

LATVIAN



VESELĪBAS UN SOCIĀLĀS APRŪPES PAKALPOJUMU VADLĪNIJAS

2015. gada novembris

Sveicināti Ziemeļrijā!

Pārcelšanās uz dzīvi citā valstī var būt milzīgs pārdzīvojums. Mēs esam apkopojuši noderīgu informāciju, lai jums atvieglotu pārcelšanos. Šajā bukletā ir norādīta informācija par veselības un sociālās aprūpes pakalpojumiem un par to, kā tos saņemt. Mēs vēlamies nodrošināt jūsu individuālajām vajadzībām pielāgotus pakalpojumus. Ziemeļrijā Veselības un sociālās aprūpes pakalpojumi cilvēkiem, kas uzskatāmi par vienkāršiem rezidentiem, pakalpojumu saņemšanas vietā, parasti, ir bezmaksas. Maksas noteikšana ir atkarīga no katras konkrētās situācijas, tāpēc dažiem cilvēkiem šie pakalpojumi var būt maksas, izņemot neatliekamās veselības un sociālās aprūpes pakalpojumus. Šajā bukletā mēs sniedzam informāciju par Ziemeļrijas Veselības un sociālās aprūpes sistēmas pakalpojumiem un to vislabākās izmantošanas iespējām.

Alternatīvie formāti

Šis dokuments ir pieejams dažādos formātos un valodās, un pēc pieprasījuma to ir iespējams saņemt, piemēram, etnisko minoritāšu valodās, Braila rakstā, viegli lasāmā veidā vai MP3 formātā. Ja šis dokuments nepieciešams kādā citā valodā vai formātā, lūdzam sazināties ar jūsu dzīvesvietas grāfistes Tresta Vienlīdzības grupu: (sk. 1.3. sadaļā norādīto kontaktinformāciju).

Saturs

		Lapa
1	Ievads	5
1.1.	Veselības un sociālās aprūpes dienesti (HSC)	5
1.2.	HSC Tresta apgabali	5
1.3.	HSC Tresta Vienlīdzības grupas	6
1.4.	Tulki	7
1.5.	Tiesības uz bezmaksas ārstēšanu	10
1.6.	Kā saņemt HSC pakalpojumus - personīgā medicīnas karte	11
2	Pieejamie medicīnas pakalpojumi	12
2.1.	Pašaprūpe	12
2.2.	GP (iecirķņa ārsts jeb ģimenes ārsts)	13
2.3.	GP pakalpojumi	13
2.4.	Kā atrast GP praksi	14
2.5.	Pieprasīt atzvanu	14
2.6.	Mājas vizītes	14
2.7.	Medikamenti / receptes	14
3	Pakalpojumi ārpus darba laika	14
3.1.	Nekritisko traumu vienība	15
3.2.	Slimnīcas	15
3.3.	Zī atbalsta dienests jaunpienācējiem	16
3.4.	Neatliekamās palīdzības dienesti	17
3.5.	Kas ar jums runās?	18
3.6.	Ja angļu valoda nav dzimtā valoda?	18
3.7.	Prioritāšu noteikšana	19
3.8.	Ko darīt, kamēr gaidāt ātro palīdzību?	19
3.9.	Ko darīt, ja ātrā palīdzība nav jums labākais risinājums?	19
3.10.	Kas tiks nosūtīts pie jums?	19
3.11.	Kas notiks pēc paramediku ierašanās	20
3.12.	Maternitātes pakalpojumi	22
3.13.	Patronāža	22
3.14.	Ģimenes plānošanas dienesti	22
3.15.	Citi seksuālās veselības pakalpojumi	23
3.16.	Sociālie darbinieki	23
3.17.	Bērnu un pieaugušo aizsardzība	24
3.18.	Garīgās veselības dienests	25
3.19.	Pakalpojumi cilvēkiem ar īpašām vajadzībām	25
3.20.	Veselības aprūpē iesaistītie profesionāļi (<i>Allied Health Professionals</i>)	25

3.21.	Skolas medmāsa	26
3.22.	Bērnu vakcinācijas kalendārs	26
3.23.	Farmācijas pakalpojumi (aptiekārs)	27
3.24.	Zobārsti	27
3.25.	Optiķi	28
4.	Ko darīt, ja neesat apmierināts ar saņemto pakalpojumu?	28
4.1.	Sūdzību procedūra	28
4.2.	Kā iesniegt sūdzību	28
4.3.	Kā iesniegt sūdzību par iecirkņa ārstu	28
5.	Kas notiks tālāk?	30
6.	Kas notiks, ja joprojām neesat apmierināti pēc sūdzības izskatīšanas?	30
7.	Kur vēl ir iespējams saņemt konsultācijas un informāciju?	31
7.1.	Palīdzības dienestu tīkls ZĪ	32

1. Ievads

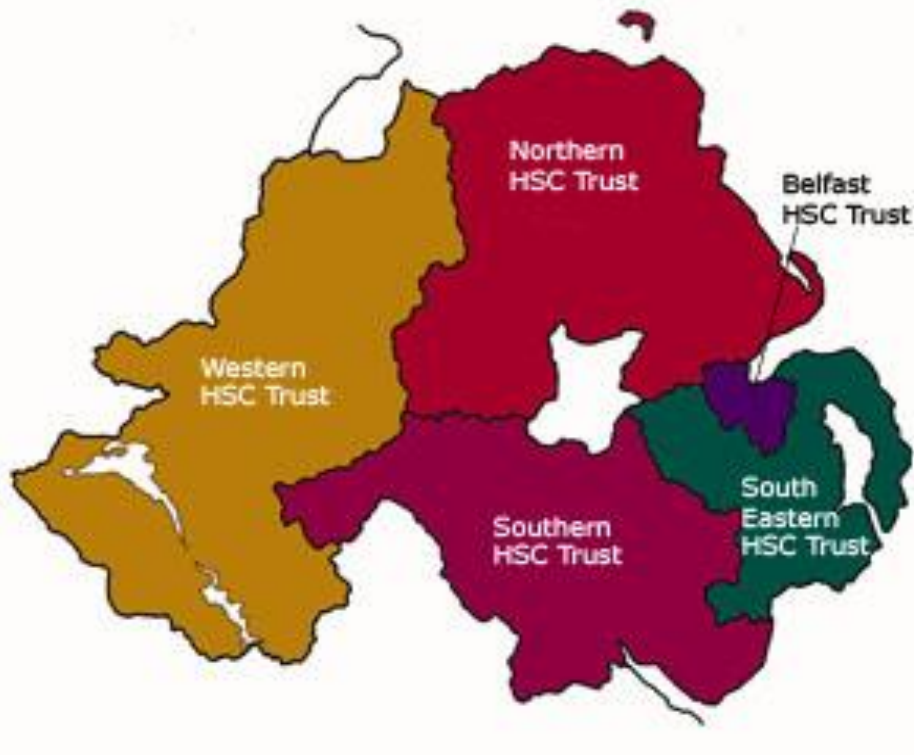
1.1 Veselības un sociālās aprūpes dienesti (HSC)

