

BULGARIAN



РЪКОВОДСТВО ЗА ДОСТЪП ДО ЗДРАВНИ И СОЦИАЛНИ ГРИЖИ

ноември 2015

Добре дошли в Северна Ирландия

Идването в различна държава може да бъде поразително преживяване. Ние сме събрали информация, която може да ви се стори полезна. Тази брошура ще Ви информира относно някои услуги за здравни и социални грижи и как да имате достъп до тях. Желанието ни е да се уверим, че получавате услуга, която съответства на индивидуалните Ви потребности. Услугите по здравни и социални грижи в Северна Ирландия по принцип са безплатни в момента на извършване за хора, които се считат обичайни жители. Това ще зависи от индивидуалните ви обстоятелства и следователно, някои хора може да трябва да заплатят нещо, което е различно от спешни здравни и социални грижи.

Предоставили сме подробности за здравните и социални услуги в Северна Ирландия и как да имате подходящ достъп до тях.

Алтернативни формати

Настоящият документ е наличен в няколко алтернативни формата и езика и може да бъде предоставен при поискване, напр. на езици на етнически малцинства, браил, лесен за четене формат, MP3. Моля, свържете се с Отговорника по равенство във Вашата област на Тръста, ако се нуждаете от документ на различен език или формат: (моля, вижте 1.3 за данни за контакт).

Съдържание

	Стр.	
1	Въведение	5
1.1	Здравни и социални грижи (ЗСГ)	5
1.2	Райони на Тръста за ЗСГ	5
1.3	Отговорници по равенство на Тръста за ЗСГ	6
1.4	Преводачи	7
1.5	Право на получаване на безплатно лечение	10
1.6	Как да имате достъп до ЗСГ - медицинската Ви карта	11
2	Какви са възможностите за грижи за здравето ви?	12
2.1	Самопомощ	12
2.2	За вашия общопрактикуващ лекар (ОПЛ или семеен лекар)	13
2.3	Услуги на ОПЛ	13
2.4	Как да намерите практика на ОПЛ	14
2.5	Поискайте да се свържат с вас по телефона	14
2.6	Домашни посещения	14
2.7	Лекарства/рецепта	14
3	Обслужване извън работно време	14
3.1	Отделение за леки травми	15
3.2	Болници	15
3.3	Служба за новопристигналив Северна Ирландия	16
3.4	Услуги по спешност	17
3.5	Кой ще разговаря с Вас?	18
3.6	Какво става, ако английският не Ви е първи език?	18
3.7	Как бива определен приоритетът Ви?	18
3.8	Какво можете да направите, докато чакате линейка?	19
3.9	Какво става, ако линейката не е най-добрият вариант за Вас?	19
3.10	Кой ще бъде изпратен при Вас?	19
3.11	Какво се случва след пристигането на парамедиците?	20
3.12	Услуги за бременни жени	21
3.13	Посещаващи здравни работници	21
3.14	Услуги за семейно планиране	21
3.15	Други услуги за сексуално здраве	22
3.16	Социални работници	22
3.17	Услуги за закрила на деца и пълнолетни	23
3.18	Услуги при психични проблеми	23
3.19	Услуги за хора с увреждания	24
3.20	Свързани здравни професионалисти	24

3.21	Училищна медицинска сестра	25
3.22	Програма за детска имунизация	25
3.23	Услуги на аптека (аптекарь)	26
3.24	Зъболекари	26
3.25	Очни лекари	26
4	Какво става, ако не сте доволни от услугата, която получавате?	27
4.1	Процедура за оплаквания	27
4.2	Как се прави оплакване	27
4.3	Как се прави оплакване за ОПЛ	27
5	Какво ще се случи след това?	29
6	Какво се случва, ако все още не сте удовлетворени, след като Тръстът е разследвал оплакването Ви?	29
7	Къде другаде можете да получите съвет и информация?	30
7.1	Мрежа от линии за помощ на СИ	30

1. Въведение

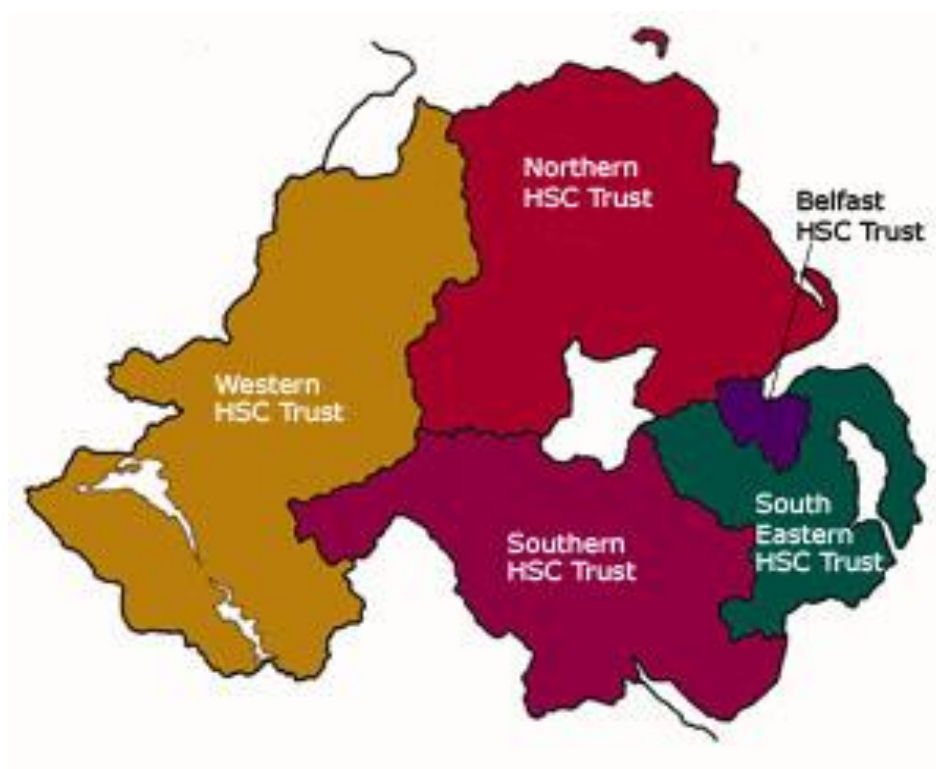
1.1 Здравни и социални грижи (ЗСГ)

В Северна Ирландия Националната служба за здравеопазване (НСЗ) се нарича Здравни и социални грижи или ЗСГ. ЗСГ в Северна Ирландия извършва спешни услуги по бърза и неотложна помощ, а също така и услуги по социални грижи, напр. услуги за грижи в дома, услуги за семейства и деца, детски заведения и услуги по социална работа.

