

# بنك إمبريال للمعلومات الصحية

## معلومات للمشاركين الإصدار 3.1 2024/03/11

### مقدمة

يشرفنا دعوتكم للمشاركة في بنك إمبريال للمعلومات الصحية الذي يديره صندوق إمبريال كوليدج للرعاية الصحية الوطنية بالتعاون مع إمبريال كوليدج - لندن. وقبل اتخاذك لقرار المشاركة من المهم أن تفهم السبب وراء إجراء هذا البحث وما الذي سيتضمنه، لذا يرجى تخصيص بعض الوقت لقراءة المعلومات التالية جيدا، ومناقشتها مع الأصدقاء أو الأقارب إن رغبت في ذلك. أن وجد شيء غير واضح بالنسبة لكم، أو إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، يمكن الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني [imperial.healthknowledgebank@nhs.net](mailto:imperial.healthknowledgebank@nhs.net) أو زيارة موقعنا على الويب: [www.imperial.nhs.uk/knowledgebank](http://www.imperial.nhs.uk/knowledgebank).

يمكن تقديم هذه النشرة عند الطلب في شكل مطبوع سهل القراءة، أو بتسجيل صوتي، أو بطريقة برايل، أو بلغات أخرى. الرجاء الاتصال بفريق الاتصالات على الرقم 02033125592.

### ما هو بنك إمبريال للمعلومات الصحية؟

يهدف بنك إمبريال للمعلومات الصحية إلى بناء قاعدة بيانات للأفراد، سواء كانوا مصابين أو غير مصابين بأمراض، وللمهتمين بالمشاركة في الدراسات البحثية الصحية المستقبلية ممن يسمحون بتخزين عينات بيولوجية لأغراض بحثية وتعليمية حول الحالات الصحية. يجمع الصندوق بين المرضى والأطباء والباحثين لزيادة فهم طبيعة الأمراض واكتشافها في وقت مبكر، وإجراء اختبارات، والوصول لعلاجات جديدة، وتحسين التدريب السريري. أطلق هذا الاسم على البنك لأنه يحتوي على معلومات قيمة للغاية تقود إلى تحسين صحة المجتمع.

### هل يجب الانضمام إلى بنك إمبريال للمعلومات الصحية؟

لا، الأمر متروك لك لتقرر ما إذا كنت ترغب في المشاركة أم لا. إذا قررت عدم الانضمام فلن يؤثر ذلك على مستوى الرعاية التي تتلقاها بأي شكل من الأشكال. أما إذا قررت الانضمام فسيكون لك حرية الانسحاب في أي وقت ودون الحاجة إلى إبداء سبب لذلك. ولن يؤثر قرار الانسحاب في أي وقت، أو قرار عدم المشاركة، على مستوى الرعاية التي تتلقاها.

ما الذي تنطوي عليه المشاركة في بنك إمبريال للمعلومات الصحية؟  
بعد إعطاء الموافقة على المشاركة هناك ثلاثة أمور سنقوم بها.

#### 1. إضافة بياناتك إلى قاعدة بيانات "الموافقة على الاتصال"

سنضيف بياناتك إلى قاعدة بيانات المهتمين بالمشاركة في الأبحاث الصحية المستقبلية. وسبب قيامنا بذلك هو أننا نريد منحك خيار المشاركة في المزيد من الدراسات البحثية ذات الصلة مستقبلا. للقيام بذلك، ينبغي أن نكون قادرين على الاتصال بك لإعطاء المزيد من التفاصيل عن هذه الدراسات لكي تتمكن من تحديد ما إذا كنت ترغب في المشاركة. وهذا يعني أننا قد نتصل

مستقبلاً لنعطيك بيانات حول دراسة معينة ذات صلة بك، ونستأذنتك في مشاركة بيانات الاتصال بك مع الباحث الذي يديرها، أو أي مؤسسة أكاديمية أو هيئة الخدمات الصحية الوطنية، أو ربما إحدى الجهات التجارية. لديك الحق في الرفض. لن تتم مشاركة هويتك أبداً دون إذنك. وفقاً لللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة ينبغي أن يكون لدينا أساس قانوني لمعالجة بياناتك الشخصية. إننا نعتد على موافقتك المستنيرة كأساس قانوني في هذا المشروع.