Ziemeļīrijas Nacionālo veselības dienestu (NHS) sauc par Veselības un sociālās aprūpes dienestu jeb HSC. HSC Ziemeļīrijā sniedz kritiskās un neatliekamās medicīniskās aprūpes pakalpojumus, kā arī nodrošina sociālo aprūpi - piemēram, nodrošina aprūpi mājās, ģimeņu un bērnu aizsardzību, dienas aprūpi un sociālā darba pakalpojumus.

Ziemeļīrijā kopumā ir 6 veselības un sociālās aprūpes Trests, kas sniedz veselības un sociālās aprūpes pakalpojumus iedzīvotājiem.

Karte zemāk attēlo Ziemeļīrijas piecus reģionus. Šie reģioni tiek saukti par Veselības un sociālās aprūpes dienesta Tresta apgabaliem. Ziemeļīrijas Neatliekamās palīdzības Trests aptver visus piecus valsts reģionus.

1.2 HSC Tresta apgabali



Ziemeļu HSC Trests

[levietot tulkojumu]

Rietumu HSC Trests

[levietot tulkojumu]

Dienvīdu HSC Trests

[levietot tulkojumu]

Dienvīdaustrumu HSC Trests

[levietot tulkojumu]

Belfāstas HSC Trests

[levietot tulkojumu]

1.3 Veselības un sociālās aprūpes Tresta vienlīdzības grupas:

<p>Belfāstas Veselības un sociālās aprūpes Trests</p>	<p>Orla Barron Veselības un sociālās nevienlīdzības menedžeris 1st Floor McKinney House Musgrave Park Hospital BELFAST BT9 7JB</p>	<p>Tālrunis: 028 95046567 Surdotālrunis: 028 90637406 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Dienvidu Veselības un sociālās aprūpes Trests</p>	<p>Lynda Gordon Vienlīdzības grupas vadītāja 1st Floor Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Tālrunis: 028 3741 2643 Surdotālrunis: 028 3741 2446 lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Dienvidaustrumu Veselības un sociālās aprūpes Trests</p>	<p>Susan Thompson Vienlīdzības grupas vadītāja 2nd Floor Lough House Ards Hospital NEWTOWNARDS BT23 4AS</p> <p>Suzanne McCartney Vienlīdzības grupas menedžere Lagan Valley Hospital LISBURN BT28 1JP</p>	<p>Tālrunis: 028 9151 2177 Surdotālrunis: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p> <p>Tālrunis: 028 9266 5141 Ext 87604 Surdotālrunis: 028 9263 3522 suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</p>

Rietumu Veselības un sociālās aprūpes Trests	Maura O’Neill Vienlīdzības grupas menedžere Siobhan O’Donnell Vienlīdzības grupas menedžeris	Tālrunis: 028 82835278 Surdotālrunis: 028 82835345 maura.oneill@westerntrust.hscni.net Tālrunis: 028 82835278 Surdotālrunis: 028 82835345 siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net
Ziemeļu Veselības un sociālās aprūpes Trests	Alison Irwin Vienlīdzības grupas vadītāja Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Tālrunis: 028 2766 1377 Mobilais tālrunis / Surdotālrunis: 07825667154 Fakss: 028 27661209 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Ziemeļīrijas Neatliekamās palīdzības Trests	Michelle Lemon Cilvēkresursu, Vienlīdzības, PPI & Pacientu pieredzes direktora asistente Neatliekamās palīdzības vadības centrs Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Tālrunis: 028 90400999 Surdotālrunis: 028 9040 0871 Fakss: 028 9040 0903 E-pasts: Michelle.Lemon@nias.hscni.net

1.4 *Tulki*

Veselības un sociālās aprūpes dienesti apzinās, ka nepieciešams nodrošināt, lai viņi saprastu savus klientus un klienti saprastu tos, vērstoties pēc veselības un sociālās aprūpes pakalpojumiem.



Ziemeļrijas Veselības un sociālās aprūpes tulkus dienests (NIHSCIS) tiecas atvieglot piekļuvi veselības un sociālās aprūpes pakalpojumiem tiem pacientiem, kuriem angļu valoda nav dzimtā valoda, vai kuri nepārvalda angļu valodu pietiekami labā līmenī. Dienests nodrošina klātienē tulkus (tas nozīmē, ka tulks piedalīsies vizītē (piemēram, vizītē pie ārsta)). Dienesta pakalpojumi ir bezmaksas - saskaņā ar tiesību aktos noteikto, jums ir tiesības uz profesionālu tulkus palīdzību.

- NIHSCIS strādā 24 stundas diennaktī, 7 dienas nedēļā;
- Tulki ir profesionāli apmācīti un akreditēti, tiem piešķirta Kopienas mutiskās tulkošanas kvalifikācija;
- Tulkiem vienmēr ir jāvalkā redzamā vietā sava NIHSCIS identitātes nozīmīte;
- Tulkus saista konfidencialitātes nosacījumi;
- Tulki sazināsies ar pacientu/klientu pirms vizītes, ja to lūdzis ārsts, lai apstiprinātu ierašanos uz vizīti;
- Tulkiem vienmēr jāsaņem piekrišana veikt tulkošanu – tā ir tulka un klienta iepazīšanās procesa sastāvdaļa;
- Vadības grupa, kas nodarbojas ar pieprasījumiem, nepieciešamības gadījumā centīsies nodrošināt to pašu tulkus, kas tulkojumu veicis iepriekš.

