويليامز (ذكور، بدوام جزئي)  
MB ChB (1993 شيفيلد)

الدكتورة كاثرين آن أرمسترونغ (أنثى، بدوام جزئي)  
MB BS (1994 لندن) DCH ديبيل ديرم PGC ME

الدكتورة سوزان فيفيان غوف (أنثى، بدوام جزئي)  
بكالوريوس الطب والجراحة (1987 لندن) DCH DRCOG ماجستير

د. محمد حسن رامز (ذكور، بدوام جزئي)  
MB ChB (2014 ليستر) MRCGP (2019)

الدكتورة كاثرين إيما دوفيلد (أنثى، بدوام جزئي)  
بكالوريوس الطب والجراحة (2013 لندن) ، بكالوريوس مع مرتبة الشرف ، MRCGP (2020)

الدكتورة أماندا همفريز (أنثى، بدوام جزئي)  
بكالوريوس طب وجراحة (2013 كلية هال يورك الطبية)  
(MRCGP 2021) بكالوريوس (جامعة ليدز)

مدير الممارسة: كاري رودجرز  
نائب المدير: زوي وود  
المدير المالي: ميشيل براون

## مقدمة

ممارسة بيرشوود الطبية هي شراكة بين سبعة ممارسين عامين وتقدم مجموعة كاملة من الخدمات الطبية NHS من خلال عقد الخدمات الطبية العامة (GMS) لمرضى 10,500.

مسجلة ومصنفة "جيدة" لدى لجنة جودة الرعاية بموجب قانون الرعاية الصحية والاجتماعية لعام 2008. [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)

جائزة ممارسة الجودة من الكلية الملكية للممارسين العاميين 2011. معتمدة لجائزة جودة مقدمي الرعاية 2020.

## تاريخ التكوين

تقع عيادة بيرشوود الطبية في وسط عقار بيرشوود السكني وتم بناؤها في مطار ما قبل الحرب العالمية الثانية يسمى سلاح الجو الملكي البريطاني سكيلينجتورب ، والذي يضم السرب رقم 50 والسرب رقم 61. إنه مزيج من الممتلكات المملوكة للمجلس والممتلكات الخاصة.

تأسست من قبل ممارس بيد واحدة في 30 يونيو 1967 الذي بدأ في هاتف محمول بالقرب من المطار وعندما نمت الممارسة لاحقا أصبحت شراكة وانتقلت إلى مباني الرعاية الصحية الجديدة المبنية لهذا الغرض في 12 أبريل 1983. شمل التوسع الكبير على مر السنين للتعامل مع النمو السكاني المتزايد لمنطقة بيرشوود امتدادا كبيرا يتم بناؤه في أوائل عام 1990 والذي أصبح الآن مقر ممارسة وودلاند الطبية بعد التقسيم الفرعي للممارسة إلى شراكتين في عام 1993.

## دور التمريض والإقامة

نحن نقدم جميع خدمات الممارس العام لدور الرعاية التالية:

دار رعاية سانت كلير  
هارتسولم هاوس كير هوم  
وايت جابلز كير هوم

## شبكة الرعاية الأولية (PCN)

تم تشكيل شبكة Apex للرعاية الأولية في عام 2019 تغطي الممارسات الطبية ل Birchwood Medical Practice و Woodland Medical Practice و Boutham Park Medical Practice و Richmond Medical Practice.

تشكل شبكات الرعاية الأولية لبنة أساسية في خطة NHS طويلة الأجل. وقد ظل الجمع بين الممارسات العامة للعمل على نطاق واسع أولوية من أولويات السياسة العامة لعدة سنوات لمجموعة من الأسباب، بما في ذلك تحسين قدرة الممارسات على تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم؛ وتحسين قدرة الممارسات على تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم؛ وتحسين قدرة الممارسات على تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم؛ وتحسين قدرة الممارسات على تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم؛ وتحسين قدرة الممارسات على تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم؛ وتحسين قدرة الممارسات على توفير مجموعة واسعة من الخدمات للمرضى والاندماج بسهولة أكبر مع نظام الصحة والرعاية الأوسع.

هذا يعني أن الممارسة قد تشارك معلوماتك مع ممارسات أخرى داخل PCN لتزويدك برعايتك وعلاجك.