Има 6 тръста за здравни и социални грижи в Северна Ирландия, които извършват услуги по здравеопазване и социални грижи.

Картата по-долу показва пет региона в Северна Ирландия. Тези региони се наричат райони на Тръста за здравни и социални грижи. Тръстът за обслужване с линейки на Северна Ирландия покрива всички пет региона на Северна Ирландия.

1.2 Райони на Службата за ЗСГ



Northern HSC Trust

[Северен тръст за ЗСГ]

Western HSC Trust

[Западен тръст за ЗСГ]

Southern HSC Trust

[Южен тръст за ЗСГ]

South Eastern HSC Trust

[Югоизточен тръст за ЗСГ]

Belfast HSC Trust

[Тръст за ЗСГ на Белфаст]

1.3 Отговорници за равенство към Тръста за здравни и социални грижи:

<p>Тръст за здравни и социални грижи на Белфаст</p>	<p>Orla Barron Health & Social Inequalities Manager (Ръководител по здравни и социални неравенства) 1st Floor McKinney House Musgrave Park Hospital BELFAST BT9 7JB</p>	<p>Телефон: 028 95046567 Текстофон: 028 90637406 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Южен тръст за здравни и социални грижи</p>	<p>Lynda Gordon Head of Equality (Ръководител на отдела за равенство) 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Телефон: 028 3741 2643 Текстофон: 028 3741 2446 lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Югоизточен тръст за здравни и социални грижи</p>	<p>Susan Thompson Equality Manager (Ръководител по равенство) 2nd Floor Lough House Ards Hospital NEWTOWNARDS BT23 4AS</p> <p>Suzanne McCartney Equality Manager Equality Manager (Ръководител по равенство) Lagan Valley Hospital LISBURN</p>	<p>Телефон: 028 9151 2177 Текстофон: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p> <p>Телефон: 028 9266 5141 Ext 87604 Текстофон: 028 9263 3522 suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</p>

	BT28 1JP	
Западен тръст за здравни и социални грижи	Maura O'Neill Equality Manager (Ръководител по равенство) Siobhan O'Donnell Equality Manager (Ръководител по равенство)	Телефон: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 maura.oneill@westerntrust.hscni.net Телефон: 028 82835278 Текстофон: 028 82835345 siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net

Северен тръст за здравни и социални грижи	Alison Irwin Head of Equality (Ръководител по равенство) Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Телефон: 028 2766 1377 Mobile/Текстофон: 07825667154 Факс: 028 27661209 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Тръст за обслужване с линейки на Северна Ирландия	Michelle Lemon Assistant Director of HR, Equality, PPI & Patient Experience (Заместник-директор по човешки ресурси, равенство, участие на пациенти и обществеността и удовлетворение на пациенти) Ambulance Headquarters Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Телефон: 028 90400999 Текстофон: 028 9040 0871 Факс: 028 9040 0903 Email: Michelle.Lemon@nias.hscni.net

1.4 Преводачи

Доставчиците на здравни и социални грижи знаят, че трябва да направят необходимото Вие да можете да разбирате и да бъдете разбирани, когато търсите достъп до здравни и социални грижи.



Службата за преводи към здравните и социални грижи на Северна Ирландия (СПЗСГСИ) се опитва да прави достъпа до услуги по здравни и социални грижи по-лесен за пациенти, които не говорят английски език като първи или добре владян втори език. Службата осигурява устни преводачи на място (което означава, че преводачът ще присъства физически по време на вашия преглед.) Услугата е безплатна и по закон имате право на професионална езикова помощ.

- СПЗСГСИ е услуга, която се извършва 24 часа, 7 дни в седмицата.
- Преводачите са професионално обучени и акредитирани с квалификация за превод в Общността.
- Преводачите трябва да носят своя идентификационен бадж от СПЗСГСИ през цялото време.
- Преводачите са задължени да пазят поверителност.
- Преводачите ще се свържат с пациента/клиента преди ангажимента, когато бъдат помолени да направят това от практикуващия ЗСГ, за да потвърдят, че ще присъстват.
- Преводачите винаги трябва да получат съгласие за превода си като част от своето въведение.
- Оперативният екип, който работи по исканията, ако бъде помолен, се опитва да осигури един и същи преводач с цел последователност.

Какво може да направи Вашият преводач

- Да владее два езика и да знае как да превежда, подпомагайки комуникацията.
- Да превежда точно (не винаги превод дума по дума, но пълното значение на смисъла на разговора се предава).
- Да бъде безпристрастен и да запазва поверителност.

- Да изяснява културните нюанси и да е наясно с проблеми, свързани с културата и обстоятелствата.
- Да насочва клиенти или пациенти към други услуги, когато е възможно.

Какво не може да направи Вашият преводач

- Писмен превод на дълъг документ.
- Работа по съветване на клиента (двуетично съдействие).
- Да говори вместо вас – той само ще превежда думите ви.
- Да гледа деца.
- Да извършва консултиране или превоз.
- Да разпространява Вашия телефонен номер или данни за контакт.

За поръчване на преводач

Трябва да уведомите деловодството или рецепциониста, ако ви е необходима езикова помощ. Най-добре е да ги информирате предварително, за да могат да се опитат да се свържат с преводач на предпочитания от вас език. Персоналът или рецепционистът ще ангажират преводач от Ваше име.

Телефонен превод



Понякога може да бъде подходящо да бъде осигурен преводач по телефона като вариант, ако не е наличен преводач, който да дойде на място, практикантът на здравни и социални грижи може да ползва телефонен превод през the Big Word. Big Word осигурява преводачи чрез телефонна връзка до мястото на консултация за здравни и социални грижи в Северна Ирландия. Тези преводачи са професионални, квалифицирани преводачи, които са обвързани от подобен етичен кодекс като тези, които работят в Службата за преводи към здравните и социални грижи на Северна Ирландия.