Ko dara tulks

- Tulks pārziņa divas valodas un zina, kā, tulkojot, veicināt saziņu;
- Tulko precīzi (ne vienmēr to darot burtiski, bet nododot sarunas jēgu pilnībā);
- Tulks ir objektīvs un saglabā konfidencialitāti;
- Precizēt kultūras nianšes un apzināties citus kulturālos vai situatīvos aspektus;

- Norādīt klientiem vai pacientiem uz citiem pakalpojumiem, ja tas iespējams.

Ko nedara tulks

- Netulko rakstveidā garus dokumentus;
- Nekonsultē klientus (divvalodu aizstāvība);
- Nerunā jūsu vietā - tulki tulko tikai jūsu teikto;
- Nepieskata bērņus;
- Nesniedz konsultācijas un nenodrošina transportu;
- Nenodod citiem jūsu tālruņa numuru vai kontaktinformāciju.

Lai pieprasītu tulku

Jums ir jāinformē reģistrācijas biroja darbinieks vai administrators par to, ka būs nepieciešams tulka atbalsts. Vislabāk ir savlaicīgi par to paziņot, lai darbinieki varētu sazināties ar tulku, kas runā atbilstošajā valodā. Personāls vai administrators jūsu vārdā reģistrēs tulku.

Tulkošana pa tālruni



Dažkārt lietderīgāk ir nodrošināt tulkošanu pa tālruni, un, ja klātienē tulks nav pieejams, Veselības un sociālās aprūpes dienesta speciālisti var izmantot *The Big Word* piedāvāto tulkošanu pa tālruni. The Big Word nodrošina tulkus, izmantojot telefonisko saiti ar Ziemeļīrijas Veselības un sociālās aprūpes vizīšu sistēmu. Šie tulki ir kvalificēti profesionāļi, kuriem ir saistošs Rīcības kodekss, kā Ziemeļīrijas Veselības un sociālās aprūpes Tulkošanas dienesta tulkiem.

1.5 Tiesības uz veselības aprūpi

Ziemeļīrijā Veselības un sociālās aprūpes pakalpojumi cilvēkiem, kas uzskatāmi par vienkāršiem rezidentiem, pakalpojumu saņemšanas vietā, parasti, ir bezmaksas, kas nozīmē to, ka jums nav jāmaksā, lai apmeklētu ārstu, un nav nepieciešama veselības apdrošināšana. Atsevišķās situācijās var būt jāmaksā par noteiktiem veselības aprūpes pakalpojumiem, piemēram, par zobārstniecību un oftalmoloģiju.

Principā, ārstēšanas veids un dzīvošana / ciemošanās Ziemeļīrijā nosaka to, vai par ārstēšanos būs jāmaksā. Ja ārstēšana ir neatliekama un palīdzība sniegta neatliekamās palīdzības nodaļā, īstermiņa klīnikā vai nekritisko traumu vienībā, tā būs bezmaksas. Pēc neatliekamās palīdzības sniegšanas, pēcaprūpe slimnīcā stacionārā vai ambulatori var būt maksas, ja neesat "vienkāršais" Ziemeļīrijas rezidents, vai neatbilstat kādam no atbrīvojuma no maksas kritērijiem.

1.6 Kā saņemt HSC pakalpojumus? Medicīniskā karte

Lai saņemtu pakalpojumus, vispirms jāreģistrējas sava GP (iecirkņa jeb ģimenes ārsta) praksē.

GP (General Practitioner), kas tiek saukts arī par iecirkņa ārstu jeb ģimenes ārstu, ir plaša spektra pakalpojumu primārās aprūpes un piekļuves ārsts. Daži GP strādā individuāli, citi strādā kolektīvi GP praksēs vai Veselības un aprūpes centros.

Ierodoties Ziemeļīrijā, uzreiz jāreģistrējas GP praksē, nevis jāgaida, līdz būs nepieciešami veselības vai sociālās aprūpes pakalpojumi. Lai reģistrētos, jums jāaizpilda pieteikuma veidlapa. Veidlapas nosaukums ir HS22X veidlapa. Tā ir pieejama dažādās valodās - nospiediet uz saites, lai piekļūtu veidlapai - <http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

HS22X veidlapa un tās tulkotās versijas ir pieejamas arī jebkurā GP praksē vai Biznesa pakalpojumu organizācijā (BSO), kas uzrauga reģistrāciju pie GP. BSO kontaktinformācija:

Business Services Organisation
Headquarter
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Tālrunis: (028) 9032 4431
Surdotālrunis: (028) 9053 5575
Sūdzības: Complaints.bso@hscni.
Mājaslapa: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Jums jāsaņem pieteikuma veidlapa, jāaizpilda tā un, ņemot līdzi identifikācijas dokumentu un pakalpojumu saņemšanas kvalifikācijas dokumentu, jādodas uz izvēlēto GP praksi. Ja praksē piekrīt Jūs reģistrēt, darbinieki pieņems veidlapu un pārbaudīs dokumentus. Pēc tam jūs saņemsiet BSO izsniegtu medicīnisko karti. Šis process var ilgt līdz astoņām nedēļām. Par medicīnisko karti nav jāmaksā. Personīgā medicīniskā karte ir svarīgs dokuments - tas dod tiesības saņemt dažādus pakalpojumus.

2. Pieejamie medicīnas pakalpojumi

Atcerieties izdarīt atbilstošo izvēli!



Pašaprūpe

[ievietot tulkojumu]

Aptieka

[ievietot tulkojumu]

GP

[ievietot tulkojumu]

Nekritisko traumu vienība

[ievietot tulkojumu]

Neatliekamās palīdzības nodaļa

[ievietot tulkojumu]

2.1 Pašaprūpe

Vieglu saslimšanu, slimību un traumu gadījumā pašaprūpe (pašārstēšanās) ir vislabākā izvēle. Tādas bieži sastopamas slimības un kaites kā sāpes, klepus, saaukstēšanās, gremošanas traucējumi un kakla sāpes ir iespējams ārstēt ar bezrecepšu medikamentiem un vienkāršu atpūtu. Atceries - neatkarīgi no ārstēšanas, lielākā daļa šo sūdzību pazudīs. Daži būtiski pašārstēšanās līdzekļi, ko iespējams iegādāties bez receptes - paracetamols, aspirīns, ibuprofēns, rehidratācijas maisījumi, kuņģa pilieni, plāksteri un termometrs. (Vienmēr ievērojiet instrukcijas uz iepakojuma!)

