



КЕРІВНИЦТВО З ОТРИМАННЯ МЕДИЧНОЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ



листопад 2021 року

*Цей документ підлягає подальшим коментарям і, таким чином, до нього можуть бути внесені зміни.

Ласкаво просимо до Північної Ірландії



Прибуття до іншої країни може приголомшити. Ми зібрали деяку інформацію, яка може бути корисною для Вас. У цьому буклеті Ви можете дізнатися про медичні та соціальні послуги та спосіб їх отримання. Ми хочемо забезпечити отримання Вами послуг, які відповідають Вашим індивідуальним потребам. Послуги з медичної та соціальної допомоги у

Північній Ірландії, як правило, безкоштовні в місцях їх надання людям, які вважаються місцевими мешканцями. Це залежатиме від Ваших конкретних обставин та, таким чином, деяким людям, можливо, доведеться платити за будь-які інші послуги, окрім екстреної медичної та соціальної допомоги.

Ми надали дані про Послуги з медичної та соціальної допомоги у Північній Ірландії та про спосіб їх отримання.

Альтернативні формати

Цей документ доступний у різних альтернативних форматах та мовах та може бути доступний за запитом, наприклад, етнічними мовами меншин, шрифтом Брайля, у легкому форматі, у форматі MP3. Будь ласка, зв'яжіться з Особою, відповідальною за питання рівності, Вашої території обслуговування, якщо Вам потрібно отримати документ іншою мовою або в іншому форматі (див. 1.3 щодо контактних даних).



Зміст

		Сторінка
1	Вступ	6
1.1	Медична та соціальна допомога (МСД)	6
1.2	Території обслуговування з МСД	6
1.3	Особи, відповідальні за питання рівності з МСД	7
1.4	Перекладачі	8
1.5	Правомочність отримання безкоштовної допомоги	10
1.6	Спосіб отримання МСД - Ваша медична картка	12
2	Які є варіанти умов догляду за Вашим здоров'ям?	13
2.1	Самолікування	13
2.2	Про Вашого лікаря загальної практики (ЛЗП або сімейний лікар)	14
2.3	Послуги ЛЗП	14
2.4	Як знайти ЛЗП	15
2.5	Спосіб отримання послуг ЛЗП	15
2.6	Виклики додому	15
2.7	Ліки / Рецепт	15
3	Послуги в неробочий час	16
3.1	Відділення невідкладної допомоги або травмпункт	16
3.2	Лікарні	17
3.3	Послуги для осіб, які щойно прибули до Північної Ірландії	17

3.4	Послуги з невідкладної та екстреної допомоги	19
3.5	Серйозні чи екстрені випадки	22
3.6	Що робити, якщо англійська – не Ваша перша мова?	23
3.7	Який пріоритет Ви маєте?	23
3.8	Що Ви можете зробити, коли чекаєте на швидку допомогу?	23
3.9	Що робити, якщо швидка допомога – це не кращий варіант для Вас?	24
3.10	Хто буде направлений до Вас?	24
3.11	Що відбувається після прибуття фельдшера швидкої допомоги	25
4	Усі інші послуги	
4.1	Акушерські послуги	26
4.2	Патронажні сестри	26
4.3	Послуги з планування сім'я	27
4.4	Інші послуги з сексуального здоров'я	27
4.5	Соціальні працівники	28
4.6	Послуги з охорони дітей та дорослих	28
4.7	Послуги з психічного здоров'я	29
4.8	Послуги для неповносправних	29
4.9	Допоміжний персонал немедичної спеціальності	30
4.10	Шкільна медсестра	31
4.11	Програма імунізації дітей	31
4.12	Фармацевтичні послуги (аптекарі)	32

4.13	Стоматологи	32
4.14	Офтальмолог (оптик)	33
5	Що робити, якщо Ви незадоволені послугою, яку Ви отримуєте?	33
5.1	Порядок подачі скарг	33
5.2	Спосіб поскаржитися	34
5.3	Як подати скаргу	34
5.4	Що далі?	37
5.5	Подальший порядок, якщо Ви все ще незадоволені після розгляду Вашої скарги Департаментом?	37
6	Де ще Ви можете отримати Консультацію та Інформацію?	37
6.1	Мережа підтримки у Північній Ірландії	38

1. Вступ

1.1 Медична та соціальна допомога

У Північній Ірландії Державна служба охорони здоров'я (ДСОЗ) іменується як Медична та соціальна допомога або МСД. МСД у Північній Ірландії надає Послуги із швидкої, невідкладної та екстреної допомоги та надає послуги із соціальної допомоги, послуги для родин та дітей, послуги дитячих садків та послуги соціальних служб.

У Північній Ірландії діють 6 Департаментів охорони здоров'я та соціального забезпечення, які надають послуги з медичної та соціальної допомоги.

Карта нижче показує п'ять регіонів в межах Північної Ірландії. Ці регіони називаються територіями обслуговування Департаменту охорони здоров'я та соціального забезпечення. Департамент швидкої невідкладної медичної допомоги Північної Ірландії охоплює усі п'ять регіонів Північної Ірландії.

1.2 Території обслуговування з МСД



1.3 Особи, відповідальні за питання рівності, Департаменту охорони здоров'я та соціального забезпечення:

<p>Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст</p>	<p>Орла Баррон Особа, відповідальна за питання планування та рівності 1й поверх, адміністративна будівля Психіатричний центр у м. Нокбрекен Сентфілд Роуд БЕЛФАСТ, BT8 8BH</p>	<p>Телефон: 028 95046567 Мобільний телефон: 07825 146432 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Південний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення</p>	<p>Кеті Лєвері Начальник відділу з питань рівності 1й поверх Хілл Білдін Лікарня Сейнт Люкс Лофголл Рд ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Телефон: 02837 564 151 Мобільний телефон: 07552271620 cathy.lavery@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Південно-східний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення</p>	<p>Сьюзан Томпсон Менеджер з питань рівності 2й поверх Лог Хаус Лікарня Ардс Ньютаунардс BT23 4AS</p>	<p>Телефон: 028 9151 2177 Текстофон: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p>
<p>Західний департамент та соціального забезпечення у м. Белфаст</p>	<p>Дженніфер Мейс Менеджер з питань рівності Лікарня Тайрон енд Фермана Донагані Роуд Ома Округ Тірон BT79 ONS</p>	<p>Телефон: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 jennifer.mayse@westerntrust.hscni.net</p>
<p>Південний департамент охорони здоров'я та</p>	<p>Елісон Ірвін Начальник відділу з питань рівності Муниципальний департамент охорони здоров'я</p>	<p>Телефон: 028 2766 1377 Мобільний телефон/текстофон: 07825667154 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net</p>

соціального забезпечення	8е Колрейн Роуд Баллімоні Округ Антрім BT53 6BP	
Департамент швидкої невідкладної медичної допомоги Північної Ірландії	Джон Гоу Особа, відповідальна за питання рівності та залучення громадськості Штаб-квартира швидкої невідкладної медичної допомоги Ділянка 30, психіатричний центр у м. Нокбрекен Сентфілд Роуд БЕЛФАСТ BT8 8SG	Тел.: 02890 400717 john.gow@nias.hscni.net www.nias.hscni.net

1.4 Перекладачі



Діяльність Служби перекладу Організації бізнес-послуг (ОБП) з охорони здоров'я та соціального забезпечення спрямована на полегшення можливості отримання послуг з медичної та соціальної допомоги пацієнтами, які не володіють англійською мовою в якості першої або компетентної

другої мови. Служба перекладу ОБП надає перекладачів на місці, що означає фізичну присутність перекладача протягом Вашого візиту. Послуга є безкоштовною та, згідно із законом Ви маєте право на допомогу перекладача.