1.5 Право на получаване на здравно лечение

Услугите по здравни и социални грижи в Северна Ирландия по принцип са безплатни в момента на извършване за хора, считани за обичайни жители, което означава, че не трябва да заплащате, за да посетите лекар, нито Ви трябва собствена здравна осигуровка. В зависимост от обстоятелствата, може да трябва да заплатите някои здравни услуги, напр. зъболечение или лечение на очи.

По принцип, дали трябва да плащате за лечението си зависи от вида лечение и от това дали живеете в Северна Ирландия или само я посещавате. Ако лечението е по спешност и се извършва в спешно отделение, клиника, която приема без предварително записвани или отделение за леки травми, то се извършва безплатно. След като бъде извършено лечението по спешност, последващите грижи под формата на прием в болница като стационарен или амбулаторен пациент може да бъдат платени, ако не сте „обичаен“ жител на Северна Ирландия или ако не бъде преценено, че отговаряте на един от критериите за освобождаване от плащане.

1.6 Как да имате достъп до ЗСГ? Медицинската Ви карта

За да получите достъп до услугите, трябва да се регистрирате към практика на общо практикуващ лекар (ОПЛ).

Семейният лекар, известен и като общопрактикуващ или ОПЛ, е началната точка за цялата гама услуги. Някои ОПЛ работят индивидуално, други работят заедно с други ОПЛ в практика на ОПЛ или център за здраве и грижи.

Трябва да се регистрирате към практика на ОПЛ веднага след като пристигнете в Северна Ирландия, а не да чакате, докато ви потрябва достъп до услуги по здравни или социални грижи. За да се регистрирате, трябва да попълните формуляр за заявление. Той се нарича формуляр HS22X. Наличен е на много други езици, кликнете върху връзката, за да намерите формуляра - <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

Формулярът HS22X и преведените версии са налични и във всяка практика на ОПЛ или от Организация за търговски услуги (ОТУ), която се грижи за регистрацията Ви. Данните за контакт са:

Организация за търговски услуги
Централа
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Телефон: (028) 9032 4431
Текстофон: (028) 9053 5575
Оплаквания: Complaints.bso@hscni.net
Интернет сайт: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Трябва да вземете формуляр за кандидатстване, да го попълните и след това да го занесете заедно със необходимото свидетелство за самоличност и доказателство, че отговаряте на условията, в избраната от Вас практика на ОПЛ. Ако се съгласят да Ви приемат за пациенти, те ще вземат формуляра за кандидатстване и ще проверят документите. След това ще получите медицинска карта, издадена от ОТУ. Това може да отнеме до осем седмици. Не трябва да заплащате за медицинската си карта. Медицинската Ви карта е важен документ; тя Ви дава право да получавате един спектър от услуги.

2. Какви са възможностите за грижа за здравето Ви?

Не забравяйте да избирате внимателно!



Self-Care
[Самопомощ]
Pharmacy
[Аптека]
GP
[ОПЛ]
Minor Injuries Unit
[Отделение за леки травми]
Emergency Department
[Спешно отделение]

2.1 Самопомощ

Самопомощта е най-добрият избор за лечение на леки заболявания, неразположения и наранявания. Един спектър от често срещани заболявания и оплаквания, напр. болки и страдания, кашлица, настинки, стомашни неразположения и възпалено гърло може да бъде лекуван с лекарства, продавани без рецепта и много почивка. Не забравяйте, че, независимо дали биват лекувани или не, повечето от тях ще се пободрят. Някои важни неща за самопомощ – следните са налични за закупуване без рецепта: Paracetamol, Aspirin, Ibuprofen, смеси за хидратация, лекарства за подобряване на храносмилането, лейкопласти и термометри. (Винаги следвайте инструкциите на опаковката.)

Ако все още не се чувствате добре, трябва да се свържете с местния лекар или общопрактикуващ лекар (ОПЛ).

2.2 Относно Вашия общопрактикуващ лекар (ОПЛ) или семеен лекар)

Местни или семейни лекари, известни и като общо практикуващи лекари (ОПЛ), се грижат за здравето на хора в тяхната местна общност и се занимават с цял спектър здравословни проблеми. Има повече от 350 практики на ОПЛ в цяла Северна Ирландия.

2.3 Услуги на ОПЛ

ОПЛ извършват спектър от услуги, който включва:

- Медицински консултации по спектър от проблеми
- Физикални прегледи
- Диагностициране на симптоми
- Предписване на лекарства
- Здравно обучение и здравен скрининг
- Правене на ваксинации
- Извършване на прости хирургични операции
- Извършване на постоянна грижа за по-дълготрайни или хронични състояния
- Някои практики на ОПЛ предлагат услуга за онлайн записване на час или повторно издаване на рецепта (през интернет сайтовете на техните Практики).

ОПЛ носи отговорност да Ви помогне да се грижите за здравните си потребности. Той ще реши дали трябва да посетите друг здравен специалист и ако е така, ще уреди необходимото. Вашият ОПЛ също така ще реши какви лекарства Ви трябва и може да Ви даде рецепта.

Имате право на лечение от един от общопрактикуващите лекари в практиката, където сте регистрирани. Нямаме автоматично право да посещавате определен ОПЛ.

Когато се регистриране към практика на ОПЛ, може да бъдете преглеждан от всеки ОПЛ от практиката и може да не посещавате един и същи лекар, но въпреки това ще има приемственост в грижата за Вас в рамките на тази практика. Трябва да си уговорите час, за да посетите ОПЛ, като се свържете с практиката – по телефон или като посетите практиката. (Някои ОПЛ имат приемни кабинети, за които не се изисква предварително записан час).

2.4 Как да намерите практика на ОПЛ

Има над 350 практики на ОПЛ в Северна Ирландия. Търсете практика на ОПЛ във вашия район <http://servicefinder.hscni.net>. Важно е да знаете основните си права:

- Имате правото да помолите да бъдете лекувани от лекар от собствения Ви пол;
- Трябва да имате предвид, че имате право да смените своята практика на ОПЛ по всяко време.