Ja joprojām nejūtaties labi, sazinieties ar savu vietējo ārstu vai iecirkņa ārstu (GP).

2.2 Par GP (iecirķņa ārsts vai ģimenes ārsts)

Vietējie iecirkņa jeb ģimenes ārsti, ko sauc arī par GP, uzrauga kopienas locekļu veselības stāvokli un risina virkni dažādu veselības problēmu. Ziemeļrijā ir vairāk nekā 350 GP prakses vietas.

2.3 GP pakalpojumi

GP sniedz virkni pakalpojumu, tostarp:

- Medicīniskās konsultācijas par dažādiem jautājumiem;
- Fiziskā izmeklēšana;
- Simptomu diagnosticēšana;
- Medikamentu izrakstīšana;
- Izglītošana veselības jomā, un veselības pārbaudes;
- Vakcinācija;
- Vienkāršas ķirurģiskās operācijas;
- Aprūpe ilgstošu vai hronisku slimību gadījumā;
- Dažas GP prakses piedāvā tiešsaistes pieteikšanās vai atkārtotas receptes pakalpojumu (izmantojot savas prakses mājaslapu).

GP pienākums ir palīdzēt cilvēkiem rūpēties par savu veselību. Ārsti izlems, vai jums nepieciešama vizīte pie citiem speciālistiem, un, ja tā ir nepieciešama, nokārtos visas ar to saistītās formalitātes. Jūsu GP izlems arī to, kādi medikamenti jums jālieto, un izrakstīs recepti.

Jums ir tiesības ārstēties viena ārsta praksē, kurā esat reģistrēts. Tas automātiski nedod tiesības apmeklēt vienu konkrētu ārstu. Pēc reģistrēšanās GP praksē, jūs var pieņemt jebkurš šajā GP praksē strādājošs ārsts, un tas ne vienmēr būs viens un tas pats ārsts, tomēr šajā praksē notiks jūsu nepārtraukta aprūpe. Lai apmeklētu GP, jums jāpiesaka vizīte, sazinoties ar praksi pa tālruni vai ierodoties tajā personīgi. (Dažiem GP ir vienmēr atvērts dežūrārsta kabinets).

2.4 *Kā atrast GP praksi*

Visā Ziemeļīrijā ir vairāk nekā 350 GP prakses vietu. Meklējiet GP praksi savā apgabalā šeit: <http://servicefinder.hscni.net>. Ir svarīgi, lai jūs zinātu savas pamattiesības:

- Jums ir tiesības, lai jūs ārstē jūsu dzimuma ārsts;
- Jums ir tiesības jebkurā laikā mainīt GP praksi.

2.5 *Atzvana pieteikšana*

Dažas GP prakses piedāvā iespēju pieteikt atzvanu, organizējot telefona zvanu jums visērtākajā laikā.

2.6 *Mājas vizītes*

Ja jūtaties pārāk slikti, lai apmeklētu GP praksi, jums ir tiesības uz mājas vizīti. Lai pieteiktu mājas vizīti, sazinieties ar GP praksi. Tomēr Jums nav tiesību uzstāt, lai GP apmeklētu jūs mājās. GP ieradīsies mājas vizītē, ja uzskatīs, ka jūsu veselības stāvokļa nopietnība to pieprasa.

2.7 *Medikamenti / receptes*

Ja GP nolems, ka jums jālieto medikamenti, ārsts izrakstīs jums recepti, ar kuru jādodas uz jebkuru aptieku / farmācijas preču veikalu pēc medikamentiem. Sk. sadaļu "Aptieku pakalpojumi".

3. *Pakalpojumi ārpus darba laika*

GP prakses strādā darba dienās (no pirmdienas līdz piektdienai) atbilstoši norādītajam darba laikam. Nakts laikā, brīvdienās un svētku dienās veselības aprūpes pakalpojumus sniedz dežūrdienests. GP praksēs būs norādīta informācija, kā sazināties ar dežūrdienestu, ja steidzami nepieciešama medicīniskā palīdzība. Prakses automatiskajā atbildētājā, kā arī uz prakses durvīm, jābūt norādītai sīkākai informācijai.

Visi dežūrdienesta centri sniegs neatliekamo medicīnisko palīdzību neatliekamu veselības problēmu gadījumos, kad nevar gaidīt, līdz GP

prakses darba uzsākšanas dienai. Dežūrdienests sniedz pakalpojumus arī tad, ja pacients nav reģistrējies vietējā praksē.

GP dežūrdienesta pakalpojumi ir pieejami tad, ja nepieciešama neatliekama medicīniskā palīdzība laikā, kad GP kabinets ir slēgts. GP dežūrdienests strādā visu darba dienu vakaros no plkst. 18.00 līdz nākamajam rītam, kad darbu uzsāk GP prakse, un 24 stundas sestdienās, svētdienās un svētku dienās. Atcerieties vispirms piezvanīt dežūrdienestam! Ārsts vai medicīnas māsa konsultēs sniegs jums konsultāciju pa tālruni un izlems, vai nepieciešams tikties ar ārstu, vai arī vajadzības gadījumā nozīmēs citus alternatīvus pakalpojumus. GP kabinetā būs norādīta kontaktinformācija.

Dežūrdienesta kontaktinformāciju var iegūt, sazinoties ar savu GP praksi, kā arī tiešsaistē www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Nekritisko traumu vienība

Nekritisko traumu vienība ārstē vieglas traumas, kas nav dzīvībai bīstamas, piemēram:

- augšējo un apakšējo ekstremitāšu (roku un kāju) traumas;
- kaulu lūzumi, sastiepumi, zilumi un pušumi;
- kodumi - cilvēku, dzīvnieku un kukaiņu;
- apdegumi un applaucējumi;
- abscesi un brūču infekcijas;
- vieglas galvas traumas;
- lauzti un asiņojoši deguni;
- svešķermeņi acīs un degunā.

