

Mesai Dışı Pratisyen Hekim Acil Sağlık Hizmetiniz

Sık sorulan sorular

Mesai Dışı Pratisyen Hekim hizmeti nedir?

BrisDoc Mesai Dışı Pratisyen Hekim hizmetinden, aile hekimliği merkezinizin kapalı olduğu saatler sırasında, hafta içi her gün 18.30 - 08:00 arasında ve hafta sonları ve Resmî Tatillerde yararlanabilirsiniz.

Söz konusu hizmet Acil Sağlık hizmeti olup, acil tıbbi yardım veya tavsiye gerektiren durumlarda sabah ya da hafta sonu bitiminde Aile Hekimliği kliniği yeniden açılana kadar beklemeyecek durumdaki hastalara yöneliktir.

Tüm tesislerimizi diğer günlük hizmetlerle paylaşmaktayız ve bekleme odası da ara sıra diğer hizmetlerden yararlanan hastalarla paylaşılabilir.

Hizmete nasıl erişebilirim?

Sunduğumuz hizmet randevu sistemiyle çalışmaktadır. Hizmetimize erişmek için 111'i çevirmeniz gerekmektedir.

Anadiliniz İngilizce değilse, NHS111 size tercüman sağlayabilir. Söz konusu hizmet tüm mobil ve sabit hatlardan ücretsizdir.

NHS111'deki çağrı merkezi çalışanları tüm bilgilerinizi alıp, sizi ihtiyaçlarınız doğrultusunda en uygun servise yönlendirecektir. Aile Hekimliğine erişmeniz gerekiyorsa, çalışanlarımız sizi geri arayarak kaydedebilir veya merkezlerimizin birine doğrudan randevu verebilirler. Ayrıca, sizi hafif yaralanma ünitesi (MIU) veya Acil Servise yönlendirebilirler.

Durumunuz acilse veya hayati risk taşıyorsa daima 999'u çevirmelisiniz.

Tercümana ihtiyacım var. Tercüman ayarlayabilir misiniz?

Telefonla 200'den fazla dilde tercüme hizmetine erişimimiz bulunmaktadır. Lütfen, daha fazla bilgi için danışmadaki bildirim okuyun ve hasta kabul görevlisine bu hizmete ihtiyacınız olduğunu bildirin.

Britanya İşaret Dili tercümanlığı da mevcuttur, ancak bunun önceden rezerve edilmesi gerekmektedir ve bu tip bir yardıma ilişkin ihtiyacınız olduğu konusunda önceden bilgilendirilmediğimiz takdirde, tercümanın müsait olduğu zaman için randevunuzu yeniden planlamamız gerekebilir.

Randevumda kiminle görüşeceğim?

Klinik ekibimizde, sundukları sağlık hizmetinde tamamı becerikli ve tecrübeli olan ve ilaç tedavisinin gerekli olması hâlinde size reçete yazabilecek doktorlar, Uzman Pratisyen Hemşireler ve Acil Servis Pratisyenleri bulunmaktadır.

Yoğunluğu fazla olan merkezlerimizde önce, klinik personelimize randevunuzun önceliğini değerlendirme konusunda yardımcı olacak ve tansiyon ve ateş gibi kontrollerinizi gerçekleştirecek bir Yardımcı Sağlık Personeline de görünebilirsiniz.

Ne kadar beklemem gerekecek?

Randevu saatiniz size önceden bildirilecek olmakla birlikte, bunun sadece bir kılavuz olduğunu unutmanız gerekir. Bir acil sağlık servisi olduğumuz için, klinik ekibimiz hastaları hastaneye geliş sırasına göre DEĞİL, durumlarının önceliğine göre görecektir. Ekibimiz hastaları yüz yüze görmeden önce tavsiyede bulunmak için hastaları telefonla da arayacaklardır ve bazen başka bir hasta için ambulans gönderilmesi veya hastaneye yatırılması gerektiğinden randevuyu erteleyebilirler.

Hedefimiz, hastalarımızın en az %80'ini önceden verilmiş olan randevu saati itibarıyla 30 dakika içinde muayene etmektir, ancak çok yoğun dönemlerde ideal olan süreden daha uzun süre bekleyebilirsiniz. Hasta kabul görevlisi size bekleme süresinin daha uzun olup olmayacağını bildirecektir; lütfen bekleme sırasında durumunuzun kötüleşmesi hâlinde bunu kendisine bildiriniz.

Aldığım hizmet ile ilgili görüşlerimi belirtmek istiyorum.

Sunduğumuz hizmet ile iftihar etmekle birlikte, zaman zaman birtakım sorunların ortaya çıktığını biliyoruz. Bu nedenle olumlu veya olumsuz her türlü görüşünüz, hastalarımızın aldıkları sağlık hizmetini iyileştirmeye yönelik değişiklikler yapmamızı sağlayacaktır.

Bir sorununuz olduğunda bunu öncelikle sorunlarınızı çözenizi sağlayacak hasta kabul görevlimize anlatın. En yüksek standartta müşteri hizmetleri vermeyi ve personelimizin ellerinden gelen her yerde size yardımcı olmasını amaçlıyoruz. Klinikteki personelimizin sorununuzu çözememesi hâlinde, Genel Merkezimizdeki ekibimizle irtibat kurabilirsiniz.

• **posta ile: Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**

• **e-posta ile: enquires@brisdac.org**

Tüm şikayetler araştırılıp yanıtlanacaktır.

Ayrıca, danışmadaki geribildirim kartlarımızdan birini kullanarak da hizmetimizle ilgili görüşlerinizi bildirebilirsiniz.

Hizmetimiz ve personelimizle ilgili olumlu görüşte bulunulmasını teşvik etmek isteriz.

Klinisyenlerimiz ve operasyon çalışanlarımız yılın 365 günü gece gündüz, hafta sonları ve resmi tatillerde 24 saat ve hafta içi her gece inanılmaz bir şekilde çok çalışmaktadır. Ekibimizden biri sizin için elinden gelenin fazlasını yapıyorsa veya kendisinin kusursuz bir

“Sağlığınızı önemseyen kişilerce hasta bakımı” hizmeti verdiğini düşünüyorsanız, lütfen geribildirim kartını doldurmak için bir dakikanızı ayırın ve biz de görüşlerinizi iletme için elimizden geleni yapalım.