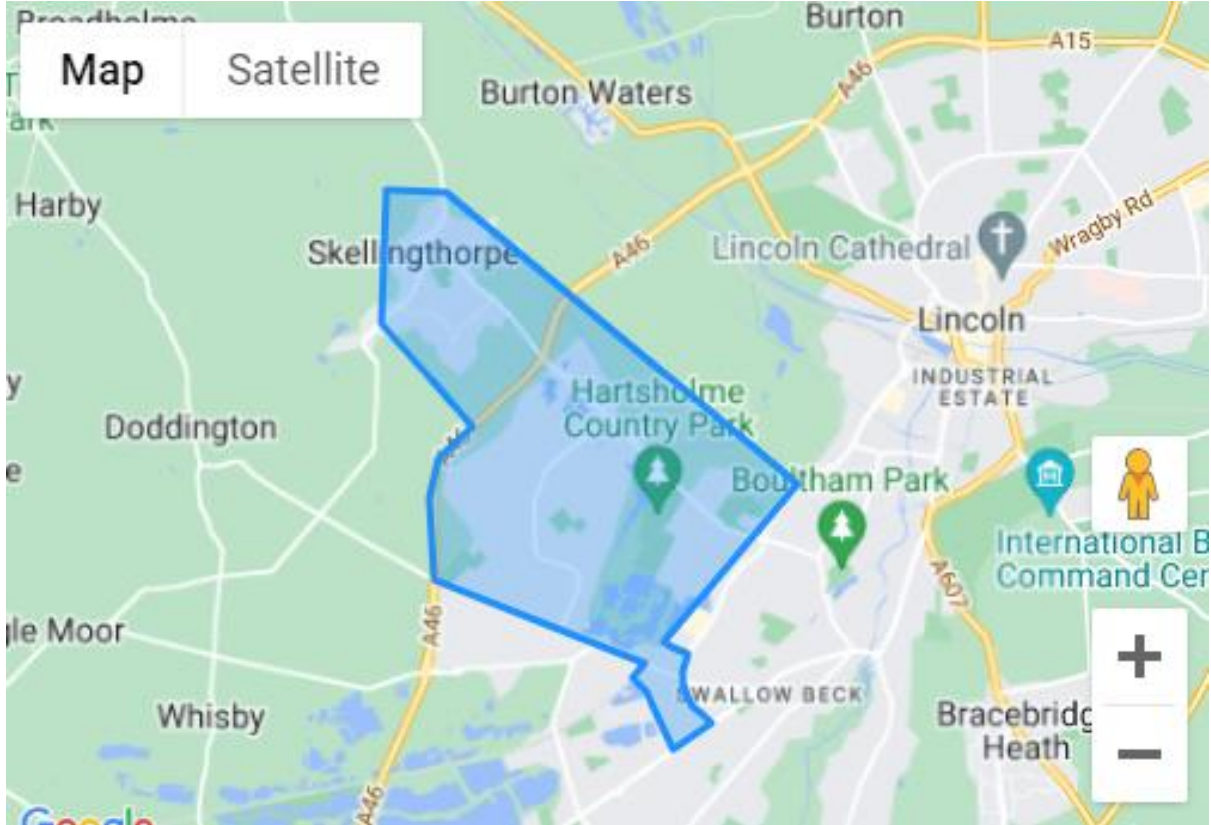
## الأدوار المهنية الإضافية التي تستخدمها وتتقاسمها PCN:

الصيدلة السريريون وفنيو الصيدلة  
الاتصال الأول لأخصائيي العلاج الطبيعي

ممارس الصحة النفسية  
الواصفون الاجتماعيون  
مدرب صحي

#### الموقع ومنطقة الممارسة

تقع الجراحة على بعد حوالي 4 أميال من وسط المدينة و 15 دقيقة من مستشفى مقاطعة لينكولن. ويقع بالقرب من طريق لينكولن الالتفافي A46 الذي يربطه طريق دودينغتون وطريق سكيلينغثورب. المنطقة السكنية التي نقدم خدمات التسجيل لها: بيرشود ، دودينجتون بارك ، فورست بارك ، هامبتون بارك ، هارتشولم ، شيرووتر ، ستون مانور بارك ، سوانبول ، وايتبريدج بارك ، ويثربي كريستنت وقرية سكيلينغثورب.



#### طاقم الممارسة

##### ممارسة التدريب والممارس العام في التدريب

كانت ممارسة بيرشود الطبية ممارسة تدريبية لمدة 30 عاما إلى أطباء مؤسسة السنة الثانية ومسجلي / GP ST1 2 إلى ST3 (السنة النهائية). هم أطباء متخرجون مسجلون لدى المجلس الطبي العام وعلى قائمة فناني الأداء الوطنية ويتم تعيينهم في مخطط لينكولن للتدريب المهني لمدة ثلاث سنوات بالتناوب بين المستشفى (عشرين شهرا) والممارسة العامة (سنة عشر شهرا ، الأشهر الأربعة الأولى ثم اثني عشر شهرا).

قد يكون لدينا خمسة إلى ثمانية أطباء في التدريب في وقت واحد يخضعون لإشراف سريري دقيق من مدرب GP معين. إنهم يرغبون في ممارسة مهنة في الممارسة العامة واكتساب خبرة قيمة معنا ونعتقد أن ممارستنا ومرضانا يكسبون الكثير لأنهم يجلبون معهم إلى الممارسة المعرفة والتقنيات الحديثة بالإضافة إلى الحماس الودي.

في بعض الأحيان قد يطلب منك موافقتك على التقاط فيديو لاستشارتك لمساعدتهم في التدريب.

#### طبيب لوكوم

في حالة غياب الطبيب بسبب المرض أو الإجازة السنوية أو في إجازة دراسية ، يجوز لنا توظيف طبيب محلي مؤهل لفترة تغطية.

#### فريق التمريض

ممرضة H ليلي (أنثى) RGN ، ممرضة رئيسية ، واصف  
ممرضة H Graham (أنثى) RGN ، ممرضة أولى  
ممرضة ك رينارد سميث (أنثى) RGN ، ممرضة أولى  
ممرضة ك ساندرسون (أنثى) RGN ، ممرضة ممارسة  
ممرضة الصفصاف (أنثى) RGN ، ممرضة ممارسة  
ممرضة J Old (أنثى) RGN ، ممرضة ممارسة  
إتش ماركلو (أنثى) مساعد الرعاية الصحية  
J الإنسان (ذكر) الفصد

#### ممرضة متدربة

تعمل الممرضات الطالبات تحت إشراف معلمهن ، إحدى الممرضات الممارسات أثناء قيامهم بتدريب RGN مع جامعة لينكولن.

