

Arabiska – Bra att känna till inför ett besök hos oss

## أهلاً وسهلاً بكم إلى نظام رعاية الأسنان الشعبي في فاسترا يوتالاند

### معلومات مفيدة قبل القيام بزيارتنا

يوجد نظام رعاية الأسنان الشعبي في كافة أنحاء السويد، ويوجد نظام رعاية الأسنان الشعبي في فاسترا يوتالاند في كافة البلديات البالغ عددها 49 بلدية في فاسترا يوتالاند.

تتمتع في فاسترا يوتالاند برعاية أسنان مجانية حتى العام الذي تكمل فيه سن 23 عاماً. أما بالنسبة لمن هم أكبر سناً من ذلك فلدئهم بديلان: إما الدفع بعد كل زيارة، أو عن طريق الرعاية الصحية السنّية (Frisktandvård) – أي رعاية الأسنان بسعر محدد يُدفع شهرياً. اتصل بالعيادة التي تزورها عادةً إذا كنت تريد معرفة المزيد عن الرعاية الصحية السنّية أو لمعرفة تكاليف مختلف العلاجات. أما إذا كنت لا تذهب عادةً إلى عيادة معينة، فيمكنك الاتصال بأقرب عيادة ضمن نظام رعاية الأسنان الشعبي.

قم بزيارة الموقع: [www.1177.se/Other-languages](http://www.1177.se/Other-languages) إذا كنت تريد معرفة المزيد حول كيفية عمل نظام رعاية الأسنان في السويد.

### رعاية الأسنان في حالات الطوارئ

إذا أصابتك آلام طارئة، فعليك أن تتوجّه أولاً إلى العيادة التي تزورها عادةً. أما إذا كنت لا تذهب عادةً إلى عيادة معينة، فيمكنك الاتصال بأقرب عيادة ضمن نظام رعاية الأسنان الشعبي للحصول منهم على إرشادات. وإذا كانت العيادة مغلقة، اتصل بنظام رعاية الأسنان الشعبي في حالات الطوارئ في المنطقة التي تتواجد فيها. كما يمكنك أيضاً أن تتصل بمركز الإرشاد الصحي على الهاتف رقم: 1177.

### المترجم الشفهي

اتصل بعيادتك إذا كنت بحاجة إلى الاستعانة بمترجم أثناء زيارتك القادمة إلى نظام رعاية الأسنان الشعبي. والاستعانة بمترجم مجانية ولا تكلفك شيئاً.

### التذكير عن طريق رسالة هاتفية (إس إم إس/SMS)

إذا كنت قد أعطيتنا رقم هاتفك الجوال، فسوف نرسل لك رسالة هاتفية تذكيرية قبل يومين من موعد الزيارة المقررة. ويبقى حجز موعد الزيارة ساري المفعول حتى وإن لم تصل رسالة التذكير (إس إم إس) إلى هاتفك الجوال لسبب تقني ما.

### تغيير موعد الزيارة

إذا لم يكن باستطاعتك أن تأتي إلى الزيارة المحجوزة لك، فيمكنك أن تقوم بنفسك – باستخدام كلمة السرّ المذكورة على قسيمة الموعد – بتغيير الموعد في موقعنا الإلكتروني: [www.folktandvarden.se/vgregion](http://www.folktandvarden.se/vgregion). ادخل إلى صفحة تغيير المواعيد "Boka om din tid". كما يمكنك الاتصال بعيادتك مباشرة عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني. أسهل طريقة للعثور على بيانات الاتصال هي عن طريق موقعنا الإلكتروني: [www.vgregion.se/folktandvarden/hittamottagning](http://www.vgregion.se/folktandvarden/hittamottagning).

## في حال عدم حضورك اتصل بعيادتك دائماً

إذا أردت التبليغ عن عدم حضورك، فمن الجيد أن تبلغنا بذلك بأسرع وقت ممكن لكي نعرض الموعد على شخص آخر. لذلك قم فوراً بتبليغ عيادتك بعدم حضورك عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني قبل الساعة 12:00 في يوم العمل السابق ليوم الزيارة. أما إذا أُصبت بمرض في يوم الزيارة المقررة، فاتصل بعيادتك في غضون ساعة واحدة فقط من بدء دوام العيادة.

## نفرض عليك رسوماً في حال عدم الحضور (ينطبق ذلك على الأطفال والكبار)

إذا حضرت متأخراً أو إذا لم تحضر على الإطلاق إلى الموعد المحجوز لك، فسوف تدفع تكلفة الزيارة المقررة. ويسري هذا الأمر أيضاً في حال التبليغ عن عدم الحضور في وقت متأخر.

## اختر طريقة دفع تكاليف الزيارة

يمكنك أن تدفع تكلفة رعاية الأسنان نقداً أو بواسطة بطاقة الدفع. وتوجد عيادات معينة لا تقبل سوى بطاقة الدفع. اتصل بعيادتك إذا كنت تريد معرفة طريقة الدفع المتبعة لديهم.