Ja jūs vai jūsu bērns, kas ir vecāks par 5 gadiem, gūst vieglu traumu, vērsieties Nekritisko traumu vienībā. Bērni līdz 5 gadu vecumam jāved uz grāfistes Neatliekamās palīdzības nodaļu.

3.2 Slimnīcas

GP var nosūtīt jūs uz slimnīcu pie speciālista vai neatliekamās palīdzības saņemšanai.

Ja jūsu GP nespēj atrisināt konkrēto veselības problēmu, tad jūs nosūtīs uz slimnīcu analīžu un testu veikšanai, ārstēšanai vai konsultācijai pie speciālista.

Ja GP izsniedz nosūtījumu, tas nozīmē to, ka GP ir organizējis konsultāciju vai speciālista apmeklējumu saistībā ar analīzēm vai ārstēšanu. Jūs saņemsiet no slimnīcas vai klīnikas vēstuli, kurā būs norādīta informācija par organizēto vizīti pie speciālista. Parasti vizītes pie speciālistiem nenotiek uzreiz, jo ir izveidojusies rinda. Ja nevarat ierasties norādītajā laikā, jums jāatceļ vizīte, un jums tiks nozīmēts cits laiks.

Speciālists pieņems jūs un apspriedīs ar jums konkrēto medicīnisko problēmu. Nepieciešamības gadījumā speciālists rekomendēs veikt analīzes un nozīmēs tās. Tādā gadījumā jūs no slimnīcas saņemsiet vēstuli ar informāciju, kad un cikos jāierodas analīžu (testu) veikšanai.

3.3 Ziemeļīrijas atbalsta dienests jaunpieņacējiem (NINES)

Belfāstas Veselības un sociālās aprūpes Trests sadarbībā ar Sabiedrības veselības aģentūru un Veselības un sociālās aprūpes Padomi ir izveidojis reģionālu medmāsu vadītu Ziemeļīrijas jaunpieņacēju atbalsta dienestu.

Projekts ietver virkni dažādu klīniku, lai atbalstītu jaunus imigrantus, patvēruma meklētājus, bēgļus un bērnus vecumā no 0 līdz 16 gadiem veselības un sociālās labklājības jomā.

Šis unikālais dienests tiecas atbalstīt visus jaunpieņacējus valstī, piedāvājot veselības skrīningu, primāro bērnu vakcināciju, izglītošanu par veselības jautājumiem un tālāku nosūtīšanu citu pakalpojumu saņemšanai. Jaunpieņacēji var vērsties dažādās klīnikās, lai apmierinātu veselības un sociālās labklājības vajadzības, un saņemtu konsultācijas un atbalstu atvērtajās klīnikās, veselības pārbaudes klīnikās, vakcinācijas klīnikās un veselības veicināšanas sesijās.

Klientiem tiek piedāvāta kompleksa veselības pārbaude, infekcijas slimību pārbaude, piemēram, tuberkulozes, hepatīta B un hepatīta C pārbaude iebraucējiem no augsta riska valstīm, kā arī vakcinācija pēc nepieciešamības. Reģistrējoties pie GP, tiek sniegta palīdzība / konsultācijas par zobārstniecības pakalpojumiem; klienti tiek nosūtīti pie citiem dienestiem, kā arī izsniegti citi nosūtījumi, ja tas ir nepieciešams.

Pakalpojumu sniegšana:

- Klientu Veselības pases ir izstrādātas piecās valodās, lai uzlabotu saziņu starp dažādiem dienestiem;
- Klienti ierodas uz vizītēm, līdzi ņemot savas veselības pases;
- Mantū raudzes / BCG ¹ programma bērniem vecumā līdz 16 gadiem;
- Atbalsts reģistrējoties pie GP / zobārstiem /optiķiem;
- Veselības pārbaudes, īpaši attiecībā uz tuberkulozi, asins spiedienu, urīna analīzēm, glikozes līmeni asinīs;
- Asins analīzes;
- Primārās aprūpes speciālistu nosūtījumi, t.i., uroģenitālās medicīnas klīnikas, maternitātes pakalpojumi;
- Ātra krūšu rentgenogrammu izskatīšana ļauj ātri diagnosticēt tuberkulozi, un nosūtīt uz attiecīgo pulmonoloģisko klīniku izmeklēšanai un ārstēšanai;
- Klientu aizstāvība;
- Konfidenciāla palīdzība un konsultācijas.

Sīkāka informācija par pieejamajiem pakalpojumiem, klīniku darba laiku vai nosūtījumu izsniegšanu pieejama, sazinoties ar Ziemeļīrijas jaunpienācēju atbalsta dienestu: darba dienās pa tālruni (028) 9056 5909.

3.4 Neatliekamās palīdzības dienesti

Nopietnu negadījumu vai nelaimes gadījumu (avāriju) gadījumā vērsieties vietējā Neatliekamās palīdzības nodaļā (ED).



Neatliekamās palīdzības dienestam zvaniet pa tālruni 999 vai 112 - Pirms zvanīt, pārliecinieties, ka Jūsu vai personas, saistībā

¹ BCG ir vakcīna, kas palīdz novērst saslimšanu ar tuberkulozi. BCG nozīmē "Bacille Calmette-Guérin" un tā nosaukta ārstu Kalmetes un Gērina (*Dr Calmette un Dr. Guérin*), kas izstrādāja šo vakcīnu, vārdā

ar kuras veselības stāvokli zvanāt, veselības problēmu nav iespējams novērst ar pašaprūpes, farmaceitu konsultācijas, GP konsultācijas vai ierašanās neatliekamās palīdzības nodaļā palīdzību.

Neatliekamās palīdzības automašīnas ir paredzētas tikai īstām ārkārtas situācijām, kad ir apdraudētas dzīvības. Ja jums patiešām ir nepieciešama ātrā palīdzība, jums jāzvina pa tālruni 999 vai 112, un uz operatora jautājumu par nepieciešamo pakalpojumu jāatbild "ātrā palīdzība" (emergency).