#### الكادر الإداري

لدينا فريق جيد يعمل جنباً إلى جنب مع الفريق السريري ويدعمه والذي يتكون من منسق رعاية المرضى / موظفي الاستقبال وكتبة الوصفات الطبية وكتبة إدارة السجلات الطبية والأمناء الطبيين.

#### تدريب

يشارك موظفو الممارسة في التدريب الإلزامي على الصحة والسلامة ، والتوعية بالحوادث ، ومكافحة العدوى والوقاية منها ، وإدارة المعلومات ، وخدمة العملاء والشكاوى ، والمساواة والتنوع ، وحماية البالغين والأطفال المعرضين للخطر ودعم الحياة الأساسي.

#### المرافقون

أثناء موعدك مع طبيب أو ممرضة ، نرحب بك لطلب مرافق ، سواء كنت ذكراً أو أنثى. عادة ما يكون هذا أحد فريق التمريض ، ولكن إذا كانت الممرضة غير متوفرة وبموافقتك ، يمكن لموظف آخر مدرب على مرافقة القيام بذلك.

#### الممارسة البحثية

هذا يعني أننا قد نستخدم المعلومات التي تقدمها لنا للبحث في الحالات السريرية. بحثنا مجهول المصدر ولا يكشف عن معلومات شخصية عن مرضانا ، ولكن إذا كنت لا ترغب في استخدام البيانات الطبية التي تقدمها في البحث لصالح الآخرين ، فيرجى إبلاغ نائب مدير الممارسة.

#### خدمات الممارسة

أوقات العمل العادية من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 18:30 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.

#### نظام المواعيد

مواعيد الطبيب والممرضة متاحة كل صباح وبعد الظهر من الاثنين إلى الجمعة.

#### ساعات الوصول الممتدة - تقدم خارج ساعات العمل العادية

قد نقدم لك موعداً خارج ساعات العمل لدينا أو في إحدى الممارسات الطبية المحلية داخل شبكة الرعاية الأولية الخاصة بنا.

نقدم مواعيد أسبوعية للأطباء والمرضات على:  
الأربعاء 07:00 صباحا – 08:00 صباحا  
الخميس 18:30 مساء – 20:00 مساء

في روتا مشترك مع ممارسات أخرى ، سنوفر عيادة مساء الجمعة أو السبت.  
الاستشارات الهاتفية

إذا كنت ترغب في الحصول على المشورة عبر الهاتف أو التحدث إلى طبيب أو ممرضة ، فيرجى تقديم تفاصيل موجزة ، ومعلومات الاتصال الخاصة بك مع موظف الاستقبال وسيقوم الطبيب بالاتصال بك.

#### الاستشارات عبر الإنترنت

انقر فوق نموذج "اتصل بنا" على موقع الممارسة أو إذا كان لديك تطبيق NHS أو Airmid ، فيمكنك إرسال استعلام طبي أو دوائي أو إداري روتيني إلى الممارسة. سنرد في غضون 48 ساعة ، غير مناسب للاهتمام العاجل.

#### الزيارات المنزلية

تتوفر الزيارات المنزلية إذا كان المريض غير قادر على حضور الممارسة الطبية ، بسبب حالته الطبية. يجب طلب الزيارات المنزلية قبل الساعة 10 صباحا ، أو إذا كانت عاجلة في أقرب وقت ممكن.

#### الرسائل النصية

ستفترض الممارسة "الموافقة الضمنية" إذا قدم المرضى رقم هاتف محمول لاستخدامه في المكالمات والرسائل النصية.

قد تتلقى رسائل نصية مثل:

- تأكيدات المواعيد
- تذكير المواعيد
- الإخطار بالمواعيد الفائتة
- روابط عن طريق الرسائل النصية لحجز موعدك الخاص مباشرة
- دعوات للحجز للحصول على موعد مراجعة على راحتك
- التشجيع على حضور مواعيد الفحص الوطني
- الإخطار بالعيادات المخطط لها مثل الأنفلونزا الموسمية
- أخبار أو تنبيهات المرضى
- يمكن للأطباء إرسال روابط إلى منشورات المريض الموصى بها أو المواقع الإلكترونية. يمكن دعوة المرضى عن طريق رسالة نصية وإرسال رابط آمن للسماح باستلام صور المريض للأطباء لعرضها وتخزينها في سجل المريض.

يمكن للمرضى الذين لا يرغبون في تلقي أي رسائل نصية إلغاء الاشتراك من خلال التحدث إلى موظف الاستقبال.

إذا كنت ترغب في إلغاء موعد عن طريق رسالة نصية ، يمكنك استخدام رقم الهاتف المحمول المخصص: 07501 679717.

#### الخدمات عبر الإنترنت - تطبيق NHS أو TPP Airmid UK

يمكن للمرضى الوصول من أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية الخاصة بهم على مدار 24 ساعة / 7 أيام في الأسبوع إلى الخدمات عبر الإنترنت. لعرض المواعيد وحجزها وإلغائها مباشرة في نظام مواعيد الممارسة ، وعرض وطلب تفاصيل الأدوية المتكررة ، وعرض سجل الرعاية الموجزة الخاص بك ، وعرض سجلك الطبي وتاريخ التحصين وتلقي نتائج علم الأمراض.