### متى وكيف سيتم الاتصال بي بشأن الدراسات البحثية؟

إذا كانت بياناتك الصحية التي تحمل اسمًا مستعارًا تتوافق مع متطلبات دراسة بحثية معينة ذات صلة بك، سيتصل بك أحد أفراد فريق العمل المعتمد من هيئة الخدمات الصحية الوطنية، ويزودك بمزيد من المعلومات. إذا كنت مهتمًا بالمشاركة في هذه الدراسة البحثية سيتم تمرير بيانات الاتصال بك بعد استئذنتك إلى الباحثين المشاركين في الدراسة الذين سيتواصلون معك.

المشاركة حق أصيل لك لا يشاركك فيه غيرك. فالخيار لك، ولست مجبراً على المشاركة في أي دراسة إذا كنت لا ترغب في ذلك. إذا قررت عدم المشاركة فلن يؤثر ذلك على مستوى الرعاية التي تتلقاها بأي شكل من الأشكال. كما سنقدم بيانات الاتصال بك إلى سجل أبحاث هيئة الخدمات الصحية الوطنية في شمال غرب لندن، ديسكافر. تطبق جميع الشروط نفسها على المشاركة في ديسكافر. يمكن معرفة المزيد عن ديسكافر على العنوان:

<https://www.registerfordiscover.org.uk/about-discover/overview>

ما طبيعة البيانات باسم مستعار؟

تعطى البيانات اسمًا مستعارًا، ويشير مصطلح "إعطاء اسم مستعار" إلى أسلوب يتم فيه استبدال البيانات التي تؤدي إلى تحديد هوية الفرد أو إزالتها أو تحويلها، كاستبدال الاسم برقم مرجعي مثلاً. لن تتم مشاركة هويتك أبداً دون إذنك.

### 2. استخدام بياناتك السريرية للأغراض البحثية

نقوم بجمع بيانات صحية عنك وتخزينها وتحليلها، وذلك يعني الوصول إلى سجلاتك الطبية. يستخدم الباحثون هذه البيانات لإجراء البحوث، أو للتحقق من سجلاتك للتأكد من إجراء البحث بطريقة صحيحة.

لن يتمكن من لا يحتاج إلى معرفة هويتك من رؤية اسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك، وستعطى بياناتك رقم رمز لضمان عدم التعرف على هويتك.

تحتفظ بجميع المعلومات المتعلقة بك بطريقة آمنة ومأمنة.

### 3. أخذ عينات الدم للأبحاث

سيطلب منك إعطاء عينتين من دمك في المرة القادمة التي تذهب فيها إلى المستشفى في مواعيد زيارتك المعتادة. وتأخذ المستشفى ما يصل إلى 10 مل - ملعقتان صغيرتان - من الدم وتحتفظ بهما للأبحاث. لن تضطر إلى القيام بأي زيارات إضافية للمستشفى - سنأخذ هذا الدم الإضافي فقط إما في نفس اليوم الذي توافق فيه على الانضمام إلى بنك إمبريال للمعلومات الصحية، أو عندما تحضر إلى موعد سريري في أحد المستشفيات التابعة لنا. نخزن عينتا الدم لاستخدامهما في مشاريع بحثية مستقبلية.

### هل سيتم فحص العينات للكشف عن الاضطرابات (الجينية) الوراثية؟

نود معرفة كيف تؤثر الجينات على الصحة والمرض. تتكون الجينات من الحمض النووي (DNA). قد نقوم الآن أو مستقبلاً بعزل وتحليل وتخزين عينة من الحمض النووي من عينة الدم المتبرع بها ودراسة التركيب الجيني لها. قد نخبر أيضاً مكونات أخرى في الدم، مثل الخلايا والحمض النووي الريبي (RNA) والبروتينات والمستقلبات. تحفظ العينات في مكان آمن.

هذا الجزء اختياري. في حالة عدم الرغبة في إعطاء عينات من دمك، أو لا تريد اختبار دمك وراثياً من خلال تحليل الحمض النووي، فلا داعي للموافقة على هذا الجزء. لا يزال بإمكانك المشاركة في جزء الموافقة على الاتصال بقاعدة بيانات بنك إمبريال للمعلومات الصحية.