## إذا لم تكن راضياً

نحن العاملين في نظام رعاية الأسنان الشعبي نحرص على رضا زبائننا وعلى المعاملة والعلاج التي يتلقونها من أحد أطباء الأسنان أو خبراء صحة الأسنان أو ممرضات الأسنان لدينا. وإذا كنت غير راضٍ لسبب من الأسباب، فإننا نريد منك أن تتصل بنا لكي نعمل على تحسين أنفسنا.

تحدث بالدرجة الأولى مع الشخص الذي يعالجك وأخبره عما تراه خطأ وعن سبب ذلك. وبعد ذلك يمكنك الاتصال برئيس العيادة المسؤول.

كما يمكنك أيضاً أن ترسل بريداً إلكترونياً بأرائك إلى قسم رعاية الأسنان الشعبي في فاسترا يوتالاند المسؤول عن الجودة. عنوان البريد الإلكتروني هو: [synpunkter.folk tandvarden@vgregion.se](mailto:synpunkter.folk tandvarden@vgregion.se)

## هل لديك أسئلة؟

نرحب دائماً باتصالك بنا في نظام رعاية الأسنان الشعبي إذا كان لديك أي تساؤل. اتصل أولاً بالعيادة التي تزورها عادةً.

Svenska – Bra att känna till inför ett besök hos oss

## Välkommen till Folktandvården Västra Götaland

### Bra att känna till inför ett besök hos oss

Folktandvården finns i hela Sverige och Folktandvården Västra Götaland finns i samtliga 49 .kommuner i Västra Götaland

I Västra Götaland har du fri tandvård till och med det år du fyller 23. För dig som är äldre finns det .två alternativ, betala efter varje besök eller Frisk tandvård – tandvård till fast pris per månad. Kontakta den klinik du normalt går till om du vill veta mer om Frisk tandvård eller vad olika behandlingar kostar. Brukar du inte gå till en viss klinik går det bra är kontakta närmaste .Folktandvård

Besök webbplatsen [www.1177.se/Other-languages](http://www.1177.se/Other-languages) om du vill veta mer om hur tandvårdssystemet i .Sverige fungerar

### Akuttandvård

Vid akuta besvär ska du i första hand vända dig till den klinik du normalt går till. Brukar du inte gå till en viss klinik går det bra är ringa närmaste Folktandvård för vägledning. Är kliniken stängd kan du kontakta Folktandvårdens akuttandvård i det område du befinner dig. Du kan också ringa .sjukvårdsupplysningen på telefon 1177

### Tolk

.Kontakta din klinik om du är i behov av tolkhjälp under ditt kommande besök hos Folktandvården .Tolkhjälp är kostnadsfritt

### SMS-påminnelse

Om du har uppgett ett mobiltelefonnummer kommer du att få en påminnelse via SMS en till två dagar innan ditt planerade besök. Bokningen gäller även om SMS:et av någon teknisk anledning .inte kommer fram till din mobil

### Boka om din tid

,Om du inte kan komma på din inbokade tid kan du själv, med hjälp av lösenordet på din tidlapp boka om din tid via vår webbplats [www.folktandvarden.se/vgregion](http://www.folktandvarden.se/vgregion). Besök sidan ”Boka om din tid”. Du kan också kontakta din klinik direkt via telefon eller e-post. Kontaktuppgifter hittar du lättas via vår webbplats [www.vgregion.se/folktandvarden/hittamottagning](http://www.vgregion.se/folktandvarden/hittamottagning)

### Kontakta alltid din klinik vid återbud

.Om du vill lämna återbud är det bra om vi så snart som möjligt kan erbjuda tiden till någon annan. Lämna därför återbud direkt till din klinik via telefon eller e-post senast klockan 12.00 vardagen före besöksdagen. Om du blir sjuk samma dag som det inplanerade besöket, kontakta din klinik .senast en timme efter öppningstid

### **Uteblivande debiteras (gäller både barn och vuxna)**

Om du kommer för sent eller inte kommer till din inbokade tid får du betala för det planerade besöket. Det samma gäller om du lämnar återbud för sent

### **Välj hur du vill betala för ditt besök**

Du kan betala din tandvård med kontanter eller kontokort. En del kliniker tar endast kontokort. Hör av dig till din klinik om du vill veta vad som gäller för kliniken

### **Om du inte är nöjd**

Vi på Folktandvården är måna om att du som kund är nöjd med det bemötande och den behandling du har fått hos någon av våra tandläkare, tandhygienister eller tandsköterskor. Om du av någon anledning inte är nöjd vill vi gärna att du kontaktar oss, så att vi kan bli bättre

Vänd dig i första hand till din behandlare och tala om vad du tycker är fel och varför. Därefter kan du vända dig till ansvarig klinikchef

### **Frågor**

Du är alltid välkommen att höra av dig till oss på Folktandvården om du undrar över något. Kontakta i första hand den klinik du normalt går till