

## هل تحتاج للتوجه إلى قسم الطوارئ في المستشفى أو يمكن لطبيبك المحلي أن يساعدك؟

(Do you need a hospital emergency department - or can your local doctor help)

من المهم أن نكون جميعاً مدركين لدور قسم الطوارئ في المستشفى. فهذه الأقسام مصممة لمعالجة الحالات الطارئة الخطيرة مثل حوادث الطرق أو النوبات القلبية بالإضافة إلى الحالات الأقل خطورة من هذه. إن معرفة طريقة عمل أقسام الطوارئ في المستشفيات والخدمات الأخرى التي يمكنك التوجه إليها يمكن أن تخفف من فترات الانتظار وأن تساعدك في الحصول على العلاج بسرعة أكبر. إلا أن مدة الانتظار في أقسام الطوارئ تتوقف على خطورة مشكلتك، حيث أن الأولوية تُعطى للأشخاص ذوي المشاكل الخطيرة.

### ما هي الجهات الأخرى التي يمكنني التوجه إليها للمشورة والعلاج؟

يُعتبر الطبيب العام أول شخص تراه لاحتياجاتك الصحية. هناك الكثير من الأطباء العاميين يعملون في المراكز الطبية التي تفتح لساعات طويلة بل وحتى على مدار الساعة. إذا قمت بزيارة طبيب عام للمشاكل غير المستعجلة بدلاً من التوجه إلى أحد أقسام الطوارئ فستنتظر مدة أقصر وتساعد في تخفيف الضغط على خدمات الطوارئ في المستشفيات. كما توجد في الكثير من المناطق مراكز لصحة المجتمع يعمل فيها مهنيون مدربون يقدمون مجموعة من الخدمات المجانية. للمزيد من المعلومات اتصل بمركز صحة المجتمع المحلي (تحت الحرف C في دليل الهاتف).

### ما الذي يحصل عند وصولك إلى قسم الطوارئ؟

ستقابل موظف/ة الاستقبال ثم ممرض/ة الاستقبال. ولك الحق في طلب مترجم. إذا احتجت لهذه الخدمة أخبر أحد موظفي المستشفى بذلك فوراً. سيطلب منك موظف/ة الاستقبال:

- بطاقة مديكابر (أو بطاقة الرعاية الصحية إذا كان لديك مثل هذه البطاقة)
- تفاصيل شخصية، مثل اسمك وعنوانك واسم طبيبك. تساعد هذه المعلومات موظفي المستشفى على الاطلاع على تاريخك الطبي.

أما ممرض/ة الاستقبال فهو اختصاصي صحي مدرب وظيفته ترتيب الحالات حسب خطورة الحالة والسرعة المطلوبة لعلاجها. والممرضون في أقسام الطوارئ مثل الأطباء اختصاصيون صحيون مؤهلون تأهيلاً عالياً مع تدريب خاص في الحالات الطارئة. وفي بعض الحالات يبدأ الممرضون بمعالجة المريض قبل أن يراه الطبيب.

### إذا أتيت إلى قسم الطوارئ فكم علي أن أنتظر؟

لا يمكنك تحديد موعد لمقابلة طبيب في قسم الطوارئ بالمستشفى. فإذا عاين الطبيب شخصاً بسرعة أكبر من شخص آخر فالسبب هو مجرد أن حالة ذلك الشخص أكثر خطورة. وإذا نُقلت إلى قسم الطوارئ بسيارة الإسعاف فإن ذلك لا يعني دائماً أن الطبيب سيرك على الفور إذا كان هناك أشخاص آخرون يواجهون مشاكل أشد خطراً. هناك أسباب أخرى لإمكانية طول فترات الانتظار منها:

- إن معرفة كل المعلومات المطلوبة لإجراء تقويم كامل لحالة المريض قد تستغرق ساعة إلى ساعتين. فقد تحتاج مثلاً لإجراء صور أشعة أو فحوص معينة لمعرفة المزيد عن حالتك.
- إذا تطلب الأمر إدخالك المستشفى فإن ذلك قد يستغرق عدة ساعات لتدبير سرير لك (لكنك خلال هذه المدة ستلقى الرعاية المطلوبة).

## ما الذي علي أن أفعله أثناء انتظاري؟

- 0 إذا كنت مريضاً قد يخبرك موظفو المستشفى عدم تناول أي طعام أو شراب إلى أن يراك الطبيب. وإذا كنت تشعر بالتوعك أو إذا تغيرت حالتك (أو إذا تحسنت حالتك وأردت العودة إلى المنزل) أخبر ممرض/ة الاستقبال بذلك.
- 0 اتبع تعليمات الموظفين أثناء الزيارة. فبمساعدهم يستطيعون تقديم أفضل رعاية ممكنة.

الرجاء أن تتذكر أن أقسام الطوارئ أمكنة يشتد فيها الضغط النفسي، وأن هناك ضغطاً على الموظفين لمساعدة الحالات الأشد خطورة قبل سواها. وحتى إن شعرت بالضيق والإحباط نتيجة التأخيرات فإنه لن يجري التسامح بشأن أية تصرفات عدائية تجاه موظفي قسم الطوارئ، بما فيها التعدييات العنيفة ضد الممرضات. إن الصراخ بغضب ومقاطعة أعمال الموظفين من جانب المرضى أو أقاربهم لا تؤدي إلا إلى المزيد من التأخير.

## ما الذي يحصل عندما أغانر قسم الطوارئ؟

يعطي المستشفى المريض خطة عمل نشرح الرعاية المستمرة ومتى يجب مراجعة الطبيب. وإذا كانت هناك حاجة للحصول على شهادة طبية أو رسالة عن حالة المريض وعلاجه الرجاء إخبار المستشفى عن ذلك قبل المغادرة.

إذا كنت بحاجة لمساعدة في إجراء مكالمات هاتفية باللغة الإنكليزية يمكن الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (Translating and Interpreting Service - TIS) على 131 450.

يمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات الصحية باللغة العربية وذلك بزيارة موقع Multicultural Communication على شبكة الإنترنت. العنوان هو:  
<http://mhcs.health.nsw.gov.au>

أرقام الهواتف المذكورة صحيحة وقت النشر، إلا أنه لا يجري تحديثها بانتظام. لذلك قد تحتاج للتأكد من صحة الأرقام بمراجعة دليل الهاتف.