### من يحق له استخدام العينات المخزنة؟

قد تستخدم عينة دمك من قبل الباحثين في المؤسسات الأكاديمية كالجامعات أو هيئة الخدمات الصحية الوطنية أو الشركات التجارية كشركات الأدوية. يتم توكيد جميع بياناتك، مما يعني إزالة اسمك من عينات الدم واستبداله برقم كودي. لن تحتوي العينات على بيانات تحدد هويتك مباشرةً.

### هل سيتم الحفاظ على سرية بياناتي؟

نعم. تتبع أفضل الممارسات الأخلاقية والقانونية لضمان التعامل مع جميع البيانات التي تم جمعها عنك بأمان وسرية. ولن يتم الإفصاح عن بياناتك الشخصية للباحثين دون موافقتك.

وتعطى عيناتك رقم فريد قبل نقلها إلى المختبر لاختبارها. وتخزن بياناتك (كالبيانات الشخصية والصحية) في قواعد بيانات إلكترونية آمنة. تخزن أي بيانات من الاختبارات أو التحليلات الوراثية وغيرها من الاختبارات أو التحليلات بعيداً عن بياناتك الشخصية. لن يتاح الوصول إلى بيانات الشخصية إلا للأعضاء المصرح لهم من بنك إمبريال للمعلومات الصحية (كما هو الحال عند الدعوة للمشاركة في دراسات بحثية أخرى). لا يمكن للباحثين الوصول إلى عيناتك إلا بعد إتمام تكويدها مع إزالة جميع البيانات التعريفية منها.

يمكن للباحثين التقدم بطلب للوصول إلى عيناتك أو بياناتك، وعليهم شرح طريقة استخدامهم لها، على سبيل المثال كأن يطرحوا المسألة البحثية التي يرغبون في حلها. ينبغي على أي باحث يرغب في استخدام عيناتك أو بياناتك في أبحاثه تقديم طلب إلى لجنة خاصة شكلها الصندوق تضم أطباء وأكاديميين وممثلين عن المرضى قبل السماح له بالوصول إلى عيناتك وبياناتك التي تحمل اسماً مستعاراً. تضمن هذه اللجنة صحة البحث من الناحية العلمية، ويصب في مصلحة صحة الإنسان، وأن تحكمه التدابير الأمنية المناسبة لحماية بياناتك. وتتم مشاركة عيناتك وبياناتك بطريقة غير رامية للربح. وهذا يعني أننا لن نبيع أو نحقق ربحاً من العينات التي تتم مشاركتها مع الباحثين.

## هل يمكنني معرفة النتائج التي تم التوصل إليها من عينات الدراسة الخاصة بي؟

لا يعطي بنك إمبريال للمعلومات الصحية تقريراً أو ملاحظات حول أي نتائج جينية أو مخبرية تم التوصل إليها من عينتك، حيث تؤخذ العينات لأغراض بحثية فقط.

## هل تتنبأ أي من النتائج التي تم الوصول إليها من عيني بخطر الإصابة بمرض ما؟

تتعذر الإجابة على هذا السؤال. تهدف العديد من الدراسات التي يرعاها بنك إمبريال للمعلومات الصحية إلى الوقوف على الفروق في الشفرة الوراثية ("العلامات الوراثية") التي قد تتنبأ بخطر الإصابة بأمراض معينة. ومع ذلك، قد يستغرق الأمر سنوات قبل أن يتمكن الباحثون من تأكيد مدى أهمية أو دقة هذه العلامات وتحديد المخاطر المرتبطة بها.

إذا تم الاتصال بك للمشاركة في دراسة مستقبلية فهذا لا يعني أن صحتك في خطر. فقد تؤدي الفروق الوراثية بين الأفراد إلى حمايتهم من خطر الإصابة بأمراض معينة، وقد توضح مدى تعرضهم لخطر الإصابة بها. ما زلنا بعيدين كل البعد عن فهم كيفية توازن هذه الفروق مع بعضها البعض، وما هي مجموعة العلامات مجتمعة مع عوامل أخرى كالعمر والجنس وعادات التدخين والشرب التي تزيد من خطر الإصابة بالأمراض.