3.5 Kas ar jums runās?

Jūs savienos ar ātrās palīdzības vadības centru, un centra darbinieki jums jautās sniegt informāciju par:

- telefona numuru;
- negadījuma vietu;
- negadījuma veidu.

Ja nepieciešams, ātrās palīdzības ambulance tiks nosūtīta, cik ātri vien iespējams.

3.6 Ja angļu valoda nav dzimtā valoda?

Ja angļu valoda nav jūsu dzimtā valoda, tad ātrā palīdzība komunikācijas nodrošināšanai sazvanīs kvalificētu tulk.

Tulki pa tālruni ir:

- pieejami 24 stundas diennaktī, 7 dienas nedēļā, 365 dienas gadā;
- profesionāli apmācīti un kvalificēti;
- pieejami saskaņā ar līgumu ar The Big Word.

Tulks:

- pārvalda divas valodas un zina, kā tulkot, veicinot saziņu;
- tulkos precīzi;
- būs objektīvs un saglabās konfidencialitāti;
- nerunās jūsu vietā - tulki tulko tikai jūsu teikto.

3.7 *Prioritāšu noteikšana*

Darbinieks pa tālruni uzdos vairākus jautājumus, lai noskaidrotu situācijas nopietnību un reaģēšanas steidzamību.

Zvaniem ātrās palīdzības vadības centrā tiek piešķirta prioritāte, pamatojoties uz klīnisko nepieciešamību, visātrāk reaģējot uz tiem, kuru klīniskā vajadzība ir visaugstākā.

3.8 *Ko darīt gaidot ātro palīdzību?*

Atkarībā no situācijas, ātrās palīdzības dienesta darbinieks turpinās sarunu ar jums pa tālruni, lai sniegtu praktiskus padomus, kamēr jūs gaidāt ātro palīdzību.

Šie padomi var attiekties uz tādiem aspektiem kā:

- Pacienta novietošana;
- Pacienta elpceļu atbrīvošana;
- Asiņošanas apturēšana;
- Mākslīgā elpināšana (elpināšana un sirdsdarbības stimulēšana).

3.9 *Ko darīt, ja ātrā palīdzība nav labākais risinājums?*

No sniegtās informācijas var kļūt skaidrs, ka situācijas risināšanai faktiski ātrā palīdzība nav nepieciešama. Šādā gadījumā ātrās palīdzības vadības centra darbinieks var savienot jūs ar vadības centra ārstu, kas sniegtu padomus par to, kā atvieglot situāciju un veikt ārstēšanu.

Atsevišķos gadījumos ātras palīdzības vadības centra darbinieki ieteiks vērsties piemērotākā Veselības un sociālās aprūpes dienestā, vai doties uz neatliekamās palīdzības nodaļu.

3.10 *Kas tiks nosūtīts pie jums?*

Dzīvībai bīstamās situācijās cilvēki Ziemeļīrijā sagaida ātrās palīdzības ambulanci ar ekipāžu divu cilvēku sastāvā. Tomēr NIAS efektīvi izmanto Ātrās reaģēšanas paramedikus, kas ierodas ambulancē. Ātrās palīdzības automašīnas ir aprīkotas ar svarīgu dzīvības glābšanas aprīkojumu, kas nepieciešams ārkārtas situācijā. Ambulance var ierasties notikuma vietā ātrāk, un ātrās palīdzības mediķi var nekavējoties uzsākt ārstēšanu.

Ātrās palīdzības ambulance tiks nosūtīta, lai sniegtu atbalstu citiem medicīnas darbiniekiem, un, lai transportētu pacientu uz neatliekamās palīdzības nodaļu.

Jums lūgs norādīt savu vārdu, atrašanās vietu un problēmas būtību. Ātrās palīdzības ambulance tiks nosūtīta pēc iespējas ātrāk. Šis pakalpojums ir bezmaksas.

Ātrās palīdzības ambulance nogādās jūs uz neatliekamās palīdzības nodaļā (ED) slimnīcā, kur ārsts jūs izmeklēs. Arī šis pakalpojums ir bezmaksas.

Zemāk norādīts slimnīcas pakalpojumu saraksts:

- Neatliekamās palīdzības nodaļas - neatliekamā palīdzība 24 stundas diennaktī;
- Stacionāra pakalpojumi - operācijas vai ārstēšana, pacientiem atrodoties slimnīcā uz vienu nakti vai ilgāk;
- Dienas stacionāra pakalpojumi - nelielas operācijas un izmeklēšanas, tajā pašā dienā izrakstot pacientu mājup;
- Ambulatorie pakalpojumi - vizītes pie speciālistiem plašā klīnisko specializāciju spektrā.

3.11 Kas notiks pēc paramediķu ierašanās?

Pēc pacienta stāvokļa novērtēšanas un nepieciešamo darbību veikšanas paramediķi var izlemt, ka:

- nepieciešama tālāka ārstēšana neatliekamās palīdzības nodaļā un nepieciešama ātrās palīdzības ambulance;
- nepieciešama tālāka ārstēšana neatliekamās palīdzības nodaļā, bet ātrās palīdzības ambulance nav nepieciešama;
- nav nepieciešama tālāka ārstēšana, un pacients var palikt mājās;
- pacientu var nodot citam veselības aprūpes speciālistam veselības un sociālās aprūpes sistēmas ietvaros, piemēram, GP vai iecirkņa medmāsai;
- pacients var tikt nosūtīts pie speciālista un uz piemērotāku ārstēšanas centru veselības un sociālās aprūpes sistēmas ietvaros.

**ATCERIES - ĀTRĀS PALĪDZĪBAS AMBULANCES IR PAREDZĒTAS
ĪSTIEM ĀRKĀRTAS GADĪJUMIEM**

3.12 Maternitātes pakalpojumi

Ja plānojat grūtniecību vai domājat, ka tā jums ir iestājusies grūtniecība, jums ir pēc iespējas ātrāk jāsazinās ar savu GP. Jūsu GP var apstiprināt grūtniecības faktu, piedāvāt veselības konsultācijas un palīdzēt izlemt, kur un kā jūs dzemdēsiet .