يمكنك العثور على الخدمات عبر الإنترنت على موقع الممارسة [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com)  
- مثل الاستبيانات والاستشارات الإلكترونية والروابط إلى تطبيق NHS و Airmid.

#### العمل غير التابع لـ NHS

قد يتم طلب خدمات غير تابعة لـ NHS والتي ستكون هناك رسوم والموعد النهائي المتوقع للتحويل - يرجى التحدث إلى موظف الاستقبال للحصول على إرشادات. يجب دفع دفعة مقدمة

- رسائل داعمة ل "من يهمله الأمر"
- الشهادات (عطلة ، صالة ألعاب رياضية ، سفر)
- تقارير التأمين
- الخدمات الطبية (LGV ، HGV ، التوظيف)
- التقارير
- التطعيمات (غير المشمولة بموجب NHS)

### خدمات الرعاية العاجلة عندما نكون مغلقين

نحن مغلقون بين الساعة 18:30 مساءً و 08:00 صباحاً طوال أيام الأسبوع وفي عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.

تتوفر خدمة طبيب طوارئ بتكليف من مجموعة التكليف NHS Lincolnshire وتقع في خدمة الطوارئ للرعاية الأولية "خارج ساعات العمل" في مستشفى مقاطعة لينكولن أثناء إغلاقنا.

رقم الهاتف الذي يجب رنينه هو رقم غير الطوارئ 111 للمرضى للاتصال بالمشاكل الطبية العاجلة التي لا يمكنها الانتظار حتى اليوم التالي لتلقي العلاج. إذا كنت بحاجة إلى طبيب في الطوارئ ، فاتصل بالرقم 999 دون تأخير.

### الممارسة مغلقة أثناء التدريب

للحصول على مستوى عالٍ من الرعاية ، يمكن للمرضى أن يكونوا واثقين من أن جميع أعضاء فريق الممارسة يتلقون تدريباً مناسباً منتظماً.

تتعد جلسات التدريب بعد الظهر على أساس نصف شهري في تواريخ محددة على مدار العام. سيتم عرض الإشعارات مسبقاً حتى يكون المرضى على علم.

سيتم توجيه المرضى الذين يحتاجون إلى مشورة طبية عاجلة إلى رقم هاتف مخصص يوفر تغطية لفترة ما بعد الظهر.

### إحالات صيدلية المجتمع

الصيديات قادرة على تقديم المشورة وإصدار الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية دون الحاجة إلى زيارة الطبيب العام لظروف مثل:

عسر الهضم ، وحرقة المعدة ، واضطراب المعدة ، والإسهال ، والإمساك ، والتهاب الحلق ، والصداع ، وجع الأذن ، ودرجة الحرارة ، واحتقان الأنف ، وحمى القش ، وقدم الرياضي ، وقمل الرأس ، والقلاع ، والاتصال الجنسي غير المحمي.

تحدث إلى موظف الاستقبال لدينا وسوف تحيلك إلى الصيدلية لإجراء مكالمات هاتفية في غضون 24 ساعة.

### الفحوصات الصحية والفحص

- نحن نشجع مرضانا على تحديد موعد للفحص الصحي مع الممرضة الممارسة ، إذا كنت:
- مريض جديد (تتوفر الفحوصات الصحية لمدة تصل إلى ستة أشهر من التسجيل).
- يبلغ من العمر 75 عاماً أو أكثر ولم يكن لديه موعد مع طبيب عام أو ممرضة في الاثني عشر شهراً الماضية.
- رجل وفوق سن 50.
- فحوصات صحة الطفل وما بعد الولادة.

نحن نشجع مرضانا بشدة على الاستفادة من فرص الفحص الوطنية المقدمة لهم بما في ذلك فحص عنق الرحم (مسحات) وفحص الثدي وفحص الأمعاء وفحص اعتلال الشبكية السكري (العينين) وتمدد الأوعية الدموية الأبهرية البطني (AAA).

### علم الخلايا العنقية

ينصح النساء بإجراء مسحات عنق الرحم بانتظام للتحقق من صحة عنق الرحم (عنق الرحم) وأنه لا توجد تغييرات يمكن أن تتطور إلى سرطان. نوصي بإجراء هذه الفحوصات على فترات ثلاث سنوات بين سن 25-50 سنة وخمس سنوات بين 50-65 سنة. بالنسبة للنساء الأكبر سنا ، تتوفر المشورة بشأن انقطاع الطمث والوقاية من هشاشة العظام (ترقق العظام)

#### خدمات ما قبل الولادة

هل تخططين لإنجاب طفل؟ تبدأ الرعاية قبل الحمل. تأكد من أن التطعيمات الخاصة بك محدثة وأنت خضعت لاختبار اللطاخة الروتيني. هل تم فحصك للكشف عن الحصبة الألمانية (الحصبة الألمانية)؟ تناول المزيد من حمض الفوليك لمحاولة منع المشقوق الشوكي. إذا كنت تدخنين ، يجب عليك التوقف ، أو على الأقل محاولة التقليل ، من أجل صحة طفلك. إذا كنت حاملا ، يرجى تحديد موعد مبكر مع الطبيب لمناقشة إدارة الحمل.