- Послуга доступна цілодобово 7 днів на тиждень.
- Перекладачі пройшли професійне навчання та мають відповідну кваліфікацію перекладача.
- Перекладачі зобов'язані постійно носити бейджі МСД.

- Перекладачі зв'язані зобов'язаннями щодо дотримання принципів конфіденційності.
- Перекладачі зв'яжуться з пацієнтом/клієнтом перед візитом лише тоді, коли це попросить лікар МСД, для підтвердження візиту або передачі будь-яких конкретних інструкцій щодо візиту.
- Перекладачі повинні завжди спочатку отримувати згоду на переклад.
- Оперативна група, яка обробляє запити, намагатиметься за запитом надати того самого перекладача з метою непереривності співпраці.



Можливі дії з боку Вашого перекладача

- Знати дві мови, вміти перекладати, полегшувати комунікацію.
- Здійснювати достовірний переклад (не завжди буквально, але із збереженням повного значення розмови).
- Проявляти неупередженість та дотримуватися принципів конфіденційності.
- Роз'яснювати культурні нюанси та знати інші культурні чи опосередковані проблеми.
- Повідомляти клієнтам або пацієнтам про інші послуги, якщо це можливо.

Неможливі дії з боку Вашого перекладача

- Письмовий переклад великого документа.
- Консультативна робота клієнта (двомовний захист інтересів).
- Говорити замість Вас – вони тільки роблять усний переклад Ваших слів.
- Доглядати за дітьми.
- Надавати консультації чи транспорт.
- Давати Ваш номер телефону або контактні дані.

Запит перекладача

Якщо Вам потрібна підтримка у перекладі, Вам необхідно повідомити про це відділ бронювання чи адміністрацію. Найкраще повідомити їх про це заздалегідь, щоб вони могли спробувати отримати доступ до послуг перекладача Вашої мови. Персонал чи адміністрація забронює перекладача від Вашого імені.

Переклад за телефоном



Іноді може бути більш доречним надати послуги перекладу за телефоном або в разі відсутності можливості забезпечення присутності перекладача. Лікарі медичної та соціальної допомоги можуть користуватися послугами перекладу за телефоном, а саме Послугою телефонного перекладу Біг Ворд. Біг Ворд надає перекладачів за допомогою телефонного посилання для отримання медичної та соціальної допомоги у Північній Ірландії. Ці перекладачі є професійними, кваліфікованими перекладачами, які зв'язані тим самим кодексом ділової етики як і ті, що працюють на Службу перекладу Організації бізнес-послуг з охорони здоров'я та соціального забезпечення.

1.5 Правомочність отримання медичної допомоги

Послуги з медичної та соціальної допомоги у Північній Ірландії, як правило, безкоштовні в місцях їх надання людям, які вважаються місцевими мешканцями, це означає, що Ви не повинні платити за звернення до лікаря та мати власне медичне страхування. В залежності від Ваших обставин, Вам, можливо, доведеться заплатити за деякі медичні послуги, наприклад стоматологічні та офтальмологічні послуги.



В принципі, необхідність сплати Вами за лікування залежить від типу лікування та від того, чи проживаєте Ви у Північній Ірландії чи просто відвідуєте. Якщо лікування є невідкладним та надається у відділенні невідкладної допомоги, лікарні, що приймає пацієнтів без попереднього запису, чи травмункті, то воно надається

безкоштовно. Після надання невідкладної допомоги може стягуватися плата за стаціонарну (з госпіталізацією) чи амбулаторну (без госпіталізації) реабілітацію, якщо Ви не є місцевим мешканцем у Північній Ірландії або не підпадаєте під жоден з критеріїв звільнення від сплати.

Доступ до Відділів медичної допомоги Контактні дані	
Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст	<p>Ейлін Мьорфі, Менеджер з отримання медичної та соціальної підтримки Телефон: 02895048408 eileenm.murphy@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p> <p>Сара Крейг, Менеджер з отримання медичної та соціальної допомоги Телефон: 02896155436 sarah.craig@belfasttrust.hscni.net accesshealthcare@belfasttrust.hscni.net</p>
Південний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Бріджід Куїнн, Менеджер з отримання медичної та соціальної допомоги, ПДОЗСЗ, Відділ фінансового забезпечення, Лікарня Дейзі Хілл Телефон: 02837565296 access.healthcare@southerntrust.hscni.net</p>
Південно-східний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Відділ фінансового забезпечення Телефон: 028 44 513857</p>
Західний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Відділ отримання медичної допомоги Лікарня Алтнагельвін Телефон: 02871 345171 Дод. 214959, 213052, 214436, 214960 або Південно-західна лікарня швидкої медичної допомоги Телефон: 028 6638 2000 Дод. 255502</p>
Північний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Мелані Слоун, Менеджер з отримання медичної та соціальної допомоги Antrim Лікарня у м. Антрім Телефон: 028 9442 4000 Дод. 334271</p>

1.6 Як отримати МСД? Ваша медична картка



Для отримання послуг Ви маєте зареєструватися у Лікарні загальної практики (ЛЗП).

Сімейний лікар, також відомий як Лікар загальної практики або ЛЗП, є початковою точкою для цілого комплексу послуг. Деякі ЛЗП працюють індивідуально, інші працюють разом із іншими ЛЗП у Лікарні загальної практики або Центрі охорони здоров'я.

Ви повинні зареєструватися у Лікарні загальної практики відразу по факту прибуття до Північної Ірландії, та не чекайте, поки Вам буде необхідне отримання послуг з медичної та соціальної допомоги.

Для реєстрації Вам буде потрібно заповнити форму заяви. Ця форма називається HSCR-1. Вона доступна різними мовами. Перейдіть за посиланням для отримання доступу до форми:
<http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Форма HSCR-1 та перекладені версії також доступні у Лікарні загальної практики або Організації бізнес-послуг (ОБП), яка стежить за Вашою реєстрацією. Їхні контактні дані:

Штаб-квартира
Організації бізнес-послуг
2 Франклін Стріт
Белфаст BT2 8DQ
Телефон: (028) 9032 4431
Текстофон: (028) 9053 5575
Скарги: Complaints.bso@hscni.net
Веб-сайт: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Ви повинні отримати форму заяви, заповнити її, а потім віднести її разом із будь-яким документом, що посвідчує особу та правомочність щодо вибраної Вами Лікарні загальної практики. Вашу документацію буде надіслано до ОБП, яка потім призначить Вам лікаря загальної практики. Після чого Ви отримаєте медичну картку, видану ОБП. Це може зайняти до восьми тижнів. Вам не потрібно платити за Вашу медичну картку. Ваша медична картка – це важливий документ, він надає Вам право на отримання комплексу послуг.