2.5 Поискайте да се свържат с Вас по телефона

Някои практики на ОПЛ предлагат възможност да поискате да се свържат с вас и те ще уредят времеви интервал, в който да Ви върнат обаждането, когато е най-удобно за вас.

2.6 Домашни посещения

Ако се чувствате твърде зле, за да отидете до практиката, може да имате право на домашно посещение от ОПЛ. Трябва да се свържете със своята практика на ОПЛ, за да поискате това. Не можете, обаче, да настоявате ОПЛ да Ви посети у дома. ОПЛ ще Ви посети само ако смята, че медицинското Ви състояние изисква това.

2.7 Лекарство/рецепта

Ако ОПЛ реши, че Ви трябва лекарство, той ще ви даде рецепта, която след това трябва да занесете до някоя аптека/аптекарь, за да вземете лекарството. Вижте раздела за „Услуги на аптека“.

3. Услуги в извънработно време

Практиките на ОПЛ обикновено са отворени от понеделник до петък, в часовете, съобщени в практиките. За през нощта, събота и неделя и официалните празници са предвидени услуги в извънработно време. Практиките ще имат информация за това как да се свържете в извънработно време, ако ви е необходим лекар. Трябва да има записано съобщение на телефона на практиката, както и известия на вратата, които дават повече подробности.

Всички центрове, работещи в извънработно време, ще извършват спешна медицинска помощ за проблеми, които не търпят отлагане, докато вашата практика на ОПЛ отвори отново. Те извършват услуги дори и не сте регистрирани към местна практика. ОПЛ в извънработно време е наличен, ако ви е необходима спешна медицинска помощ, когато приемният кабинет на вашия ОПЛ е затворен. Услугата на ОПЛ в извънработно време работи от 18 часа на всеки работен ден докато кабинетът на Вашия ОПЛ отвори на следващата сутрин и 24 часа в събота, неделя и официални празници. Помнете да телефонирате на службата първо. Лекарят или сестрата ще Ви дадат съвет по телефона, ще решат дали трябва да бъдете прегледани от лекар и ще ви насочат към друга услуга, ако е необходимо. Лекарският кабинет на Вашия ОПЛ ще има данни за контакт за Вашия район.

Спешна помощ от ОПЛ в извънработно време може да бъде открита като се свържете с местната практика на ОПЛ а също и онлайн на www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Отделение за леки травми

Отделението за леки травми може да лекува наранявания, които не са критични или животозастрашаващи, например:

- Наранявания на горни и долни крайници;
- Счупени кости, изкълчвания, натъртвания и рани;
- Ухапвания – от човек, животно и насекомо;
- Изгаряния и попарвания;
- Гнойни възпаления и инфекции на рани;
- Леки наранявания на главата;
- Счупен нос и кръвотечение от носа;
- Външно тяло в очите и носа.

Ако Вие или дете на възраст над 5 години получи леко нараняване, можете да отидете до едно от отделенията за леки травми. Деца на възраст под 5 години трябва да бъдат водени в спешното отделение във Вашия район.

3.2 Болници

Вашият ОПЛ може да ви насочи към лекар специалист в болнично заведение или може да се наложи Вие да отидете до болница, ако ви е необходимо спешно лечение.

Ако Вашият ОПЛ не може да се справи с проблем, то тогава обикновено Вие ще бъдете насочен към болница за изследвания, лечение или за преглед при консултант със специални познания.

Ако Вашият ОПЛ издаде направление, това означава, че той е уредил да посетите консултант или специалист във връзка с изследванията или лечението. Ще получите писмо от болницата или клиниката с подробности за часа, които Ви е записан за преглед при специалист. За повечето специалисти може да мине време, преди да бъдете приети. Ако не можете да се явите на прегледа, трябва да отмените часа си. Ще ви бъде насрочена нова дата.

Специалистът ще ви прегледа и ще обсъди с Вас здравните Ви проблеми. Ако е необходимо, той ще уреди да бъдат направени изследвания. В този случай, ще получите допълнително писмо от болницата Ви с информацията относно датата и часа, в който трябва да се явите за изследванията си.

3.3 Служба за новопристигнали в Северна Ирландия (СНПСИ)

Тръстът за здравни и социални грижи на Белфаст в сътрудничество с Агенцията за обществено здраве и Съвета по здравни и социални грижи са установили регионално обслужване, извършвано от медицински сестри, за новопристигнали в Северна Ирландия.

Проектът предвижда множество клиници да поддържат здравето и социално благополучие на нови имигранти, търсеци убежище, бежанци и целева група деца на възраст 0-16 години.

Тази уникална услуга цели да окаже подкрепа на новопристигнали, като предлага скрининг, първични имунизации за деца, здравно обучение и насочване към други услуги. Много клиници може да бъдат търсени за справяне с потребностите, свързани със здравно и социално благополучие на групата клиенти, за включване на клиници без предварително записване за съвет и подкрепа, клиници за оценка на здравето, имунизационни клиници и сесии за подобряване на здравето.

На клиентите се предлага цялостна оценка на здравето; скрининг за заразни болести като ТБ, Хепатит В и Хепатит С за клиенти от държави с голям риск и имунизация при необходимост. Предоставя се помощ/съвет при регистрация при общопрактикуващ лекар и зъболекарски услуги; насочване към други услуги и по-нататъшно направление при необходимост.

Извършване на услугата:

- Беше разработен паспорт на пет езика, който да бъде в клиента, с цел подобряване на комуникацията между различните служби.
- Клиентите носят своя здравен паспорт на други здравни прегледи.
 - Изпълнение на програма за манту/БЦЖ¹ за деца на възраст 0-16 години.
 - Подкрепата за регистриране при общопрактикуващи лекари/зъболекари/очни лекари.
 - Проверка на здравето, по-конкретно за туберкулоза, кръвно налягане, изследване на урина, кръвна захар.
 - Скринингово кръвно изследване.
 - Били са установени преки пътища за насочване към услуги на специалист, напр. клиника за лечение на пикочо-половата система, услуги за бременни жени.
 - Бързо проследяване на рентгенови снимки на гръдния кош позволява ранно откриване на туберкулоза и последващо насочване към белодробна клиника за изследвания и лечение при необходимост.
 - Съдействие на клиента.
 - Поверителна помощ и съвет.