#### وصفات

يمكن تقديم الطلب إما باستخدام نموذج الوصفة الطبية المتكررة ، أو على خط طلب الوصفة الطبية المخصص 01522 699995 (مع توفير تفاصيل دقيقة كاملة) ، أو الطلب عبر الإنترنت باستخدام Airmid أو تطبيق NHS ، أو النشر في مربع خطاب الممارسة. من أجل سلامة الوصفات الطبية ، لا نتلقى طلبات على رقم الهاتف الرئيسي. اسمح بيومي عمل حتى تتم معالجة طلبك ويومين آخرين للصيدلية المرشحة لتكون جاهزة للاستلام. هناك عدد قليل من العناصر التي لا يمكن إرسالها إلكترونيا مثل الضمادات والكريمات.

#### التسجيلات وعمليات الإزالة

##### القبول في قائمة الممارسة المسجلة

تحتوي العيادة على قائمة مفتوحة وستقبل أي مريض يعيش داخل حدود الممارسة (تظهر الخريطة في الصفحة 3). سترفض الممارسة طلبا للانضمام إلى قائمتها إذا كنت لا تقيم في منطقتنا.

ستوفر الممارسة نفس العلاج والخدمات للمرضى بغض النظر عن العمر أو الجنس أو الإعاقة أو تغيير الجنس أو الزواج والشراكة المدنية أو الحمل والأمومة أو العرق أو الدين أو المعتقد أو التوجه الجنسي أو الحالة الطبية.

قد يخضع المرضى الجدد لفحص صحي جديد للمريض ، حيث سنقوم بتقييم متطلباتك الطبية ، ومناقشة أي مخاوف ومتطلبات الدواء الخاصة بك.

إذا كنت تواجه صعوبات في القراءة أو الكتابة أو السمع أو اللغة - فأخبر العيادة حتى تتمكن من مساعدتك إما بالمساعدات أو الدعم الإضافي.

##### الشطب من قائمة الممارسة المسجلة

عندما تنتقل إلى مسكن خارج منطقة ممارستنا ، ستلتقي خطابا يمنحك فترة إشعار للتسجيل في عيادة طبية جديدة تغطي منطقتك السكنية. إذا لم تقم بالتسجيل ، فقد تخاطر بإزالتك تلقائيا.

##### التسجيل كمريض مؤقت

يمكن اعتبار الزوار في المنطقة الذين لا يستطيعون الوصول إلى عيادتهم الطبية الخاصة بسبب المسافة كمقيم مؤقت. يرجى العلم أن هذه الممارسة لن تتمكن من الوصول إلى سجلك الطبي - ما لم يتم وضع ترتيب مشاركة مسبق.

#### مشاركة المريض

##### مجموعة مشاركة المرضى

وهي عضو في الرابطة الوطنية لمشاركة المرضى.

تجتمع مجموعة مشاركة المرضى على أساس ربع سنوي مع الممارسة. الأهداف الرئيسية للمجموعة هي:

- العمل كصوت نيابة عن جميع المرضى
- للمساهمة في القرارات المستقبلية التي تتخذها الممارسة
- تقديم الاقتراحات والتعليقات لتحسين خدمات ومرافق الممارسة

إذا كنت ترغب في ترك رسالة أو التحدث إلى أحد أعضاء مجموعة المشاركة ، يمكنك إكمال نموذج ونشره في صندوق الاقتراحات في غرفة الانتظار.

### المجموعة المرجعية للمرضى

إذا كنت لا ترغب في حضور الاجتماعات ولكنك ترغب في تقديم ملاحظات والمساهمة في تحسين الممارسة ، فقم بإكمال نموذج ونشره في مربع الاقتراحات المخصص أو قم بالتسجيل على موقع الممارسة [www.birchwoodmedicalpractice.com](http://www.birchwoodmedicalpractice.com).

### مقدمي الرعاية

اعتمدت ممارسة بيرشود الطبية ميثاق لينكولنشاير لمقدمي الرعاية. نحن نقدر الدور المهم الذي يلعبه مقدم الرعاية ونذكر أن مقدمي الرعاية هم مصدر مهم للمعلومات حول أولئك الذين يهتمون بهم. نلتزم بالعمل معا في سياق الدعم الذي نقدمه ومن خلال اعتماد تعهد ميثاق مقدم الرعاية ؛

- تحديد مقدمي الرعاية والاعتراف بهم وتقديرهم
- الانخراط مع مقدمي الرعاية وإشراكهم
- إعلام مقدمي الرعاية وتقديم المشورة لهم ودعمهم
- احترام وتمكين مقدمي الرعاية
- دعم مقدمي الرعاية في التعليم / التدريب / التوظيف

ترغب الممارسة في معرفة ما إذا كنت مقدم رعاية ، خاصة أولئك الأشخاص الذين ، مهما كان عمرهم ، قد يهتمون دون مساعدة أو دعم أفراد الأسرة أو الأصدقاء.