2. Які є варіанти умов догляду за Вашим здоров'ям?

Пам'ятайте вибирати ретельно!



2.1 Самолікування

Самолікування – найкращий вибір для лікування легких захворювань, хвороб та травм. Низку поширених захворювань та скарг, таких як головний біль, кашель, застуда, розлад шлунку та біль у горлі, можна лікувати за допомогою ліків, що продаються без рецепта, та достатнього відпочинку. Пам'ятайте, незалежно від лікування, більшість із них покращиться. Деякі важливі ліки для самолікування. Наступні ліки можна придбати в аптеці без рецепта: Парацетамол, аспірин, ібупрофен, суміші для відновлення кількості води, засоби від розладів шлунку, пластирі та термометр. (Завжди дотримуйтесь інструкцій на упаковці.)

Якщо Ви все ще погано себе почуваєте, зверніться до свого Місцевого лікаря або Лікаря загальної практики (ЛЗП).

2.2 Про вашого Лікаря загальної практики (ЛЗП) або Сімейного лікаря

Місцеві або сімейні лікарі, також відомі як Лікарі загальної практики (ЛЗП), піклуються про здоров'я людей у відповідній місцевій громаді та вирішують цілу низку проблем зі здоров'ям. У Північній Ірландії існує понад 330 Лікарень загальної практики.

2.3 Послуги ЛЗП або сімейного лікаря

ЛЗП надають широкий спектр послуг, зокрема:

- Медичні консультації з низки питань
- Медичний огляд
- Діагностика симптомів
- Призначення ліків
- Медична освіта та медичне обстеження
- Проведення вакцинації
- Здійснення нескладних хірургічних операцій.
- Забезпечення постійного піклування за більш тривалими або хронічними захворюваннями
- Деякі Лікарні загальної практики надають послугу онлайн-бронювання прийомів або повторного рецепта (через їхні веб-сайти).

ЛЗП або сімейний лікар несе відповідальність за забезпечення Вам допомоги щодо піклування за Вашими потребами в охороні здоров'я. Вони вирішують, чи варто Вам звернутися до іншого медичного спеціаліста, та, якщо варто, вживуть усіх необхідних заходів. Ваш ЛЗП також вирішить, які ліки Вам необхідні, та може надати рецепт.

Ви маєте право на лікування в одного з ЛЗП у лікарні, в якій Ви зареєструвалися. Ви не маєте автоматичного права на візит до певного ЛЗП. Після реєстрації у Лікарні загальної практики Ви можете пройти огляд у будь-якого ЛЗП та не завжди можете лікуватися в одного й того самого ЛЗП, однак Вам забезпечена безперервність надання медичної допомоги у такій лікарні.

2.4 Як знайти Лікарню загальної практики

У Північній Ірландії діють понад 330 Лікарень загальної практики. Пошук Лікарні загальної практики у Вашому районі - [Знайти лікарню загальної практики | nidirect](#).

Важливо, щоб Ви знали свої основні права:



- Ви маєте право вимагати лікування у лікаря Вашої статі
- Зауважте, що Ви маєте право у будь-який момент змінити свою Лікарню загальної практики.

2.5 Спосіб отримання послуг ЛЗП

Через пандемію COVID-19 Лікарні загальної практики змінили порядок своєї роботи. Якщо Вам потрібно звернутися до Лікаря загальної практики, не йдіть до кабінету лікаря особисто. Замість цього **спочатку зателефонуйте** – зателефонуйте до прийомної та попросіть поговорити з Лікарем загальної практики. Телефонні дзвінки сортуватимуться з метою визначення порядку лікування пацієнтів. Прийом у Лікаря загальної практики, швидше за все, у цьому випадку буде віртуальним, за телефоном або через відеодзвінок. Лікар загальної практики може також вирішити про Ваш особистий прийом.

2.6 Виклики додому

Якщо Ви відчуваєте себе занадто погано, щоб прийти на прийом, Ви можете запитати про домашній візит Лікарем загальної практики. Для такого запиту Ви повинні звернутися до своєї Лікарні загальної практики. Однак Ви не можете наполягати на домашньому візиті Лікарем загальної практики. Лікар загальної практики відвідає Вас вдома, якщо, на його думку, цього вимагає стан Вашого здоров'я.

2.7 Ліки/Рецепт

Якщо Лікар загальної практики вирішить, що Вам потрібні ліки, він випише Вам рецепт, який Ви повинні потім забрати в лікарні загальної практики та віднести в будь-яку аптеку для отримання ліків. Див. Розділ «Фармацевтичні послуги»

3. Послуги в неробочий час

Лікарні загальної практики звичайно відкриті з понеділка по п'ятницю у час, оголошений безпосередньо у лікарнях. У нічний час, вихідні та святкові дні послуги надаються службами, що працюють в неробочий час. Лікарні матимуть інформацію про спосіб зв'язку із службами, що працюють в неробочий час, якщо Вам знадобиться лікар. Подзвонивши за телефоном лікарні, має бути записане повідомлення, а також має бути оголошення із додатковою інформацією на дверях лікарні.

Всі Центри надання послуг у неробочий час надаватимуть послуги з невідкладної медичної допомоги, яка не може чекати до відкриття Вашої лікарні загальної практики. Вони також надають послуги, навіть якщо Ви не зареєстровані у місцевій Лікарні.

Служби загальної практики, що працюють в неробочий час, доступні у неробочий час, якщо Вам потрібна невідкладна медична допомога протягом часу закриття Вашої лікарні загальної практики. Служби загальної практики, що працюють в неробочий час, працюють з 18:00 кожного вечора в будні до відкриття Лікарні загальної практики наступного ранку та цілодобово по суботах, неділях й у святкові дні. Пам'ятайте, що спочатку треба подзвонити у службу. Лікар або медсестра нададуть Вам консультацію по телефону, вирішать, чи потрібен Вам прийом до лікаря, або, за необхідності, направить Вас до іншої служби. Ваша лікарня загальної практики матиме контактні дані щодо Вашого району.

Невідкладну медичну допомогу, що надається в неробочий час, можна знайти, звернувшись до місцевої Лікарні загальної практики, а також в Інтернеті за посиланням

<https://www.nidirect.gov.uk/articles/gp-out-hours-service>

3.1 Відділення невідкладної допомоги або травмпункт

Відділення невідкладної допомоги або травмпункт може надати послуги з лікування травм, які не є критичними або небезпечними для життя, наприклад:

- Травми верхніх та нижніх кінцівок
- Переломи кісток, розтягнення, забої та рани
- Укуси людей, тварин та комах
- Опіки та ошпарювання

- Абсцеси та ранові інфекції
- Легкі травми голови
- Зламани носи та носова кровотеча
- Сторонні тіла в очах та носі.

Якщо Ви або дитина старше 5 років отримали легкі травми, Ви можете звернутися до одного із Травмпунктів. Дітей до 5 років необхідно доставляти до Відділення екстреної допомоги у Вашому районі.

3.2 Лікарні

Ваш ЛЗП може направити Вас до лікаря-спеціаліста у лікарню, або Вам може знадобитися звернутися до лікарні, якщо Вам потрібна екстрена допомога.