قد تكشف بعض الدراسات التي يدعوك معهد بنك إمبريال للمعلومات الصحية للمشاركة فيها عن حالات صحية غير متوقعة/غير معروفة من قبل أو مخاطر صحية مستقبلية. وتتاح لك الفرصة لتأكيد ما إذا كنت راغباً في دعوتك للمشاركة في هذه الدراسات في ذلك الوقت.

## ماذا يحدث إذا تم الوصول إلى جديد بعد استخدام عيني؟

تقدم العينات المتبرع بها والبيانات المتعلقة بها كهدية، الأمر الذي قد يعين الباحثين في القطاعين العام والتجاري على التوصل إلى جديد يمكن أن يحسن الرعاية الصحية المستقبلية للمرضى والمتبرعين بالدم/الأعضاء مثل منتج جديد لتشخيص أو علاج حالة مرضية ما. إذا تم التوصل إلى جديد نتيجة البحث الذي تم إجراؤه باستخدام العينة أو البيانات الخاصة بك، فلن تحصل على أي تعويض أو تقدير أو مقابل مادي. لن يشارك بنك إمبريال للمعلومات الصحية عينتك مع الغير لتحقيق أرباح. الدراسات المنشورة متاحة للعرض على موقع الويب للمعهد الوطني لأبحاث الصحة والرعاية

[/https://imperialbrc.nihr.ac.uk/facilities/ihkb](https://imperialbrc.nihr.ac.uk/facilities/ihkb)

## كيف أستفيد من الانضمام إلى بنك إمبريال للمعلومات الصحية؟

قد لا تستفيد شخصياً من أي بحث يتم إجراؤه باستخدام عيناتك وبياناتك. ومع ذلك، قد يؤدي استخدام هذه العينات والبيانات إلى تطوير عقاقير أو علاجات أو اختبارات جديدة قد تفيد نتائج البحث المرضى مستقبلاً. لن تحصل على مكافأة مالية الآن أو مستقبلاً مقابل إعطاء العينات. ولن يحصل الفريق السريري المشارك في علاجك ورعايتك على أي مقابل مادي نتيجة انضمامك إلى بنك إمبريال للمعلومات الصحية.

## ماذا سيحدث لنتائج الدراسة؟

عادةً ما تستغرق الدراسات البحثية عدة سنوات حتى تكتمل. وتستخدم نتائج هذه الدراسات لتحسين علاج المرضى ورعايتهم مستقبلاً. وتعرض النتائج في المنشورات العلمية، ونقوم بمشاركة تحديثات منتظمة للأبحاث الجارية ونتائجها وغير ذلك من المعلومات ذات الصلة من خلال موقعنا على الويب ونشرة إخبارية إلكترونية مخصصة. لن يتم الكشف عن هويتك في أي منشور أو من خلال أي معلومات على موقع الويب.

## ماذا لو حدث خطأ؟

يوفر صندوق إمبريال كوليدج للرعاية الصحية التابع لهيئة الخدمات الصحية في إمبريال كوليدج تغطية تأمينية وتعويضات عادية خاصة بالمستشفيات التابعة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية، والتي تطبق على هذه الدراسة. وهذا لا يؤثر على حقوقك القانونية في طلب التعويض،

إذا تعرضت لضرر بسبب إهمال شخص ما فقد يكون لديك ما يدعو من أسباب لاتخاذ إجراء قانوني ضده، وبعيدا عن ذلك إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، أو لديك أي مخاوف بشأن أي جانب من جوانب الطريقة التي عولجت بها أثناء سير هذه الدراسة، فيجب إبلاغ فريق بنك إمبريال للمعلومات الصحية على الفور على العنوان: [imperial.healthknowledgebank@nhs.net](mailto:imperial.healthknowledgebank@nhs.net)

توجد أيضاً آليات للشكاوى العادية من خلال هيئة الخدمات الصحية الوطنية. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن الرد المعطى لك، فيمكن الاتصال بفريق الحوكمة والنزاهة في إمبريال للأبحاث على العنوان: [RGIT@imperial.ac.uk](mailto:RGIT@imperial.ac.uk).