За допълнителна информация за наличните услуги, работното време на клиниката или за насочване, можете да се свържете със Службата за новопристигнали в Северна Ирландия: от понеделник до петък на телефонен номер (028) 9056 5909.

3.4 Услуги по спешност

При сериозен инцидент или спешен случай, трябва да отидете до Вашето местно спешно отделение (СО).



Можете да се обадите на 999 или 112 за услуги при спешни случаи – преди да се обадите, трябва да се уверите, че Вашето състояние или това на лицето, от чието име се обаждате, не била моглопо-добре да бъде лекувано със самопомощ, съвет от фармацевт, съвет от ОПЛ или ако самите Вие се насочите към спешно отделение.

¹ БЦЖ е **ваксинация**, ползвана да помага за предотвратяване на туберкулоза. БЦЖ е съкращение на "Бацил на Калмет и Герен (Bacille Calmette-Guerin)" и е наречена на Д-р Калмет и д-р Герен, които са разработили ваксината

Линейките за спешни случаи следва да бъдат пазени за наистина спешни случаи, когато е застрашен живот. Ако наистина се нуждаете от помощ с линейка, трябва да се обадите на 999 или 112 и когато операторът Ви попита коя услуга ви трябва, отговорът Ви трябва да бъде „линейка“.

3.5 Кой ще говори с Вас?

След това ще бъдете свързани с диспечер на линейки, който ще Ви зададе въпроси относно:

- Вашия телефонен номер
- Местоположението на инцидента
- Естеството на инцидента.

Възможно най-скоро ще Ви бъде изпратена линейка, ако е подходящо.

3.6 Какво става, ако английският не е Ви е първи език?

Ако английският не е Вашият първи език, Службата за линейки може бързо да осигури квалифициран преводач по телефона за осъществяване на комуникацията.

Телефонните преводачи са:

- Налични 24 часа, 7 дни седмично, 365 дни в годината
- Професионално обучени и квалифицирани
- Осигурени по договор с The Big Word.

Преводачът:

- Ще владее два езика и ще знае как да превежда, способствайки комуникацията
- Ще превежда точно
- Ще бъде безпристрастен и ще поддържа поверителност
- Няма да говори вместо Вас – само ще превежда Вашите думи.

3.7 Как бива определен приоритетът Ви?

Лицето на телефона ще Ви зададе още въпроси, за да определи тежестта на Вашата ситуация и доколко спешна реакция е необходима.

Обаждания към диспечера на линейките получават своя приоритет въз основа на клиничната потребност, като най-спешна реакция се изпраща до тези, чиято клинична потребност е най-голяма.

3.8 Какво можете да направите, докато чакате линейката?

В зависимост от ситуацията, лицето, което приема обаждането, може да остане на линия с Вас, за да Ви даде практически съвети, докато очаквате да пристигне линейката.

Тези съвети може да включват да предприемете действия за:

- Позициониране на пациента
- Освобождаване на дихателните пътища на пациента
- Спиране на кръвозагубата
- Извършване на СБР (сърдечно-белодробна реанимация).

3.9 Какво става, ако линейката не е най-добрият вариант за Вас?

От предоставената информация може да стане ясно, че линейката за спешност всъщност не е необходима за справяне със ситуацията. При такива обстоятелства, диспечерът на линейките може да ви прехвърли на лекар-консултант в Контролния център, който ще ви посъветва за лечението на Вашето състояние.

Понякога диспечерът на линейките може да ви насочи към по-подходяща услуга в рамките на Здравна и социална грижа, където да се погрижат за Вашите потребности като алтернатива на посещение в спешно отделение.

3.10 Кой ще бъде изпратен при Вас?

При животозастрашаващи спешни случаи, хората в Северна Ирландия обикновено очакват пристигането на линейка с екип от двама човека. Но, Службата за линейки на Северна Ирландия ползва парамедици за бързо реагиране, които ще пристигнат с кола. Тези превозни средства са оборудвани с основно животоспасяващо оборудване, което може да бъде необходимо при спешен случай. Колата може да стигне до мястото по-бързо и да позволи на парамедика да извърши лечение по-своевременно. Линейка ще бъде изпратена също така и да окаже подкрепа на парамедика и да транспортира пациента до спешно отделение.

Ще бъдете попитани за подробности, свързани с Вашето име, местоположение и естеството на медицинския проблем. Линейка ще бъде изпратена до Вас възможно най-скоро. Тази услуга не се заплаща.

Линейката ще Ви откара до спешното отделение (СО) в болницата, където ще Ви прегледа лекар. И това лечение е безплатно.

Ето списък на болнични услуги:

- Спешни отделения – извършват 24-часово спешно лечение
- Услуги за стационарни пациенти – извършват операции или лечение, пациентите остават в болницата за една нощ или повече.
- Дневни услуги – извършват малки операции и изследвания и изписват пациентите да си ходят в къщи същия ден.
- Амбулаторни услуги – прегледи при лекари специалист в много клинични специалности.

3.11 Какво се случва след пристигането на парамедиците?

След оценка, и евентуално след извършване на лечение на пациента, парамедикът може да реши, че:

- Се изисква допълнително лечение в спешно отделение и е необходимо транспортиране с линейка
- Се изисква допълнително лечение в спешно отделение, но не е необходимо транспортиране с линейка
- Не се изисква по-нататъшно лечение и пациентът може да остане в къщи
- Пациентът може да бъде насочен към друг здравен работник в рамките на Здравни и социални грижи, напр. ОПЛ или окръжна сестра
- Пациентът може да бъде насочен към специалист и по-подходящо лечение в рамките на Здравни и социални грижи.

ПОМНЕТЕ – ПАЗЕТЕ ЛИНЕЙКИТЕ ЗА НАИСТИНА СПЕШНИ СЛУЧАИ.