Якщо ваш ЛЗП не зможе впоратися з проблемою, тоді звичайно Вас направлять до лікарні для аналізів, лікування або для прийому у консультанта, який володіє спеціальними знаннями.

Якщо Ваш ЛЗП випише направлення, це означає, що він організував Вам прийом у Консультанта або Спеціаліста щодо аналізів або лікування. Ви отримаєте лист від лікарні чи клініки з даними про Ваш прийом у Лікаря-спеціаліста. Щодо більшості Спеціалістів може мати місце час очікування. Якщо Ви не можете прийти на прийом, Вам необхідно скасувати його. Тоді Вам буде призначено нову дату.

Спеціаліст прийме Вас та обговорить з Вами питання про стан здоров'я. За необхідності буде організовано здача аналізів. У цьому випадку Ви отримаєте додатковий лист від Вашої лікарні з інформацією про дату та час повернення за аналізами.

3.3 Послуги для осіб, які щойно прибули до Північної Ірландії(ПОЩППІ)



У колаборації з Агентством охорони здоров'я населення та Радою охорони здоров'я та соціального забезпечення Белфастський та Південний департаменти охорони здоров'я та соціального забезпечення створили медсестринську службу для

осіб, які щойно прибули до Белфастського та Південного департаментів охорони здоров'я та соціального забезпечення.

Служба є в різноманітних клініках та направлена на підтримку здоров'я та благополуччя нових іммігрантів, шукачів притулку, біженців та дітей віком від 0 до 16 років для обстеження на туберкульоз.

Ця унікальна служба спрямована на допомогу всім особам, які щойно прибули, та пропонує обстеження, медичне навчання та інформування про інші служби. Можна отримати доступ до низки клінік для задоволення потреб групи клієнтів у сфері охорони здоров'я та благополуччя, зокрема до клінік оцінки стану здоров'я та зміцнення здоров'я, клінік, які здійснюють обстеження крові та гама-інтерферовані квантіферонові (IGRA/Quantiferon) аналізи на туберкульоз, клініки Манту/БЦЖ для дітей до 16 років.

Клієнтам з країн високого ризику пропонується комплексна оцінка стану здоров'я; обстеження на предмет контагіозних захворювань, такі як туберкульоз, гепатит В та С, ВІЛ. Допомога/консультація надається при реєстрації до Лікаря загальної практики та стоматологічних послуг; направленні до інших служб та подальшому направленні, в залежності від обставин.

Надання послуг:

- У Департаменті у м. Белфаст послуга може надаватися в клінічних приміщеннях або за місцем проживання особи. У Південному департаменті послуга надається в клінічних приміщеннях
- ДОЗСЗБ запустив пілотну версію щодо паспорту нового клієнта (наразі призупинена через Covid-19), який надсилається разом із формою реєстрації у лікарні загальної практики для забезпечення бездоганного процесу.
- Реалізація програми Манту/БЦЖ^[1] для дітей від 0 до 16 років.
- Підтримка в реєстрації у Лікарів загальної практики/стоматолога/офтальмолога.
- Медичне обстеження.

^[1] БЦЖ – це щеплення, що використовується для запобігання туберкульозу. БЦЖ розшифровується як «бацила Кальметта-Герена» і названа на честь доктора Кальметта та доктора Герена, які розробили вакцину

- Скрінінговий аналіз крові.
- Налагоджено прямі шляхи направлення до профільних служб, таких як клініки сечостатевої системи, акушерських служб, гепатології, торакальної хірургії, дитячих інфекційних хвороб.
- Швидке відстеження рентгенівських знімків грудної клітки дозволяє виявити туберкульоз на ранній стадії та, за необхідності, направити в клініку торакальної хірургії для дослідження та лікування.
- Захист інтересів клієнта.
- Конфіденційна допомога та консультація

Для отримання додаткової інформації про доступні послуги, час роботи або для отримання направлення можна зв'язатися зі Службою, яка надає послуги для осіб, які щойно прибули до Північної Ірландії:

Департамент у м. Белфаст – з понеділка по п'ятницю (028) 95042830

Південний департамент – з понеділка по п'ятницю (028) 37561370

3.4 Служби екстреної та невідкладної допомоги

Служби екстреної та невідкладної допомоги у Північній Ірландії виконують важливу роль у реагуванні на потреби пацієнтів. Хоча це тісно пов'язано, важливо розуміти відмінності між екстреною та невідкладною допомогою.

Відділення екстреної допомоги або травм пункт:

Хвороба або травма, яка потребує невідкладної допомоги, але не є небезпечною для життя. Невідкладна допомога у Північній Ірландії включає: Лікарні загальної практики в будні дні; служби загальної практики, які працюють у неробочий час (СЗППНЧ), у нічний час та у вихідні дні; аптеки; травм пункти; центр невідкладної допомоги; відділення екстреної допомоги (ВЕД); та Служба швидкої допомоги Північної Ірландії (СШДПІ).

Служби, до яких треба спочатку подзвонити

- Деякі Департаменти охорони здоров'я та соціального забезпечення у Північній Ірландії мають службу, до якої треба спочатку подзвонити. Вона призначена для пацієнтів, зокрема для дітей, які погано себе почувають та планують звернутися до Відділення екстреної допомоги або Центру невідкладної допомоги з травмою або хворобою, яка потребує невідкладного лікування, але **не є безпосередньою загрозою для життя**.



Коли Ви телефонуєте до служби, до якої треба спочатку подзвонити, Ваш стан або стан особи, від імені якої Ви дзвоните, буде клінічно оцінено, та будуть вжиті заходи для того, щоб Ви отримали послуги, які найбільше відповідають вашим потребам.

Ви можете отримати консультацію за телефоном щодо самолікування, Вас можуть направити на запланований прийом до Центру невідкладної допомоги або травмпункту, Відділення екстреної допомоги, або Вам можуть порадити звернутися до Вашого ЛЗП.

В разі **серйозної аварії або надзвичайної ситуації** Ви повинні звернутися до Відділення екстреної допомоги, або Ви можете зателефонувати за номером 999 або 112

Отримання послуг у відділенні невідкладної допомоги або травмпункті у Вашому районі

Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст	В разі звернення до Відділення екстреної допомоги Вас відправлять до Відділення невідкладної допомоги чи травмпункту, в залежності від Ваших потреб. Посилання: Відділення екстреної допомоги Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст (hscni.net)
Південний департамент охорони здоров'я	Служба, до якої треба спочатку подзвонити, працює з 9:00 до 18:00 з понеділка по п'ятницю Телефон: 0300 123 3 111