## كيف ستستخدم البيانات المتعلقة بك؟

يقع على عاتقنا واجب قانوني بموجب قانون حماية البيانات لعام 2018 بالحفاظ على سرية بياناتك وتأمينها والاحتفاظ بها طالما كان ذلك ضرورياً فقط. يقوم الصندوق بجمع وتخزين البيانات الخاصة بك لغرض توفير رعاية صحية آمنة وفعالة. يتم الاحتفاظ بسجلاتك الصحية ورقياً وعلى أنظمة كمبيوتر آمنة. يسمح الصندوق باستخدام بيانات بأسماء مستعارة من السجلات الصحية لإجراء أبحاث معتمدة أخلاقياً، وقد يتم ربط هذه البيانات الصحية بعينات الدم المأخوذة منك. ويسمح ذلك بإجراء الأبحاث دون التأثير على خصوصية المرضى. لن يطلع الباحثون على سجلك الصحي الكامل الذي يمكن من خلاله التعرف على هويتك دون موافقة صريحة من جانبك.

يحتفظ جميع المشاركين في هذه الدراسة بالبيانات التي تم تجميعها كجزء من هذه الدراسة، بما في ذلك بياناتك الشخصية، آمنة ومأمونة. ونتبع أيضاً جميع قوانين وتشريعات الخصوصية ذات الصلة بتفاصيل الدراسة.

يستلزم الأمر أخذ بيانات من سجلاتك الطبية لهذا المشروع البحثي. تشمل هذه المعلومات على ما يلي:

- الاسم بالكامل
- رقم NHS
- تاريخ الميلاد
- بيانات الاتصال، بما في ذلك العنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني
- اسم طبيبك العام وبيانات الاتصال به
- بيانات متعلقة بالصحة، كنمط الحياة التي تعيشها، وتاريخك المرضي، والأدوية التي تتناولها، وما إلى ذلك
- البيانات الوراثية التي سيتم توليدها من عينات دمك

يستخدم فريق العمل هذه البيانات لإجراء البحث أو للتحقق من سجلاتك. لن يتمكن من لا يحتاج إلى معرفة هويتك من رؤية اسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك.

قد تتم مشاركة بيانات، ليس منها بيانات التعريف الشخصية الخاصة بك، مع باحثين في بلدان أخرى في جميع أنحاء العالم. ويجب اتباع هؤلاء الباحثين لقواعدنا بشأن الحفاظ على أمان بياناتك.

يستخدم فريق العمل المعتمد من هيئة الخدمات الصحية الوطنية فقط بيانات الاتصال الخاصة بك لإخبارك عن الدراسات البحثية التي قد تكون ذات صلة بك بناءً على بياناتك الصحية. لست مجبراً على المشاركة في أي دراسة إذا كنت لا ترغب في ذلك.

من حقك الحصول على نسخة من البيانات التي نحتفظ بها أو تصحيحها أو محوها. لطلب هذه البيانات يُرجى مراسلة فريق طلبات الوصول إلى الموضوع عبر بيانات الاتصال المدرجة في نهاية هذه النشرة. للمزيد من المعلومات حول حقوقك، يُرجى الرجوع إلى إشعار خصوصية المريض على مستوى الصندوق على الرابط: <https://www.imperial.nhs.uk/privacy>

### ما الاختيارات المتاحة لك حول كيفية استخدام بياناتك؟

يمكن التوقف عن المشاركة في الدراسة في أي وقت، دون إبداء أسباب، ولكننا سنحتفظ بالبيانات التي لدينا عنك.

يلزمنا إدارة سجلاتك بطرق معينة ليكون البحث موثوقاً به، وهذا يعني أننا لن نسمح لك بعرض أو تغيير البيانات التي نحتفظ بها عنك.

به انتهاء الدراسة سنحتفظ ببعض البيانات لكي نتمكن من التحقق من النتائج، ونقوم بكتابة التقارير بطريقة لا يمكن لأحد أن يدرك أنك قد شاركت في الدراسة.

تحتفظ بجميع المعلومات المتعلقة بك بطريقة آمنة وأمنة.