Vecmātēm ir speciāla izglītība, lai rūpētos par māti un jaundzimušo bērnu. Vecmātes strādā gan slimnīcās, gan kopienās. Viņas parūpēsies par jums un palīdzēs sagatavoties dzemdībām grūtniecības noslēguma posmā, palīdzēs bērniņam dzimstot un arī 28 dienas pēc dzemdībām. Kopienas vecmāte ieradīsies apraudzīt māti un jaundzimušo bērnu pēc piedzimšanas, lai pārliecinātos, ka viss ir kārtībā. Vecmāte apraudzīs ģimeni mājās, kad būsiet atgriezusies no slimnīcas. Vizīte nav jāpiesaka - slimnīca visu izdarīs patstāvīgi.

3.13 Patronāža

Patronāžas darbinieki ir speciālisti - kopienas patronāžas māsas, kas ir apmācītas atbalstīt ģimenes un bērnus visos veselības un labklājības jautājumos.

Patronāžas māsas apmeklēs māti mājās īsi pirms bērna dzimšanas un 10-14 dienas pēc dzemdībām. Apmeklējumu biežumu nosaka pēc ģimenes veselības izvērtējuma rezultātiem. Patronāžas māsa uzraudzīs jūsu mazuļa veselību un attīstību līdz pat skolas gaitu uzsākšanai. Patronāžas darbinieki sniegs atbalstu un palīdzību ģimenēm visos veselības jautājumos, piemēram, pēcdzemdību depresijas gadījumā, jautājumos par miegu, barošanu, vakcināciju un uzvedības kontroli. Ja bērnam ir veselības problēmas, patronāžas darbinieks nosūtīs bērnu tālākām pārbaudēm un ārstēšanai.

3.14 Ģimenes plānošanas dienests

Ģimenes plānošanas dienests piedāvā bezmaksas konsultācijas par kontracepciju un dzemdes kakla izmeklēšanu, kā arī seksuālās veselības pārbaudes, konsultācijas un ārstēšanu.

Šos pakalpojumus sniedz vietējās ģimenes plānošanas klīnikās un atsevišķi GP.

Sīkāku informāciju par ģimenes plānošanas klīnikām varat saņemt no sava GP, vecmātes vai patronāžas darbinieka. Ģimenes plānošanas pakalpojumi ir bezmaksas un pilnībā konfidenciāli.

Ģimenes plānošanas asociācija (FPA) nodrošina konfidenciālu vietējo atbalsta dienestu pa tālruni (0845 122 8687) darba dienās no plkst. 09:00 līdz 17:00. Dienests sniedz informāciju un konsultācijas par dažādiem seksuālās veselības jautājumiem.

3.15 Citi seksuālās veselības dienesti

Klīnikas, kas specializējas seksuāli transmisīvo infekciju ārstēšanā, sauc par uroģenitālās medicīnas (GUM) un seksuālās veselības klīnikām. Jūsu grāfistē esošās klīnikas kontaktinformāciju varat atrast tālruņu kataloga sadaļā GUM (uroģenitālā medicīna), seksuāli transmisīvās slimības (STS), speciālās klīnikas vai seksuālās veselības klīnika. Jūs varat apmeklēt šīs klīnikas klātienē, lai saņemtu pakalpojumus:

- Bezmaksas un konfidenciāli - klīnikas nesazināsies ne ar vienu, pat ne ar GP, bez Jūsu atļaujas, un tās ir pieejamas ikvienam (neatkarīgi no vecuma, seksuālās orientācijas utt.).

Lai atrastu savu vietējo GUM vai seksuālās veselības klīniku, lūdzam apmeklēt: <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 Sociālie darbinieki

Sociālie darbinieki sniedz konsultācijas un atbalstu cilvēkiem dažādos sociālos jautājumos. Tai skaitā attiecības, ar alkohola lietošanu vai sadzīviska rakstura problēmas, invaliditāte, vispārējās veselības un garīgās veselības problēmas un bērnu aizsardzība.

Pakalpojumi tiek sniegti visu vecumu cilvēkiem - sākot no bērniem līdz vecāka gadagājuma cilvēkiem. Sociālie darbinieki, kas strādā ieaugušo atbalsta dienestā, novērtē vecākā gadagājuma cilvēku, cilvēku ar fiziskas attīstības traucējumiem vai mācīšanās traucējumiem, vai garīgās veselības problēmām, vajadzības. Viņi strādā ar personām, lai atbalstītu izvirzīto mērķu un izvēļu sasniegšanu, kā arī strādā ar šo

personu ģimenēm un kopienu, lai nodrošinātu vēlamo rezultātu sasniegšanu. Sociālais darbinieks var palīdzēt nodrošināt piekļuvi pakalpojumiem vai resursiem, kas atzīti par nepieciešamiem ņemot vērā novērtētās vajadzības, piemēram, aprūpes un atbalsta pieejamība mājās, dienas aprūpe, atpūtas pārtraukumi vai aprūpe dzīvesvietā vai pansionātā. Sociālie darbinieki palīdz cilvēkiem atgūties un turpināt dzīvot pēc traumatiskiem notikumiem, un sniedz atbalstu risinājumu atrašanā.

3.17 Bērnu un pieaugušo aizsardzības dienests

Ir gadījumi, kad sociālie darbinieki var iejaukties, lai aizsargātu bērnus vai pieaugušos no kaitējuma nodarīšanas vai ļaunprātīgas izmantošanas. Ziemeļīrijas sociālajam dienestam ir juridisks pienākums aizsargāt tos, kas ir pakļauti ļaunprātīgas izmantošanas riskam, vai ir piedzīvojuši līdzīgas situācijas, kā arī pasargāt bērnus un pieaugušos no sliktas attieksmes no apkārtējiem.