та соціального забезпечення	<p>Текстові повідомлення надсилати на: 18001 0300 123 3 111 В неробочий час Вам необхідно звертатися до Травмпункту.</p> <p>Посилання: https://southerntrust.hscni.net/phone-first-for-urgent-care/</p>
Південно-східний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Три лікарні при Південно-східному Департаменті мають різні шляхи отримання послуг травмпункту – див. посилання на кожен лікарню нижче:</p> <p>Долина Лаган - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/hospital-3/emergency-department-lagan-valley-hospital/</p> <p>Ольстер - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/ulsterhospital/</p> <p>Даун - https://setrust.hscni.net/our-hospitals/downehospital/</p>
Західний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Служба, до якої треба спочатку подзвонити Телефон: 0300 020 6000 Текстові повідомлення надсилати на: 0870 240 5152 Посилання: https://westerntrust.hscni.net/services/emergency-department-and-urgent-care-services/phone-first/</p>
Північний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення	<p>Служба, до якої треба спочатку подзвонити Телефон: 0300 123 1 123 Текстові повідомлення надсилати на: 18001 0300 123 1 123 Вона також доступна через Застосунок Interpreter Now. Посилання: Нова Служба, до якої треба спочатку подзвонити, при Відділеннях екстреної допомоги та травмпунктах – Північний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення (hscni.net)</p>

<p>Усі вищезазначені послуги можуть підлягати змінам, завжди перевіряйте веб-сайт, якщо сумніваєтесь та потребуєте невідкладної допомоги, зверніться до ВЕД.</p>	

Екстрена допомога:



Небезпечні для життя захворювання та нещасні випадки, які потребують негайного інтенсивного лікування. Екстрена допомога наразі надається в лікарнях з Відділеннями екстреної допомоги типу 1 та типу 2 та Службою швидкої допомоги Північної Ірландії.

3.5 Серйозний нещасний випадок або надзвичайна ситуація

В разі **серйозної аварії або надзвичайної ситуації** Вам необхідно звернутися до Відділення екстреної допомоги, або Ви можете зателефонувати за номерами 999 або 112 для зв'язку із службами екстреної допомоги – **Автомобілі швидкої допомоги призначені для реальних надзвичайних ситуацій коли життя знаходиться під загрозою.** Якщо Вам дійсно потрібна швидка допомога, Ви або хтось від Вашого імені має зателефонувати за номером 999 або 112, а на запитання оператора, яка послуга Вам потрібна, Ви маєте відповісти «швидка допомога».

Після цього Вас підключать до служби швидкої допомоги, яка задаватиме запитання про:

- Номер телефону абонента
- Місце інциденту
- Суть інциденту.

В залежності від обставин, до Вас буде надісланий автомобіль швидкої допомоги в найкоротші за можливості строки.

3.6 Що робити, якщо англійська – не Ваша перша мова?



Якщо англійська не є Вашою рідною мовою, служба швидкої допомоги може швидко залучити кваліфікованого перекладача до телефонного дзвінка для забезпечення комунікації.

Телефонні перекладачі:

- Доступні цілодобово, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік
- Пройшли професійне навчання та мають кваліфікацію
- Надаються за контрактом фірмою «Біг Ворд».

Перекладач:

- Володітиме двома мовами та знатиме способи перекладу, полегшуватиме комунікацію
- Здійснюватиме достовірний переклад
- Проявлятиме неупередженість та дотримуватиметься принципів конфіденційності
- Не говоритиме за Вас – перекладач тільки робитиме усний переклад Ваших слів.

3.7 Який пріоритет Ви маєте?

Людина по телефону задасть Вам додаткові запитання для визначення ступеня серйозності Вашої ситуації та терміновості необхідних заходів.

Пріоритет викликів у службу швидкої допомоги визначається на підставі клінічних потреб, та відповідь надсилається в першу чергу тим, у кого клінічна потреба переважає інші.

3.8 Що Ви можете зробити, коли чекаєте на швидку допомогу?

В залежності від ситуації, особа, яка говорить по телефону, може залишатися на лінії з Вами для надання Вам практичних порад, поки Ви чекаєте на прибуття швидкої допомоги.

Ця порада може включати дії щодо:

- Положення пацієнта
- Очищення дихальних шляхів пацієнта
- Зупинки крововтрати
- Виконання серцево-легеневої реанімації (СЛР).

3.9 Що робити, якщо швидка допомога – це не кращий варіант для Вас?

З наданої інформації може стати очевидним відсутність потреби у виклику швидкої допомоги для вирішення Вашої ситуації. За таких обставин служба швидкої допомоги може перевести Вас на лікаря в Центрі контролю, який надасть Вам консультації щодо лікування Вашого стану.

У певних випадках служба швидкої допомоги може, в якості альтернативи візиту Відділення екстреної допомоги, направити Вас до більш відповідної служби охорони здоров'я та соціального забезпечення для задоволення Вашої потреби.

3.10 Кого до Вас направлять?

У надзвичайних ситуаціях, що загрожують життю, люди в Північній Ірландії мають тенденцію очікувати прибуття бригади швидкої допомоги з двох осіб. Однак СШДПІ ефективно використовує медичних працівників швидкого реагування, які прибудуть на автомобілі. Ці транспортні засоби оснащені важливими засобами, що рятують життя та що можуть знадобитися в надзвичайній ситуації. Автомобіль може швидко дістатися до місця події та дозволити фельдшеру швидкої допомоги надати лікування в найкоротші терміни.

Також буде відправлено карету швидкої допомоги для надання додаткової допомоги фельдшеру та транспортування пацієнта до Відділення екстреної допомоги.

Вас запитають про Ваше ім'я, Ваше місцезнаходження та характер медичної проблеми. У найкоротші за можливістю строки до Вас буде відправлено швидку допомогу. Плата за цю послугу не стягується.

Швидка допомога доставить Вас до Відділення екстреної допомоги (ВЕД) лікарні, де Вас огляне лікар. Знову ж таки, це лікування безкоштовне.

Нижче наведено перелік лікарняних послуг:

- Відділення екстреної допомоги - цілодобова екстрена допомога
- Стаціонарні послуги – проведення операцій або надання лікування, пацієнти залишаються в стаціонарі на одну ніч та довше.
- Денні послуги – проведення невеликих операцій та дослідження, виписка пацієнтів додому в той же день.
- Амбулаторні послуги – прийом у лікарів-спеціалістів або інших медичних спеціалістів (наприклад, Медсестер або Допоміжного персоналу немедичної спеціальності) за різними клінічними спеціальностями.

3.11 Що відбувається після прибуття Фельдшера швидкої допомоги?

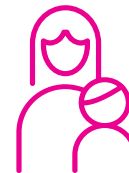
Після оцінки та, можливо, лікування пацієнта, Фельдшер може вирішити про:

- Необхідність подальшого лікування у Відділенні екстреної допомоги та транспортування каретою швидкої допомоги
- Необхідність подальшого лікування у Відділенні екстреної допомоги без необхідності транспортування каретою швидкої допомоги
- Відсутність необхідності подальшого лікування, за якої пацієнт може залишатися вдома
- Можливість направлення пацієнта до іншого медичного працівника служби охорони здоров'я та соціального забезпечення, наприклад, ЛЗП чи дільничної медсестри
- Можливість направлення пацієнта до спеціалізованого та більш відповідного лікувального центру охорони здоров'я та соціального забезпечення.