### أرغب في الانضمام إلى بنك إمبريال للمعرفة الصحية - ماذا أفعل بعد ذلك؟

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات: راسلنا عبر البريد الإلكتروني [imperial.healthknowledgebank@nhs.net](mailto:imperial.healthknowledgebank@nhs.net) أو اذهب إلى العنوان: <https://imperialbrc.nihr.ac.uk/facilities/ihkb/>

### لم أعد أرغب في أن أكون عضواً في بنك إمبريال للمعلومات الصحية - ما الذي يجب أن أفعله؟

يمكن مغادرة بنك إمبريال للمعلومات الصحية في أي وقت دون إبداء سبب ودون أن تتأثر رعايتك الصحية أو حقوقك القانونية.

إذا كنت ترغب في ترك بنك إمبريال للمعلومات الصحية فالرجاء الاتصال بالفريق عبر البريد الإلكتروني: [imperial.healthknowledgebank@nhs.net](mailto:imperial.healthknowledgebank@nhs.net)

إذا اخترت الانسحاب فليدك خياران.

1. يمكن السماح لنا بالاستمرار في الوصول إلى سجلات الرعاية الصحية الخاصة بك من سجلات هيئة الخدمات الصحية الوطنية المركزية أو الأبحاث التي أجريت على عينتك، هذا هو انسحاب ينطوي على "لا مزيد من الاتصال".
2. يمكن طلب التوقف عن مواصلة استخدام بياناتك وإتلاف العينات المتبقية. لا يمكن التراجع عن أي بحث استخدم بياناتك أو عينتك/عيناتك. هذا هو انسحاب ينطوي على "لا مزيد من الاستخدام".

يتم الاحتفاظ ببياناتك الشخصية في أرشيف بحيث يبقى سجل لموافقتك الأولية وعملية السحب. إذا لم يتمكن بنك إمبريال للمعلومات الصحية من التأكد من قرارك في هذا الشأن، فسيتم الاحتفاظ بالعينات/البيانات الخاصة بك لاستخدامها مستقبلاً، ولن يتم الاتصال بك مرة أخرى.

### من الذي وافق/راجع عملية أخذ عينات الأنسجة البشرية كجزء من فريق بنك إمبريال للمعلومات الصحية؟

إن لجنة أخلاقيات البحث هي لجنة فولهام لأخلاقيات الأبحاث، فهي جهة الاعتماد المرجعة لعمل بنك إمبريال للمعلومات الصحية.

## بيانات الاتصال بمسؤول حماية البيانات

فيليب روبنسون

مسؤول حماية البيانات

إدارة تقنية المعلومات والاتصالات

مستشفى سانت ماري

لندن

W2 1NY

البريد الإلكتروني: imperial.dpo@nhs.net

رقم الهاتف: 020 370 48356

يجب إرسال الاستفسارات المتعلقة بطلبات الوصول إلى الموضوع (DPA) إلى -  
imperial.accesstohealthrecords@nhs.net

إن صندوق إمبريال كولينج للرعاية الصحية التابع لهيئة الخدمات الصحية هو مراقب بيانات مسجل لدى مكتب مفوض المعلومات. يمكن العثور على مزيد من المعلومات بالتواصل مع:  
مكتب مفوضي المعلومات، ويكيليف هاوس، واتر لين، ويلمسلو، شيشاير، SK9 5AF  
موقع الويب: [www.ico.org.uk/concerns](http://www.ico.org.uk/concerns)  
رقم الهاتف: 0303 123 1113

إذا لم تكن راضيًا عن الرد الذي وصلك، أو تعتقد أننا نعالج بياناتك الشخصية بطريقة غير قانونية فيمكن تقديم شكوى إلى مكتب مفوض المعلومات.

## بيانات الاتصال بخدمة المشورة والاتصال بالمرضى في إمبريال كولينج للرعاية الصحية (PALS)

إذا كان لديك أي أسئلة أو تعليقات حول رعايتك الصحية، فالرجاء الاتصال بخدمة استشارات المرضى على الرقم: 0088 020 3313 (مستشفيات تشارينج كروس وهامرسميث والملكة شارلوت وتشيلسي)، أو 020 3312 7777 (مستشفيات سانت ماري وويسترن أي). يمكن أيضًا إرسال بريد إلكتروني إلى PALS على العنوان: [pals@imperial.nhs.uk](mailto:pals@imperial.nhs.uk)، ويستمتع فريق PALS إلى شكواك أو اقتراحاتك أو استفساراتك، وغالبًا ما يكون قادرًا على المساعدة في حل المشكلات نيابة عنك.