3.12 Услуги за бременни жени

Ако планирате да имате бебе или смятате, че може да сте бременна, трябва да се свържете с Вашия ОПЛ възможно най-бързо. Вашият ОПЛ може да потвърди Вашата бременност, да предложи здравен съвет и може да Ви помогне да решите къде и как желаете да родите.

Акушерките са преминали специално обучение как да се грижат за Вас и за Вашето новородено бебе. Те работят както в болници, така и в общността. Ще се грижат за Вас и ще Ви помогнат да се подготвите за раждането на Вашето бебе и до 28 дни след раждането. Комуналната акушерка ще идва, за да види Вас и Вашето новородено бебе след раждането, за да се увери, че всичко е наред. Акушерката ще Ви посещава във Вашия дом след връщането Ви от болницата. Не е необходимо Вие самите да си записвате час – болницата ще направи това вместо Вас.

3.13 Посещаващи здравни служители

Здравните специалисти са специализирани комунални сестри за обществено здраве, обучени да подкрепят семейства и деца във всички аспекти на здравето и благоденствието.

Те ще Ви посетят в дома точно преди и 10 до 14 дни след раждането на Вашето бебе. Честотата на посещенията след това ще бъде определена според резултата от оценката на семейното здраве. Посещаващият здравен служител ще проверява здравето и развитието на Вашето бебе, докато навърши училищна възраст. Той ще оказва подкрепа и ще помага на семействата във всички аспекти на здравето, напр. следродова депресия, сън, хранене, имунизации и управление на поведението. Ако Вашето дете има здравословен проблем, посещаващият здравен служител ще насочи детето за по-нататъшни изследвания и лечение.

3.14 Услуги за семейно планиране

Услугите за семейно планиране предлагат безплатен съвет за контрацепция и скрининг на шийката на матката, както и скрининг, съвети и лечение за сексуалното здраве.

Тези услуги се извършват от местни клиники за семейно планиране и от някои ОПЛ.

Можете да получите подробности за клиники за семейно планиране от Вашата практика на ОПЛ, акушер или посещаващ здравен служител. Услугите по семейно планиране са безплатни и напълно поверителни.

Асоциацията за семейно планиране (АСП) извършва поверително обслужване на телефон с местна тарифа (0845 122 8687) от 9.00 до 17.00 часа, от понеделник до петък, като дава информация и съвет върху много проблеми, свързани със сексуалното здраве.

3.15 Други услуги за сексуално здраве

Клиниките, които специализират в сексуално предавани инфекции, се наричат клиники за пикочо-полова медицина (ППМ) и сексуално здраве. Можете да получите номера на клиниката във Вашия район от телефонния указател на ППМ (генитоуритарна медицина), сексуално предавани болести (СПБ), специална клиника или клиника за сексуално здраве. Можете да се обърнете към тези клиники, които също така са:

- Безплатни и поверителни – те няма да се свържат с никого, дори с Вашия ОПЛ без Ваше разрешение и са отворени за всички (независимо от възраст, сексуална ориентация и др.).

За да намерите своята местна клиника за ППМ или сексуално здраве, кликнете върху връзката: <http://www.nidirect.gov.uk/index/information-and-services/health-and-well-being/health-services/doctors-dentists-and-other-health-services/genitourinary-medicine-gum-clinics.htm>

3.16 Социални работници

Социалните работници дават съвети и оказват подкрепа на хора с разнообразни социални потребности. Това включва взаимоотношения, проблеми с алкохола или в дома, увреждания, общи здравословни и психични проблеми, както и защита на деца.

Услугата покрива всички възрасти от деца до възрастни хора. Социалните работници, които извършват услуги за пълнолетни, оценяват потребностите на стари хора, хора с физически или обучителни увреждания, или потребности, свързани с психичното здраве. Те ще работят с хората, за да им помогнат да постигнат своите избори на начин на живот, както и със семействата и общността им за постигане на желан изход. Социалният работник може да помага при оценка на услугите или ресурсите като част от резултата от оценяваната потребност, напр. грижа или помощ в дома, детски заведения, грижа за болни по време на отпуск на

обгрижващите ги или грижа в частен хоспис или старчески дом. Социалните работници помагат на хората да намерят път напред след травматично събитие в живота им и ги подкрепят да взимат свои собствени решения.

3.17 Услуги за защита на деца и пълнолетни

Има обстоятелства при които може да се наложи социалните работници да се намесят, за да защитят деца или пълнолетни от беда или малтретиране. Социалните служби в Северна Ирландия имат законово задължение да защитават тези, които са в риск или които са преживели малтретиране или лошо отношение в обществото ни.

Ако имате някакви притеснения относно безопасността или благополучието на дете или смятате, че те може да са в риск от беда, моля, свържете се с екипа за грижи за деца на посочените по-долу номера:

Тръст на Белфаст:	028 9050 7000
Северен тръст:	0300 1234333
Западен тръст:	028 7131 4090
Югоизточен тръст:	0300 1000300
Южен тръст:	0800 7837745

Ако имате някакви притеснения относно безопасността или благополучието на пълнолетно лице, или смятате, че то може да бъде в риска от беда, моля, свържете се със службата за защита на пълнолетни на посочените по-долу номера:

Тръст на Белфаст:	028 95041744
Северен тръст:	028 94413125
Западен тръст:	028 71611366/ 028 82835960
Югоизточен тръст:	028 92501227
Южен тръст:	028 3083 2650

Извън работното време можете да се свържете със Служба за спешна социална работа за пълнолетни или деца на: 028 9504 9999

При спешни ситуации, можете да се свържете с полицейската служба на Северна Ирландия (PSNI) на: 999.

3.18 Услуги за психично здраве

Ако имате проблем с психичното здраве, трябва първо да посетите своя ОПЛ. Той ще оцени проблема и може да даде лекарство и да наблюдава състоянието Ви или може да Ви насочи към специалист,

например психиатър, психолог или консултант, ако е необходимо. Вашият ОПЛ може да е в състояние да препоръча група за конкретния проблем. Когато в грижите за Вас участват други, напр. психиатър, социален работник или членове на семейството, Вашият ОПЛ може да се свърже с тях, за да Ви осигури най-доброто цялостно лечение, грижа и подкрепа.