**ПАМ'ЯТАЙТЕ – ВИКЛИКАТИ КАРЕТУ ШВИДКОЇ ДОПОМОГИ
ТРЕБА ТІЛЬКИ У РЕАЛЬНИХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ**

4. Усі інші послуги

4.1 Акушерські послуги



Якщо Ви плануєте народити дитину або думаєте, що вагітні, Вам треба в найкоротші за можливості строки звернутися до свого сімейного лікаря. Ваш сімейний лікар може підтвердити Вашу вагітність, направити Вас до акушерських служб та запропонувати консультацію щодо здоров'я. В якості альтернативи, Ви можете самостійно звернутися до акушерських служб, зателефонувавши чи надіславши електронний лист до лікарні та запитавши форму направлення або заповнивши форму онлайн.

Акушерки пройшли спеціальне навчання для догляду за Вами та Вашою новонародженою дитиною, та вони можуть допомогти Вам прийняти рішення щодо місця та способу народження. Вони працюють як в лікарнях, так і в громадах. Вони подбають про Вас і допоможуть підготуватися до пологів, коли Ви вагітні, під час народження Вашої дитини та до 28 днів після пологів. Громадська акушерка зателефонує, щоб побачити Вас та Вашу новонароджену дитину після пологів, для того, щоб переконатися, що все добре. Акушерка відвідає Вас вдома після Вашої виписки з лікарні. Вам не потрібно вживати будь-яких заходів самостійно – це зробить за Вас лікарня.

4.2 Патронажні сестри

Патронажні сестри — це дільничні медсестри-спеціалісти, які пройшли навчання з підтримки сім'ї та дітей у всіх аспектах здоров'я та благополуччя.

Вони відвідають Вас вдома безпосередньо перед пологами та протягом 10-14 днів після народження Вашої дитини. Інтервали відвідування після цього визначатимуться за результатами оцінки здоров'я сім'ї. Патронажна сестра стежитиме за здоров'ям та розвитком Вашої дитини, поки вона не буде готова до школи. Вони також нададуть підтримку та допомогу родинам з усіх аспектів

здоров'я, наприклад: післяпологової депресії, сну, годування, імунізації та управління поведінкою. Якщо в Вашої дитини з'явиться проблема із здоров'ям, Патронажна сестра направить дитину для подальших аналізів та лікування.

4.3 Служби планування сім'ї

Служби планування сім'ї пропонують безкоштовні консультації щодо контрацепції та скринінгу шийки матки, а також обстеження сексуального здоров'я, консультації та лікування.

Ці послуги надають місцеві Клініки планування сім'ї та деякі сімейні лікарі.

Ви можете отримати додаткову інформацію про Клініки планування сім'ї у свого Лікаря загальної практики (сімейного лікаря), акушерки або патронажної сестри. Послуги з планування сім'ї є безкоштовними та повністю конфіденційними.

Асоціація планування сім'ї (FPA) надає конфіденційну місцеву телефонну послугу (0845 122 8687) з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю, надаючи інформацію та консультації щодо низки проблем сексуального здоров'я.

4.4 Інші послуги з сексуального здоров'я

Клініки, які спеціалізуються на інфекціях, що передаються статевим шляхом, називаються венерологічними клініками та клініками сексуального здоров'я. Ви можете знайти номер клініки у Вашому районі з телефонної книги, шукаючи венерологічну клініку (сечостатева медицина), клініку з захворювань, що передаються статевим шляхом (ЗПСШ), спеціалізовану клініку або клініку сексуального здоров'я. Ви можете звернутися до цих клінік, які також є:

- Безкоштовними та конфіденційними – вони не встановлюватимуть зв'язок з будь-якою особою, навіть з Вашим лікарем загальної практики без Вашого дозволу, та вони відкриті для всіх (незалежно від віку, сексуальної орієнтації тощо).

Щоб знайти Вашу місцеву венерологічну лікарню або лікарню сексуального здоров'я, перейдіть за посиланням:
<https://www.sexualhealthni.info/gum-clinics-northern-ireland>

4.5 Соціальні працівники

Соціальні працівники надають консультації та підтримку людям з різними соціальними потребами. Це включатиме стосунки, алкогольні чи побутові проблеми, неповносправність, загальні проблеми із здоров'ям, психічним здоров'ям та захист дітей.

Послуга охоплює будь-який вік від дітей до людей похилого віку. Соціальні працівники, які працюють у Службах для роботи із дорослими, оцінюють потреби людей похилого віку, людей з фізичними вадами, вадами навчання або потреби у зв'язку із психічним здоров'ям. Вони працюватимуть з окремими особами для їх підтримки у досягненні їхнього способу життя, а також з їх родиною та громадськістю, з метою досягнення бажаного результату. Соціальний працівник може допомогти із отриманням послуг або ресурсів, як частини оціненої потреби, наприклад: догляд і підтримка вдома, догляд за дітьми, короткочасний догляд на період відпочинку осіб, які здійснюють догляд, або догляд в інтернатному закладі чи сестринський догляд вдома. Соціальні працівники допомагають людям знайти шляхи рухатися вперед після травматичної події в їхньому житті та підтримують їх у пошуку власних рішень.

4.6 Послуги з охорони дітей та дорослих

Існують обставини, за яких Соціальні працівники можуть втручатися для захисту дітей або дорослих від шкоди або насильства. Соціальні служби у Північній Ірландії мають юридичний обов'язок захищати тих, хто піддається ризику або хто зазнав насильства чи поганого поводження в нашому суспільстві.

Якщо у Вас є будь-які занепокоєння щодо безпеки чи благополуччя дитини, або якщо Ви думаєте, що дитині може загрожувати небезпека чи шкода, будь ласка, зв'яжіться з працівниками, відповідальними за захист дітей, за номерами нижче:

Департамент у м. Белфаст:

028 9050 7000

Північний департамент: 0300 1234333
Західний департамент: 028 7131 4090
Південно-східний департамент: 0300 1000300
Південний департамент: 0800 7837745

Якщо у Вас є будь-які занепокоєння щодо безпеки чи благополуччя дорослих осіб, або якщо Ви думаєте, що їм може загрожувати небезпека або шкода, будь ласка, зв'яжіться з працівниками, відповідальними за захист дорослих, за номерами нижче:

Департамент у м. Белфаст: 028 95041744
Північний департамент: 028 9441 3659
Західний департамент: 028 71611366/ 028 82835960
Південно-східний департамент: 028 92501227
Південний департамент: 028 3756 4423

У неробочий час зі Службою екстреної соціальної роботи для дорослих або дітей можна зв'язатися за номером: 028 9504 9999

У надзвичайних випадках із Службою поліції Північної Ірландії (СППІ) також можна зв'язатися за номером: 999.

4.7 Послуги з психічного здоров'я

В разі виникнення у Вас проблем із психічним здоров'ям Вам треба спочатку звернутися до свого сімейного лікаря. Він оцінить проблему, може надати ліки та наглядати за Вашим станом або може, за необхідності, направити Вас до спеціаліста, наприклад психіатра, психолога чи консультанта. Ваш сімейний лікар може порекомендувати групу підтримки для вирішення конкретної проблеми. Якщо до догляду за Вами залучені інші особи, наприклад психіатр, соціальний працівник або члени родини, Ваш сімейний лікар може зв'язатися з ними для надання Вам найкращого лікування, догляду та підтримки.