تعد رعاية شخص ما دورا مهما وقيما في المجتمع ، والذي غالبا ما يكون وظيفة على مدار 24 ساعة يمكن أن تكون متطلبة للغاية ومعزولة لمقدم الرعاية. يجب أن يتلقى مقدمو الرعاية الدعم المناسب عن طريق الوصول إلى معلومات دقيقة حول مجموعة من الموضوعات مثل استحقاق المزاي والرعاية المؤقتة وليس أقلها ، أذن مستمعة عندما تصبح الأمور أكثر من اللازم.

يمكنك الرجوع ذاتيا إلى مقدمي الرعاية أولا أو يمكن للأخصائي الصحي إحالتك إذا كنت ترغب في الحصول على أي نصيحة أو تقييم.

تمت إعادة اعتماد هذه الممارسة لجائزة جودة مقدمي الرعاية من قبل الجميع في يونيو 2021.

### مسؤوليات / التزامات المريض والممارسة

نهدف إلى الحفاظ على مستوى عال من الرعاية وضمان معاملة جميع مرضانا وزوارنا بكرامة واحترام.

سنعزز تكافؤ الفرص بين الرجال والنساء ولن نتسامح مع أي تمييز أو تمييز متصور ضد أو مضايقة أي زائر / مريض بسبب العمر أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو العرق أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الدين أو المعتقد.

سيتم تخصيص طبيب عام مسؤول لجميع المرضى الجدد والحاليين للإشراف على الرعاية الصحية الخاصة بك. هذا لا يمنع المرضى من التشاور مع أي طبيب عام في الممارسة.

إذا تغيرت معلوماتك الشخصية ، فيجب عليك إخبارنا حتى نتمكن من تحديث سجلاتنا بمجرد تغيير أي من التفاصيل الخاصة بك ، وهذا مهم بشكل خاص لتغيير العنوان أو تفاصيل الاتصال (مثل رقم هاتفك المحمول) ، وستطلب منك الممارسة من وقت لآخر تأكيد أن المعلومات التي نحفظ بها حاليا دقيقة ومحدثة.

يجب عليك دائما إخطار الجراحة إذا كنت بحاجة إلى إلغاء موعدك أو إعادة ترتيبه بمجرد أن تترك أنه لا يمكنك الحضور للسماح بإعادة الحجز لمرضانا الآخرين. إذا طلب منك طبيب أو ممرضة العودة لموعد آخر أو أن تتم مراجعتك ، فمن المهم أن تحدد موعدا جديدا وتذكر الحضور. تذكر أن الموعد لشخص واحد فقط.



يؤكد الشركاء في عيادة بيرشود الطبية من جديد التزامهم ببذل كل ما في وسعهم لحماية الموظفين والمرضى والزوار من السلوك غير المقبول وعدم التسامح مطلقا مع أي حادث يتسبب في حدوث أذى أو ضرر إنذار أو ضيق. وستتخذ الممارسة الإجراء المناسب الذي قد ينطوي على الرفع من قائمة الممارسات و/أو إشراك الشرطة.

## المباني والمرافق

- مواقف السيارات وعلى مقربة من مواقف السيارات العامة المجاورة.
- مواقف سيارات لذوي الاحتياجات الخاصة خارج المدخل الرئيسي.
- نقطة الإنزال مباشرة خارج المدخل الرئيسي
- صيدليتان مستقلتان (بوتس وكوب).
- أبواب مدخل إلكترونية أو توماتيكية.
- لا توجد درجات أو سلالم داخل المبنى أو خارجه.
- منطقة السرية في مكتب الاستقبال.
- مراحيض لذوي الاحتياجات الخاصة مع إنذار للمساعدة
- مرافق تغيير ملابس الأطفال.
- كراسي متحركة للاستخدام الداخلي
- اثنتا عشرة غرفة استشارية
- خمس غرف للعلاج
- أرائك هيدروليكية لتوفير مرافق فحص مريحة.
- كراسي مريحة عالية الظهر وكراسي لعلاج البدانة متوفرة في غرفة انتظار المريض.
- أجهزة التقييم الذاتي لضغط الدم ومؤشر كتلة الجسم.
- يتم توفير قضبان يدوية عند المدخل الرئيسي والممر المؤدي إلى الغرف.
- نظام اتصال مرني للمرضى مع رسائل صوتية مسموعة مفيدة.
- حلقة سمعية محمولة لضعاف السمع.
- شاشات تعمل باللمس لتسجيل الوصول الذاتي (سهلة وسرية).
- تكييف الهواء في غرفة الانتظار وغرف الاستشارات / العلاج.
- معدات الطوارئ - مزيل الرجفان والأكسجين والبخاخات
- خدمات عبر الإنترنت للمواعيد والوصفات الطبية والنتائج وسجلات المرضى والرسائل إلى الطبيب وتلقي الصور.
- الوصفات الإلكترونية للصيدلية المرشحة
- خدمة الرد على الهاتف بوصفة طبية
- خدمات الرسائل النصية لدعوات المواعيد والتذكيرات والتأكيدات - والنتائج والأخبار.

## حوكمة المعلومات واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)

### كيف نستخدم معلوماتك والقانون.

ستكون ممارسة **Birchwood** الطبية هي ما يعرف باسم "المتحكم" في بياناتك الشخصية. نقوم بجمع البيانات الشخصية الأساسية عنك والمعلومات المستندة إلى الموقع. يتضمن ذلك الاسم والعنوان وتفاصيل الاتصال مثل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول وما إلى ذلك. سنقوم أيضا بجمع بيانات سرية حساسة تعرف باسم "البيانات الشخصية للفئة الخاصة"، في شكل معلومات صحية ومعتقد ديني (إذا لزم الأمر في بيئة الرعاية الصحية) والعرق ومعلومات الحياة الجنسية المرتبطة برعايتك الصحية، وقد نتلقى أيضا هذه المعلومات عنك من مقدمي الخدمات الصحية الآخرين أو أطراف ثالثة.