3.19 Услуги за хора с увреждания

Навсякъде в Северна Ирландия се извършва гама от услуги за здравни и социални грижи за покриване на потребностите на хората с увреждания (включително обучителни, психични, физически и сензорни увреждания), както и на техните семейства или обгрижващи лица. Това включва оценка, консултиране, помощ в ежедневието и предоставяне на специално оборудване, както и рехабилитация, съдействие и услуги по обгрижване на болни в период на отсъствие на близките им.

Вашият ОПЛ ще може да Ви даде допълнителна информация за услугите, които са налични.

3.20 Свързани здравни професионалисти

Свързани здравни професионалисти (СЗП) е колективно название, дадено на 7 професионални групи:

- Хранене и диетика
- Рехабилитационна терапия
- Терапия на говора и речта
- Физиотерапия
- Подиатрия
- Ортоптика
- Офталмология (грижи за очите).

СЗП работят с хора от всички възрасти в различна обстановка, в това число болници, домове на хора, клиники, приемни кабинети и училища. Конкретните им умения и експертни познания помагат на хората да:

- Възстановят своите движения или мобилност
- Подобряват хранителния си статус
- Развият комуникационни умения
- Възвърнат увереността си в ежедневните битови умения.

3.21 Училищна сестра

Училищната сестра извършва обща оценка в училището за всички деца през първата им година в начално училище и първата година в средно училище. Обикновено ще бъдете канени да присъствате на тези сесии при сестрата, за да обсъдите здравето и развитието на детето. Това ще включва имунизации и ваксинации, проверка на зрението, слуха, ръста и индекса на телесната маса. Ако Вашето дете има здравни потребности, училищната сестра ще обсъди това с родителите или опекуните и може да насочи детето за по-нататъшно изследване и лечение.

3.22 Програма за детска имунизация

Имунизацията е най-добрият и безопасен начин да предпазите Вашето бебе или дете от това да се разболее от различни инфекциозни заболявания, например морбили. Едно бебе обикновено получава първата си ваксинация на възраст 8 седмици. Тя ще бъде направена в приемния кабинет на Вашия ОПЛ. Необходими са много инжектирания, за да бъде Вашето дете напълно защитено, затова е важно да завършите курса.

Ако ваксинациите са били пропуснати, Вашето дете все пак може да навакса, макар и след дълъг пропуск. Не е задължително да започва курса отново. Някои заболявания може да бъдат сериозни при по-големи деца, затова е важно също така те да получават своите бустер инжекции. В Северна Ирландия заболяванията, за които се предлага имунизация, включват: полиомиелит, дифтерит, тетанус, коклюш, хемофилен грип, менингококов олигозахарид група С, морбили, заушки и рубеола. Не трябва да плащате за тези имунизации.

Информация за инфекциозните заболявания туберкулоза, иначе известна като (ТБ), и БЦЖ може да бъде намерена на различни езици на интернет сайта на Агенцията за обществено здраве.

<http://www.publichealth.hscni.net/>

Информационните листовки дават подробности за симптомите, превенцията и лечението.

Вашият ОПЛ, посещаващият здравен работник, училищната сестра или сестрата във Вашата практика на ОПЛ ще могат да помогнат при въпроси относно имунизациите.

3.23 Услуги на аптека (аптекаря)

Фармацевтите (понякога наричани аптекари) са специалисти по лекарства и тяхното действие. Вашият ОПЛ е лицето, което решава какви лекарства са Ви необходими. Той ще Ви даде формуляр, наречен рецепта, който Ви дава позволение да вземете лекарството от аптека. Без нея, Вашият фармацевт не може да Ви даде лекарства, освен някои съвсем обикновени лекарства като обезболяващи, които също така можете да купите в някои супермаркети и други магазини. Медикаменти, давани с рецепта, са понастоящем безплатни в Северна Ирландия.

Фармацевтите извършват и набор от услуги, свързани с определени здравословни проблеми – напр. спешна контрацепция, тестове за бременност, обмен на игли, консумативи за кислородни апарати и за санитария – и могат да предложат съвети относно здравословен начин на живот и леки неразположения – напр. болести и вируси, алергии, женско здраве или болки и страдания.

Данни за графици за дежурство на аптеките във Вашия район са публикувани онлайн на

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

3.24 Зъболекари

Ако търсите зъболечение, трябва първо да се регистрирате при зъболекар. За да се регистрирате при зъболекар, трябва да имате медицинска карта. Ако сте посетител, също ще можете да имате достъп до някои лечения. Трябва да се уверите, че зъболекарят, с когото се свържете, ще Ви лекува като пациент на здравни услуги (ЗСГ). Може да трябва или да не трябва да заплащате за зъболекарски услуги, в зависимост от обстоятелствата, например, ако сте на възраст под 16, на възраст под 19 сте и учите редовно обучение или ако сте бременна.

Намерете зъболекар в Северна Ирландия

<http://www.hscbusiness.hscni.net/services/2070.htm>

3.25 Очни лекари

Ако трябва да бъдат прегледани Вашите очи, свържете се с регистриран очен лекар. Може да трябва или да не трябва да заплатите за някои услуги на очен лекар, в зависимост от обстоятелствата, напр. ако сте на възраст под 16 години, на възраст под 19 сте и посещавате редовна форма на обучение или имате определени състояния. Ако имате право на лечение, също

ще Ви е необходима медицинска карта за достъп до безплатно лечение по ЗСГ.

4. Какво става, ако не сте доволни от услугата, която получавате?

4.1 Процедура за оплаквания

Подаването на оплакване не оказва влияние на Вашите права и няма да доведе до загуба на някоя услуга, от която е оценено, че имате нужда.

4.2 Как се прави оплакване

Можете да направите своето оплакване по начин, формат или на език, който най-добре ви устройва. Това може да бъде лице в лице, по телефона, в писмо или електронна поща. Трябва да се опитате да предоставите на Отдела по оплакванията подробности за това:

- Как да се свърже с Вас
- От кого или какво се оплаквате
- Къде и кога се е случило събитието, което е причина за оплакването
- Когато е възможно, какво действие бихте искали да бъде предприето.