4.8 Послуги для неповносправних



По всій Північній Ірландії надається низка медичних та соціальних послуг для задоволення потреб неповносправних (включно з

вадами навчання, психічними, фізичними та сенсорними вадами), а також їх родин чи осіб, які здійснюють догляд. Це включає оцінку, консультування, допомогу у повсякденному житті та надання спеціалізованого обладнання, а також послуги з реабілітації, захисту інтересів та догляду.

Ваш сімейний лікар зможе надати Вам додаткову інформацію про доступні послуги.

4.9 Допоміжний персонал немедичної спеціальності

Допоміжний персонал немедичної спеціальності (ДПНС) це загальна назва, до нього входять 12 груп спеціалістів:

- Дієтологія
- Трудотерапія
- Розмовна та мовна терапія
- Фізіотерапія
- Подіатрія
- Протезування та Ортопедія
- Ортопедія
- Фельдшери
- Рентгенографія
- Арт-терапія
- Драмотерапія
- Музикотерапія

ДПНС працюють з усіма віковими групами та за всіма спеціальностями. Їх особливі навички та досвід можуть допомогти людям:

- відновити рух або рухливість
- подолати проблеми із зором
- покращити стан харчування
- розвинути комунікативні навички
- повернути впевненість у повсякденних життєвих навичках

ДПНС працює у різних місцях, включаючи лікарні, будинки людей, клініки, хірургічні приймальні та школи.

У співпраці з колегами з охорони здоров'я та соціального забезпечення ДПНС працює щодо первинної, вторинної та соціальної допомоги, а також у незалежних та волонтерських секторах.

4.10 Шкільні медсестри



Медсестри надаватимуть загальну оцінку стану здоров'я всіх дітей у школі у перший рік навчання в початковій школі та у перший рік у середній школі. Зазвичай Вас запрошуватимуть відвідати такі прийоми у медсестри для обговорення питань щодо здоров'я та розвитку Вашої дитини. Це включатиме імунізацію та вакцинацію, обстеження зору, слуху, зросту та індексу маси тіла. В разі наявності у Вашої дитини проблеми зі здоров'ям Шкільна медсестра обговорить це з батьками або опікунами та може направити дитину на подальші аналізи та лікування.

Якщо Вам потрібно зв'язатися із Шкільною медсестрою, Ви можете запитати її дані у школі Вашої дитини.

4.11 Програма імунізації дітей

Імунізація є найкращим та безпечним способом запобігти захворюванню дитини різними інфекційними хворобами, наприклад, кором.

Перше щеплення дитині зазвичай роблять у віці 8 тижнів. Це робитиметься у Вашій лікарні загальної практики (сімейного лікаря). Для повного захисту Вашої дитини потрібна низка ін'єкцій, тому важливо завершити курс.

В разі пропуску щеплення Ваша дитина все ще може надолужити згаяне, навіть після тривалої перерви. Не треба починати курс заново. Деякі хвороби можуть бути серйозними у дітей старшого віку, тому також важливо, щоб вони отримували бустерні ін'єкції. У Північній Ірландії до хвороб, проти яких пропонується імунізація, належать: Поліомієліт, дифтерія, правець, коклюш, Гемофільна паличка типу b, менінгококова група C, кір, свинка та краснуха (німецький кір). Вам не потрібно платити за таку імунізацію.

Інформацію про туберкульоз, інакше відомий як (ТБ) та інфекційні хвороби БЦЖ, можна знайти різними мовами на веб-сайті Агентства охорони здоров'я. <http://www.publichealth.hscni.net/>

Інформаційні листівки містять детальну інформацію про симптоми, профілактику та лікування.

Ваші ЛЗП, Патронажна сестра, Шкільна медсестра або Медсестра у Вашій Лікарні загальної практики зможуть допомогти з будь-якими питаннями щодо імунізації.



4.12 Фармацевтичні послуги (аптеки)

Фармацевти (іноді їх називають аптекарями) є експертами з лікарських засобів та принципу їх дії. Ваш сімейний лікар – це та людина, яка вирішує, які ліки Вам потрібні. Він видасть Вам довідку, яка називається рецептом, що дає Вам дозвіл придбати ліки в аптеці. Без рецепта Ваш фармацевт не може дати Вам ліки, за винятком деяких дуже простих ліків, наприклад знеболюючих, які Ви також можете придбати в супермаркетах та інших магазинах. Ліки, які відпускаються за рецептом, наразі безкоштовні у Північній Ірландії.

Фармацевти також надають низку послуг, пов'язаних із конкретними проблемами здоров'я, такими як екстрена контрацепція, тест на вагітність, заміна голок, постачання кисню або засобів при нетриманні, а також можуть запропонувати консультацію щодо здорового способу життя та незначних хвороб, таких як мікроби та віруси, алергія, жіноче здоров'я або болі.

Додаткова інформація про аптеки у Вашому районі розміщена в Інтернеті за посиланням:

<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyrota.htm>.

4.13 Стоматологи

Якщо Ви хочете полікувати зуби, Вам потрібно спочатку зареєструватися до Стоматолога. Для реєстрації до Стоматолога необхідно мати Медичну картку. В разі прийому у Стоматолога Ви також зможете отримати деяке лікування. Ви повинні перевірити,

що Стоматолог, до якого Ви звертаєтесь, вважатиме Вас пацієнтом служби охорони здоров'я (МСД). Вам, можливо, доведеться або не доведеться платити за деякі стоматологічні послуги, в залежності від Ваших обставин, наприклад, якщо Вам не виповнилося 16 років, Вам не виповнилося 19 років та Ви навчаєтесь на денній формі навчання, а також якщо Ви вагітні.

Знайти Стоматолога у Північній Ірландії
<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

4.14 Офтальмолог (оптик)

Якщо Вам потрібно перевірити зір, зверніться до зареєстрованого Офтальмолога. Вам, можливо, доведеться або не доведеться платити за деякі офтальмологічні послуги, в залежності від Ваших обставин, наприклад, якщо Вам не виповнилося 16 років, Вам не виповнилося 19 років, Ви навчаєтесь на денній формі навчання, якщо у Вас є певні умови або пільги. Якщо Ви маєте право на лікування, Вам також знадобиться Ваша медична картка для отримання безкоштовного лікування МСД. Наразі багато офтальмологічних кабінетів також пропонують послуги людям, у яких виникла нова і раптова проблема з очима або, наприклад, «болить око». Додаткову інформацію про спосіб отримання послуг догляду за очима можна знайти за наступним посиланням:

Офтальмологічні послуги: [Інформація для Пацієнтів \(hscni.net\)](http://www.hscni.net)

5. Що робити, якщо Ви незадоволені послугою, яку Ви отримуєте?



5.1 Порядок подачі скарг

Подача скарги не впливає на Ваші права і не призведе до втрати будь-якої послуги, яка Вам потрібна та до якої в Вас є доступ.

5.2 Як подати скаргу

Ви можете подати скаргу у найзручніший для Вас спосіб, у форматі або мовою на ваш вибір. Можна подати її особисто, по телефону, листом або електронною поштою. Ви повинні спробувати надати Відділу скарг наступні дані:

- як з Вами зв'язатися
- На кого або на що Ви скаржитеся
- Де і коли сталася подія, яка послужила підставою для Вашої скарги
- Якщо можливо, яких заходів Ви б хотіли вжити.

