

# The Nurse Care Line

## *What You Need to Know*

The Nurse Care Line is a new service designed to offer you an alternative to visiting your Primary Care Physician, Urgent Care Center or the Emergency Department by conducting a telephone interview to assess the urgency and severity of your symptoms and directing you to the “right care at the right place and at the right time”.

The Nurse Care Line is not a diagnostic service rather it is designed to provide advice about treating the problem at home, suggesting a visit to a pharmacist, advising an appointment with your Primary Care Physician or to present for more urgent assessment in the Emergency Department. The Nurse Care Line is staffed by specially trained nurses who speak both English and Arabic and is available from 7.30 a.m. to 3 p.m. on regular working days.

To access the service please call 800-305-4444 or 877-3888, and follow the prompts.

## **Frequently Asked Questions**

### **All about the Nurse Care Line**

- **Is my call confidential?**

Yes, all information you provide remains confidential and records are fully secure.

- **Can I remain anonymous if I call the Nurse Care Line?**

Yes. The nurse will ask you for some basic personal details, but you may remain anonymous if you wish. All information provided remains confidential and records are fully secure.

- **Is the advice provided by the Nurse Care Line safe?**

Yes, you can be confident that the advice given is safe. The Nurse Care Line staff are supported by evidence based clinical protocols that are constantly reviewed and updated to ensure information is accurate and clinically sound. The information is reviewed regularly by highly-trained medical advisors from JHAH Primary Care.

- **What happens if I am calling about someone else?**

If you are calling about another person, you must have the consent of that person (unless the person is a minor). The person must also be with you and awake/conscious at the time of your call in order for the nurse to be able to provide specific care advice. Otherwise, the nurse will only be able to give general information and direction.

# خط الخط الرعاية التمريضية

## ما يجب أن تعرفه

خط الرعاية التمريضية هو خدمة جديدة مصممة لخدمتكم كبديل عن زيارة طبيب الرعاية الأولية أو مركز الرعاية العاجلة أو قسم الطوارئ، عن طريق نقاش الحالة عبر الهاتف لتقييم مدى أهمية وشدة الأعراض وتوجيهك إلى "الرعاية الصحيحة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب."

خط الرعاية التمريضية ليس خدمة تشخيصية بل هو مصمم لتقديم المشورة حول معالجة المشكلة في المنزل، لتوجيهك إما إلى زيارة الصيدلي، أو تقديم المشورة لحجز موعد مع طبيب الرعاية الأولية الخاص بك أو لمراجعة قسم الطوارئ. يتألف خط الرعاية التمريضية من ممرضات مدربات تدريباً خاصاً يتقنون اللغتين الإنجليزية والعربية، وهذه الخدمة متوفرة من الساعة ٧,٣٠ صباحاً إلى الساعة ٣ عصراً في أيام العمل العادية.

للوصول إلى الخدمة، يرجى الاتصال بالرقم ٤٤٤٤-٣٠٥-٨٠٠ أو ٨٧٧-٣٨٨٨ واتباع التعليمات.

## أسئلة متكررة

### كل شيء عن خط الرعاية التمريضية

#### • هل مكالمتي سرية؟

نعم، تظل جميع المعلومات التي تقدمها سرية، وكذلك الملفات الطبية.

#### • هل يمكنني أن لا أفصح عن هويتي إذا اتصلت بخط الرعاية التمريضية؟

نعم. سوف تطلب منك الممرضة بعض التفاصيل الشخصية الأساسية، ولكن يمكنك الامتناع عن الإفصاح عن هويتك إذا كنت ترغب في ذلك. ستبقى جميع المعلومات المقدمة سرية وكذلك الملفات الطبية.

#### • هل المشورة المقدمة من خط الرعاية التمريضية آمنة؟

نعم، يمكنك أن تكون واثقا من أن المشورة المقدمة هي مشورة آمنة. موظفي خط الرعاية التمريضية مدعومون على أساس المشورة السريرية التي يتم باستمرار مراجعتها وتحديثها لضمان دقة المعلومات وسلامتها سريريا. تتم مراجعة المعلومات بانتظام من قبل المستشارين الطبيين المدربين تدريباً عالياً في قسم الرعاية الصحية الأولية في مركز جونز هوبكنز أرامكو الطبي.

#### • هل من الممكن أن أتصل بالنيابة عن شخص آخر؟

إذا كنت تتصل بالنيابة عن شخص آخر، فيجب أن تحصل على موافقة ذلك الشخص (ما لم يكن قاصراً). يجب أن يكون هذا الشخص أيضا معك وبحالة وعي وقت مكالمتك حتى تكون الممرضة قادرة على تقديم مشورة الرعاية المحددة وإلا، فإن الممرضة تكون قادرة على إعطاء معلومات عامة وتوجيه فقط.