### لماذا نحتاج إلى معلوماتك؟

يحتفظ أخصائيو الرعاية الصحية الذين يقدمون لك الرعاية بسجلات حول صحتك وأي علاج أو رعاية تلقيتها سابقا. تساعد هذه السجلات في تزويدك بأفضل رعاية صحية وعلاج ممكن.

قد تكون السجلات الصحية **NHS** إلكترونية أو ورقية أو مزيجا من الاثنين معا. نحن نستخدم مزيجا من ممارسات العمل والتكنولوجيا لضمان الحفاظ على سرية معلوماتك وأمانها. قد تتضمن السجلات الخاصة بك المعلومات التالية.

- تفاصيل عنك ، مثل عنوانك ومقدم الرعاية أو الممثل القانوني وتفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ.
- أي اتصال أجرته الجراحة معك ، مثل المواعيد وزيارات العيادة ومواعيد الطوارئ.
- ملاحظات وتقارير عن صحتك.
- تفاصيل حول علاجك ورعايتك.
- نتائج الفحوصات مثل الاختبارات المعملية والأشعة السينية وما إلى ذلك.
- المعلومات ذات الصلة من المهنيين الصحيين الآخرين أو الأقارب أو أولئك الذين يعتنون بك.
- تفاصيل الاتصال (بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول ورقم هاتف المنزل)

لضمان حصولك على أفضل رعاية ممكنة ، يتم استخدام سجلاتك لتسهيل الرعاية التي تتلقاها ، بما في ذلك الاتصال بك. يمكن استخدام المعلومات المحفوظة عنك للمساعدة في حماية صحة الجمهور ولمساعدتنا في إدارة NHS والخدمات التي نقدمها. يمكن استخدام معلومات محدودة داخل ممارسة GP للتدقيق السريري لمراقبة جودة الخدمة التي نقدمها.

#### كيف نستخدم بياناتك بشكل قانوني؟

نحتاج إلى بياناتك الشخصية والحساسة والسرية من أجل تزويدك بخدمات الرعاية الصحية كممارسة عامة ، بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات ، سنستخدم معلوماتك بشكل قانوني وفقا لما يلي: -

**المادة 6 (هـ) المعالجة ضرورية لأداء مهمة تتفد للمصلحة العامة أو في إطار ممارسة السلطة الرسمية المخولة للمراقب؛"**

**المادة 9 ، (ح) المعالجة ضرورية لأغراض الطب الوقائي أو المهني ، لتقييم قدرة الموظف على العمل ، والتشخيص الطبي ، وتوفير الرعاية أو العلاج الصحي أو الاجتماعي أو إدارة أنظمة الرعاية الصحية أو الاجتماعية**

ينطبق هذا على البيانات الشخصية لمرضانا والبيانات التي قدمتها لنا عن مقدمي الرعاية / أفراد الأسرة.

#### كيف نحافظ على سرية سجلاتك؟

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك ولن نستخدم المعلومات التي يتم جمعها بشكل قانوني إلا وفقا لما يلي:

- قانون حماية البيانات لعام 2018
- اللوائح العامة لحماية البيانات لعام 2016
- قانون حقوق الإنسان لعام 1998
- واجب السرية في القانون العام
- قانون الرعاية الصحية والاجتماعية لعام 2012
- مدونات NHS للسرية وأمن المعلومات وإدارة السجلات
- معلومات: للمشاركة أو عدم مشاركة المراجعة

كل موظف يعمل في منظمة NHS لديه التزام قانوني بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بك.

لن نستخدم أو ننقل معلومات عنك إلا إذا كان لدى الآخرين المشاركين في رعايتك حاجة حقيقية لذلك. لن نكشف عن معلوماتك لأي طرف ثالث دون إذنك ما لم تكن هناك ظروف استثنائية (مثل حالات الحياة أو الموت) ، حيث يتطلب القانون تمرير المعلومات و / أو وفقا لمبدأ مشاركة المعلومات بعد مراجعة مشاركة المعلومات للسيدة فيونا كالديكوت (معلومات للمشاركة أو عدم مشاركتها) حيث "يمكن أن يكون واجب مشاركة المعلومات بنفس أهمية واجب حماية سرية المريض". وهذا يعني أن المتخصصين في الرعاية الصحية والاجتماعية يجب أن يتمتعوا بالثقة في تبادل المعلومات بما يخدم مصالح مرضاهم ضمن الإطار الذي حدده مبادئ كالديكوت.

تتمثل سياسة الممارسة الخاصة بنا في احترام خصوصية مرضانا وعائلاتهم وموظفينا والحفاظ على الامتثال لللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) وجميع متطلبات حماية البيانات الخاصة بالمملكة المتحدة. سياستنا هي ضمان حماية جميع البيانات الشخصية المتعلقة بمرضانا.