В ідеалі Ви повинні спробувати поскаржитися у найкоротші за можливості строки, зазвичай протягом шести місяців з моменту, як Ви дізналися, що у Вас є причина для скарги, та зазвичай не пізніше, ніж через 12 місяців після виникнення підстави.

5.3 Як подати скаргу щодо медичного працівника

Якщо Ви хочете отримати вибачення, пояснення або перегляд Вашого лікування, Вам треба спочатку зв'язатися з місцем отримання допомоги. Лікарня, лікарня загальної практики, приватна лікарня або клініка, в якій Ви отримали допомогу, мають власні процедури подачі скарг. Будь ласка, зв'яжіться з ними для уточнення інформації.

Ви можете знайти детальну інформацію про процедури подачі скарг у службі охорони здоров'я Північної Ірландії на веб-сайті NI Direct за посиланням: <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Ви також можете направити електронного листа Раді з питань пацієнтів та клієнтів complaints.pcc@hscni.net або безкоштовно подзвонити за номером 0800 917 0222.

Нижче приведені контактні дані Відділу скарг кожного Департаменту:

Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст:

Відділ скарг Департаменту охорони здоров'я та соціального забезпечення у м. Белфаст:

Поверх 7, МакКінні Хаус

Лікарня Мусгрейв Парк

Белфаст BT9 7JB

Тел.: (028) 9504 8000

Ел. пошта: complaints@belfasttrust.hscni.net

Веб-сайт: <https://belfasttrust.hscni.net/contact-us/compliments-and-complaints/compliments-complaints-form/>

Північний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення:

Відділ зворотного зв'язку

Буш Хаус

45 Буш Роуд, Антрім,

BT41 2Q3

Телефон: (028) 9442 4655.

Електронна скринька: user.feedback@northerntrust.hscni.net

Веб-сайт: <http://www.northerntrust.hscni.net/contact-us/service-user-feedback-form/>

Ви також можете заповнити та подати Форму зворотного зв'язку

Південно-східний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення:

Відділ скарг

Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення

Лог Хаус

Громадська лікарня Ардс

Чьоч Стріт

Ньютаунардс

BT23 4AS

Тел.: (028) 9056 1427

Факс: (028) 9056 4815

Електронна скринька: complaints@setrust.hscni.net

Веб-сайт: <https://setrust.hscni.net/contact-us/complaints/>

Південний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення:

Відділ зворотного зв'язку
Південний департамент охорони здоров'я та соціального
забезпечення
Бічфілд Хаус
Районна лікарня Крейгевон
68 Лурган Роуд
Портадаун
BT63 5QQ
Телефон: (028) 37564600

Електронна скринька: serviceuserfeedback@southerntrust.hscni.net
Веб-сайт: <https://southerntrust.hscni.net/get-in-touch/service-user-feedback-form/>

Західний департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення:

Відділ скарг
Штаб-квартира департаменту
Районна лікарня Алтнагельвін
Лондондеррі
BT47 6SB
Тел.: 028 7134 5171 – дод.: 214142
або дзвоніть за номером: 028 7161 1226
Номер для надсилання текстових повідомлень: 077 8094 9796

Електронна скринька: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Служба швидкої допомоги Північної Ірландії (СШДПІ)

Менеджер з адміністративних питань та розгляду скарг
Штаб-квартира Департаменту ОЗСЗ Служби швидкої допомоги
Північної Ірландії
Ділянка 30
Психіатричний центр у м. Нокбрекен
Сентфілд Роуд
БЕЛФАСТ
BT8 8SG
Телефон: 028 9040 0999
Факс: 028 9040 0901
www.niamb.co.uk

5.4 Що далі?

Ваша скарга буде розглянута протягом 2 робочих днів з моменту її отримання. Вони намагатимуться надати повну відповідь на Вашу скаргу протягом 20 робочих днів. Деякі скарги розглядаються довше, ніж інші. Вони повідомлять Вас, якщо стане зрозуміло, що вони не можуть надати відповідь протягом цих термінів, та зазначать причини.

5.5 Подальший порядок, якщо Ви все ще незадоволені після розгляду Вашої скарги Департаментом?

Якщо Ви залишилися незадоволені, Ви можете направити свою скаргу до Уповноваженого з вирішення скарг Північної Ірландії (Омбудсмена). Омбудсмен розгляне Вашу скаргу для визначення необхідності її вирішенням ним.

Додаткову інформацію про послуги, які надає Омбудсмен, можна отримати за наступними контактними даними:

Омбудсмен
Фріпоуст BEL 1478
Белфаст
BT1 6BR дзвоніть безкоштовно за номером: 0800 34 34 24

Електронна скринька: <mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk>
www.ni-ombudsman.org.uk

6 Де ще Ви можете отримати Консультацію та Інформацію?

Додаткову консультацію та інформацію можна отримати від:

- Ради з охорони здоров'я та соціального забезпечення <http://www.hscboard.hscni.net>
- Ваших місцевих Департаментів охорони здоров'я та соціального забезпечення:
<http://www.belfasttrust.hscni.net>
<http://www.northerntrust.hscni.net>
<http://www.setrust.hscni.net>
<http://www.southerntrust.hscni.net>
<http://www.westerntrust.hscni.net>
- Агентства охорони здоров'я населення
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Ради з питань пацієнтів та клієнтів
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Організації бізнес-послуг <http://www.hscbusiness.hscni.net>



6.1 **Мережі підтримки у Північній Ірландії:** www.helplinesnetworkni.com

Веб-сайт www.helplinesnetworkni.com пропонує єдину точку доступу до телефонів та веб-сайтів підтримки Північної Ірландії, де люди можуть знайти потрібну підтримку відповідно до своїх потреб. На легкому у навігації веб-сайті перелічено дані більш ніж 20 телефонів підтримки у Північній Ірландії, якими керують некомерційні громадські, волонтерські та подібні організації. Веб-сайт пропонує функцію пошуку, яка дозволяє користувачам шукати відповідну підтримку введенням ключового слова, дізнаватися інформацію про пропозиції підтримки, а також отримувати актуальні контактні дані та час роботи. Члени Мережі надають різноманітні важливі послуги підтримки, включаючи інформацію, консультації, поради, психотерапевтичні послуги та дружбу, охоплюючи широкий спектр потреб і питань.

- Ваших Місцевих обраних представників
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Вашого місцевого Бюро консультування громадян
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Юридичного центру ПІ <http://www.lawcentreni.org>
- Комісії з прав людини у Північній Ірландії <http://www.nihrc.org>
- Підтримки сімей <http://www.familysupportni.gov.uk>

- Програми розширення прав та можливостей Південного Тайрону (ПРПМПТ)
<http://www.stepni.org>
- Ради етнічних меншин у Північній Ірландії
<http://www.nicem.org.uk>
- Ради волонтерської служби у Північній Ірландії (РВСПІ)
<http://www.nicva.org>

Якщо Вам потрібна додаткова інформація про МСД у Північній Ірландії, будь ласка, натисніть наведене посилання:

[Медична та соціальна допомога у Північній Ірландії](#)