В идеалния случай, трябва да се опитате да се оплачите възможно най-скоро, обикновено в рамките на шест месеца след като узнаете за причината за оплакването и в нормалния случай не повече от 12 месеца след събитието.

4.3 Как да се прави оплакване за ОПЛ

Ако очаквате извинение, обяснение или преразглеждане на Вашето лечение, трябва първо да се свържете с мястото, където получавате грижи. Болницата, практиката на ОПЛ, частна болница или клиника, където получавате грижи, имат свои процедури за оплаквания. Моля, свържете се с тях за подробности.

Можете да намерите подробности за процедури за оплаквания от здравното обслужване в Северна Ирландия на сайта на NI Direct на <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Можете да се свържете и със Съвета за пациенти и клиенти по имейл на complaints.pcc@hscni.net или безплатен телефон 0800 917 0222.

Тръст за здравни и социални грижи на Белфаст:

Complaints Department for the Belfast Health and Social Care Trust
(Отдел за оплаквания за Тръста за здравни и социални грижи на Белфаст):

Musgrave Park Hospital

Belfast BT9 7JB

Тел.: (028) 9504 8000

Email: complaints@belfasttrust.hscni.net

Северен тръст за здравни и социални грижи:

Service User Feedback Department (Отдел за обратна връзка от потребители на услугата),

Bush House,

45 Bush Road, Antrim,

BT41 2Q3

Телефон (028) 9442 4655.

Email: user.feedback@northerntrust.hscni.net

Можете също така да попълните и подадете формуляр за обратна връзка от потребител на услуга

Югоизточен тръст за здравни и социални грижи:

За връзка с Мениджъра по оплакванията можете: да дойдете лично, да телефонирате, да пишете, да изпратите факс или електронна поща до Отдела за оплаквания;

Head of Complaints & Patient Liaison Service (Ръководител на служба за оплаквания и връзка с пациенти)

Risk Management & Governance

Lough House

Ards Community Hospital

Newtownards

BT23 4AN

Телефон: (028) 9056 1427

Текстофон: (028) 9151 0137

Факс: (028) 9056 4815

Email: complaints@setrust.hscni.net

Южен тръст за здравни и социални грижи:

Corporate Complaints Officer (Служител за корпоративни оплаквания)

Craigavon Area Hospital

Portadown BT63 5QQ

Тел.: 028 3861 4150

Email: complaints@southerntrust.hscni.net

Западен тръст за здравни и социални грижи:

Complaints Manager (Мениджър по оплакванията) в: Complaints Department (Отдел по оплакванията)
Altnagelvin Area Hospital
Londonderry
BT47 6SB
Тел.: 028 7134 5171 - extension: 214142
Или пряк номер: 028 7161 1226
За изпращане на текстове SMS: 07780949796
Email: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Служба за линейки на Северна Ирландия (NIAS)

Complaints and Admin Manager (Мениджър по оплаквания и администрация)
Site 30
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
Belfast
BT8 8SG
Tel. 028 90400999
Текстофон; 02890400871
complaints@nias.hscni.net
www.niamb.co.uk

5. Какво ще се случи след това?

Получаването на Вашето оплакване ще бъде потвърдено в рамките на 2 работни дена след получаване. Ще се опитат да отговорят на оплакването Ви изцяло в рамките на 20 работни дни. Някои оплаквания изискват повече време в сравнение с други. Ще Ви уведомят, ако стане ясно, че не са в състояние да отговорят в рамките на тези срокове и ще Ви обяснят защо.

6. Какво се случва, ако все още не сте удовлетворени, след като тръстът е разследвал Вашето оплакване?

Ако все още не сте доволни, можете да отнесете оплакването си към Комисаря по оплаквания на Северна Ирландия (Омбудсмана). Омбудсманът ще разгледа Вашето оплакване, за да определи дали изисква разследване от негова страна.

Допълнителна информация за услугите, предлагани от Омбудсмана, можете да получите, като се свържете на:

The Ombudsman (Омбудсман)
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR Безплатен телефон: 0800 34 34 24

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

7. Къде другаде можете да получите ключов съвет и информация?

Още съвети и информация може да бъдат получени от:

- Съветът за здравни и социални грижи
<http://www.3CGboard.hscni.net>
- Вашите местни тръстове за здравни и социални грижи:
<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>
- Агенция за обществено здраве
<http://www.publichealth.hscni.net/>
- Съвет за пациенти и клиенти
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Организация за търговски услуги
<http://www.3CGbusiness.hscni.net>

7.1 Мрежа от линии за помощ на СИ: www.helplinesnetworkni.com

Интернет сайтът www.helplinesnetworkni.com предлага една точка за достъп до номерата и интернет сайтовете с линии за помощ на Северна Ирландия, където хората могат да намерят подходящата линия за помощ, която да съответства на потребностите им. Лесният за навигиране интернет сайт изброява данните на повече от 20 линии за помощ на Северна Ирландия, управлявани от публични, доброволчески и комунални организации, всички с нестопанска цел. Интернет сайтът предлага функция за търсене, която позволява на потребителите да търсят правилната помощ чрез въвеждане на ключова дума, да намерят информация за това

какво предлага линията за помощ, както и да получат актуални данни за контакт и работно време. Членовете на мрежата предлагат разнообразни услуги за важна помощ, включително информация, съвет, консултиране, изслушване и подкрепа, като покриват голям диапазон от потребности и проблеми.

- Вашите местни избрани представители
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Вашето местно Бюро за съвети за граждани
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Правен център на Серевна Ирландия
<http://www.lawcentreni.org>
- Комисия за човешките права на Северна Ирландия
<http://www.nihrc.org>
- Подкрепа за семейства
<http://www.familysupportni.gov.uk>
- Програма за упълномощаване за Южен Тайроун (STEP)
<http://www.stepni.org>
- Съвет за етническите малцинства на Северна Ирландия (NICEM)
<http://www.nicem.org.uk>
- Съвет за доброволно действие на Северна Ирландия (NICVA)
<http://www.nicva.org>

Ако бихте желани някаква допълнителна информация относно ЗСГ в Северна Ирландия, моля, кликнете върху дадената връзка:

[Портал за здравни и социални грижи в Северна Ирландия](#)