يطلب من جميع الموظفين والمقاولين من الباطن الذين يعملون من قبل ممارستنا التوقيع على اتفاقية السرية. ستقوم الممارسة ، إذا لزم الأمر ، بتوقيع اتفاقية سرية منفصلة إذا رأى العميل ذلك ضروريا. إذا عمل مقاول من الباطن كمعالج بيانات لـ **The Birchwood Medical Practice** ، إنشاء عقد مناسب (المادة 24-28) لمعالجة معلوماتك.

في ظروف معينة ، قد يكون لك الحق في سحب موافقتك على معالجة البيانات. يرجى الاتصال بمسؤول حماية البيانات كتابيا إذا كنت ترغب في سحب موافقتك. إذا كانت هناك بعض الظروف ، فقد نحتاج إلى تخزين بياناتك بعد سحب موافقتك للامتثال لمتطلبات تشريعية.

سيتم الاحتفاظ ببعض هذه المعلومات مركزيا واستخدامها للأغراض الإحصائية. عندما نقوم بذلك ، نتخذ تدابير صارمة لضمان عدم إمكانية تحديد المرضى الفرديين. في بعض الأحيان قد يطلب استخدام معلوماتك لأغراض البحث - ستحصل الجراحة دائما على موافقتك قبل الإفراج عن المعلومات لهذا الغرض بتنسيق يمكن تحديده. في بعض الحالات ، يمكنك إلغاء الاشتراك في الجراحة بمشاركة أي من معلوماتك لأغراض البحث.

### الوصول إلى معلوماتك الشخصية

طلبات الوصول إلى موضوع البيانات (DSAR): لديك الحق بموجب تشريع حماية البيانات في طلب الوصول لعرض أو الحصول على نسخ من المعلومات التي تحتفظ بها الجراحة عنك وتعديلها إذا كانت غير دقيقة. لطلب ذلك ، عليك القيام بما يلي:

- يجب تقديم طلبك إلى الممارسة. (للحصول على معلومات من مستشفى أو منظمة أخرى من **Trust / NHS** ، يجب عليك الكتابة إليهم مباشرة.
- لا توجد رسوم للحصول على نسخة من المعلومات المحفوظة عنك
- نحن مطالبون بتزويدك بالمعلومات في غضون شهر واحد
- ستحتاج إلى تقديم معلومات كافية (على سبيل المثال الاسم الكامل والعنوان وتاريخ الميلاد ورقم **NHS** وتفاصيل طلبك) حتى يمكن التحقق من هويتك ، وسجلاتك تحدد المعلومات التي نحتفظ بها عنك في أي وقت.

### سجلات الرعاية الموجزة

سيتمكن موظفو الرعاية الصحية في **NHS** الذين يعتنون بك من الحصول على سجل الرعاية الموجزة الخاص بك ، وقد يفيدك ذلك إذا تم إغلاق الممارسة ويجب عليك حضور مستشفى في المملكة المتحدة. يحتوي هذا فقط على أدويةك الحالية والحساسية وأي حساسية لديك للأدوية. تحتاج إلى إلغاء الاشتراك إذا كنت لا ترغب في الحصول على سجل رعاية موجزة.

### السرية لمن هم دون سن 16 عاما

يحق للمراهقين التمتع بنفس السرية التي يتمتع بها البالغون. وهذا يشمل الأطفال الذين تزيد أعمارهم عن ثلاثة عشر عاما بشرط أن يشعر الطبيب أو الممرضة أنه يمكنهم اتخاذ قرارات بشأن صحتهم. يتبع جميع موظفي الممارسة بما في ذلك موظفي الاستقبال إرشادات صارمة لضمان سرية المريض.

يحق للمرضى الذين تزيد أعمارهم عن ثلاثة عشر عاما زيارة أي طبيب يرغب في تقديم خدمات منع الحمل دون الحاجة إلى التسجيل في هذه الممارسة.

### الشكاوى والإطراءات والاقتراحات

نريد أن نسمع من مرضانا إذا كان لديك خدمة سيئة أو لديك أي قلق بشأن أي جانب من جوانب رعايتك أو علاجك. لضمان الخصوصية والتسجيل الدقيق ، نفضل أن تكون الشكاوى مكتوبة إما باستخدام نموذج شكوى في مكتب الاستقبال أو عن طريق الكتابة أو إرسال بريد إلكتروني إلى مدير الممارسة. إذا كنت تفضل التحدث إلى المدير ، فيمكن ترتيب مكالمات هاتفية أو اجتماع بسهولة.

سيتم التحقيق في الشكاوى بشكل كامل ، وستتلقى ردا. مديرة الشكاوى فيما يتعلق بالأدوية والقضايا السريرية هي الدكتورة كاثرين أرمسترونغ. إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من إجراءات الشكاوى، يرجى الاستفسار من مكتب الاستقبال.

يمكنك أيضا طلب المساعدة من خدمة الدفاع عن الشكاوى التابعة ل NHS - VoiceAbility. الهاتف 303 0300  
VoiceAbility: c/o Sayer Vincent, 110 Golden Lane, London, إلى طريق البريد إلى 1660  
.EC1Y 0TG

إذا لم تتمكن من حل شكاوك من خلال إجراءات الشكاوى التدريبية ، فيمكنك الاتصال بفريق الشكاوى التابع ل NHS  
England على صندوق بريد 16738 ، Reditch B97 9PT.