

Serviciul de îngrijiri urgente GP Out of Hours

Întrebări frecvente

Ce este serviciul GP Out of Hours?

Serviciul BrisDoc GP Out of Hours funcționează în intervalul când cabinetele medicilor generaliști sunt închise, între orele 18:30 și 08:00 în zilele lucrătoare și non-stop în weekenduri și sărbători legale.

Acesta este un serviciu de urgență și este destinat pacienților care au nevoie de servicii sau sfaturi medicale care nu pot aștepta până la începutul săptămânii sau până când se redeschide cabinetul medicului generalist.

Împărțim un sediu cu alte servicii pe timp de zi, iar uneori sala de așteptare poate fi ocupată și de pacienții celorlalte servicii.

Cum pot avea acces la serviciu?

Serviciul nostru nu este unul ambulator. Trebuie să apelați 111 pentru a-l accesa.

NHS111 poate oferi interpreți dacă engleza nu este limba dvs. maternă. Numărul este gratuit de pe orice telefon fix sau mobil.

Dispecerii de la NHS111 vă vor lua toate detaliile și vă vor direcționa spre serviciul cel mai potrivit pentru nevoile dvs. Dacă aveți nevoie de serviciile unui medic generalist, aceștia vă vor reapela sau vă vor face o programare direct la unul dintre sediile noastre. În caz contrar, vă vor direcționa spre alte servicii, precum unitățile pentru vătămări minore sau departamentul de urgență.

Dacă starea dvs. este urgentă sau vă pune în pericol viața, sunați întotdeauna la 999.

Am nevoie de un interpret - se poate aranja acest lucru?

Disponem de acces telefonic la servicii de interpretariat pentru peste 200 de limbi. Consultați notificarea de la recepție pentru mai multe detalii și anunțați personalul că aveți nevoie de acest serviciu.

Este disponibilă și interpretarea în limbajul semnelor, deși ea trebuie solicitată în avans; dacă nu am fost anunțați în prealabil că aveți nevoie de aceasta, putem fi nevoiți să vă reprogramăm pentru un moment când va fi disponibil un interpret.

Cu cine voi discuta în cadrul programării mele?

Echipa noastră include medici, asistente și personal calificat pentru urgențe; cu toții sunt abilitați și experimentați în domeniu și vă vor putea scrie o rețetă pentru orice tratament necesar.

La sediile cele mai ocupate, este posibil să fiți preluat întâi de un asistent care vă va verifica tensiunea arterială și temperatura, pentru a stabili nivelul dvs. de prioritate.

Cât va trebui să aștept?

Veți fi anunțat în avans cu privire la ora programării, dar este important să rețineți că aceasta este doar orientativă. Deoarece suntem un serviciu de îngrijiri urgente, echipa noastră clinică va prelua pacienții în ordinea priorității, NU a sosirii. În plus, între consultațiile oferite pacienților prezenți, angajații vor oferi și indicații telefonice; uneori, pot apărea întârzieri deoarece un pacient are nevoie de o ambulanță sau de o internare în spital.

Încercăm să preluăm cel puțin 80% din pacienți în 30 de minute de la ora programării, dar în perioadele foarte ocupate, puteți fi nevoiți să așteptați mai mult decât am dori. Receptoristul vă va anunța dacă este probabil să așteptați mai mult. Anunțați-l dacă simțiți că starea dvs. se înrăutățește în acest timp.

Doresc să ofer feedback despre serviciile primite.

Deși suntem mândri de serviciile pe care le oferim, recunoaștem că, uneori, pot apărea probleme. Feedbackul dvs., pozitiv sau negativ, ne va ajuta să facem schimbări pentru a îmbunătăți îngrijirile primite de pacienții noștri.

Dacă aveți o problemă, mai întâi spuneți-i recepționistului, care vă poate ajuta. Dorim să oferim servicii la cele mai înalte standarde și ne așteptăm ca angajații noștri să vă ajute oricând pot. Dacă personalul clinicii nu vă poate ajuta, contactați echipa de la sediul central:

- prin poștă, la **Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**
- prin e-mail, la enquires@brisdac.org

Toate plângerile vor avea ca rezultat o investigație și un răspuns.

Puteți utiliza una dintre fișele de feedback de la clinică pentru a ne transmite ce credeți despre serviciile noastre.

Dorim să încurajăm și feedbackul pozitiv cu privire la serviciul și personalul nostru.

Personalul clinic și cel operațional muncește din greu 365 de zile pe an, non-stop, în weekenduri și sărbători legale, precum și în fiecare noapte. Dacă un membru al echipei noastre a făcut un efort suplimentar pentru dvs. sau dacă sunteți de părere că ați beneficiat de „**Îngrijiri din partea unor oameni cu grijă**”, vă rugăm să completați o fișă de feedback și vom face tot ce putem pentru a transmite mai departe comentariile dvs.