Ja jums ir bažas par bērna drošību vai labklājību, vai arī domājat, ka bērns ir apdraudēts, lūdzam sazināties ar Bērnu aprūpes grupu pa norādīto tālruni:

Belfāstas Trests:	028 9050 7000
Ziemeļu Trests:	0300 1234333
Rietumu Trests:	028 7131 4090
Dienvidastrumu Trests	0300 1000300
Dienvīdu Trests:	0800 7837745

Ja Jums ir bažas par pieaugušas personas drošību vai labklājību, vai jūs domājat, ka pieaugušais varētu būt apdraudēts, lūdzam sazināties ar Pieaugušo aizsardzības dienestu pa norādīto tālruni:

Belfāstas Trests:	028 95041744
Ziemeļu Trests:	028 94413125
Rietumu Trests:	028 71611366/ 028 82835960
Dienvidastrumu Trests	028 92501227
Dienvīdu Trests:	028 3083 2650

Ārpus darba laika ar Ārkārtas situāciju Sociālā darba dienestu pieaugušajiem vai bērniem var sazināties pa tālruni: 028 9504 9999

Ārkārtas gadījumā varat arī sazināties ar Ziemeļīrijas policiju (PSN) pa tālruni: 999.

3.18 Garīgās veselības dienests

Ja jums ir garīgās veselības traucējumi, jums vispirms ir jāapmeklē jūsu GP. GP novērtēs problēmu, izrakstīs medikamentus un kontrolēs jūsu stāvokli, vai arī nosūtīs jūs, nepieciešamības gadījumā, pie speciālista, piemēram, psihiatra, psihologa vai konsultanta. Noteiktās situācijās GP var rekomendēt apmeklēt atbalsta grupas. Gadījumā, ja aprūpē iesaistītas citas personas, piemēram, psihiatrs, sociālais darbinieks vai ģimenes loceklis, jūsu GP var sazināties ar tiem, lai nodrošinātu vislabāko ārstēšanu, aprūpi un atbalstu.

3.19 Pakalpojumi cilvēkiem ar īpašām vajadzībām

Visā Ziemeļīrijā tiek nodrošināta virkne veselības un sociālās aprūpes pakalpojumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām (tostarp mācīšanās traucējumiem, garīgās, fiziskās un sensorās attīstības traucējumiem), un viņu ģimenēm un aprūpētājiem. Pakalpojumi ietver novērtēšanu, konsultācijas, palīdzību ikdienas sadzīvē un speciālā aprīkojuma nodrošināšanu, kā arī rehabilitācijas, aizstāvības un īslaicīgās aprūpes pakalpojumus.

Jūsu GP varēs sniegt sīkāku informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem.

3.20 Allied Health Professionals

"Allied Health Professionals" (AHPs) ir kolektīvs nosaukums, kas dots 7 profesionāļu grupām:

- Uzturzinība un dietoloģija;
- Darba terapija;
- Runas un valodas terapija;
- Fizioterapija;
- Podiatrija;
- Ortoptika;
- Oftalmoloģija (acu aprūpe).

AHPs strādā ar dažāda vecuma cilvēkiem visā Ziemeļīrijā, ieskaitot slimnīcas, pansionātus, klīnikas, ārstu kabinetus un skolas. AHP īpašās prasmes un zināšanas palīdz cilvēkiem:

- atgūt kustībspēju vai mobilitāti;
- uzlabot pārtikas uzturvērtību;
- attīstīt komunikatīvās prasmes;
- atjaunot ticību saviem spēkiem veikt ikdienas darbības.

3.21 Skolas medmāsa

Skolas medmāsas nodrošina bērnu vispārēju veselības pārbaudi bērna pirmajā pamatskolas gadā un pirmajā vidusskolas gadā. Parasti, vecākus aicina piedalīties šajos izmeklējumos kopā ar medmāsu, lai apspriestu bērna veselību un attīstību. Sarunas ietver vakcināciju un imunizāciju, redzes, dzirdes, auguma un ķermeņa masas indeksu pārbaudi. Ja bērnam ir veselības problēmas, skolas medmāsa apspriedīs to ar vecākiem vai aizbildņiem, un, nepieciešamības gadījumā, nozīmēs bērnam tālākas pārbaudes un ārstēšanu.

3.22 Bērnu vakcinācijas kalendārs

Vakcinācija ir labākais un drošākais veids, kā palīdzēt bērnam neraslimt ar dažādām infekcijas slimībām, piemēram, masalām.

Parasti, bērns saņem pirmo vakcīnas devu 8 nedēļu vecumā.

Vakcinācija notiek GP kabinetā. Lai bērnu pilnībā pasargātu, nepieciešamas vairākas vakcīnas devas, tāpēc ir svarīgi iziet pilnu vakcinācijas kursu.

Ja vakcinācija nav veikta / vakcīna izlaista, bērns var atgūt iekavēto arī pēc ilgāka laika. Kurss nav jāsāk no jauna. Dažas slimības rada nopietnākus draudus vecākiem bērniem, tādēļ ir svarīgi, lai bērni tiktu vakcināti atkārtoti. Ziemeļīrijā vakcinācijas kalendārā ir iekļauta imunizācija pret šādām slimībām: poliomiēlīts, difterija, stingumkrampji, garais klepus Hib, meningokoks C, masalas, cūciņas un masaliņas (vācu masaliņas). Par vakcināciju nav jāmaksā.

Informācija par tuberkulozi, pazīstamu arī kā TB un BCG, atrodama dažādās valodās Sabiedrības veselības aģentūras mājaslapā.

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

Informācijas bukleti sniedz detalizētu informāciju par simptomiem, slimības novēršanu un ārstēšanu.

Jūsu GP, patronāžas dienesta darbinieks, skolas medmāsa vai GP prakses māsa varēs atbildēt uz visiem jautājumiem par vakcināciju.

3.23 Farmācijas pakalpojumi (aptiekārs)

Farmaceits (dažkārt saukts arī par aptiekāru) ir medikamentu un to iedarbības speciālists. Jūsu GP ir persona, kas izlemj, kādi medikamenti jums jālieto. Ārsts izsniegs jums veidlapu, kas saucas recepte, lai jūs aptiekā varētu saņemt nepieciešamos medikamentus. Bez receptes farmaceits medikamentus izsniegt nedrīkst, izņemot dažus pavisam vienkāršus medikamentus, piemēram, pretsāpju līdzekļus, ko varat iegādāties arī lielveikalos un citos veikalos. Receptu zāles Ziemeļīrijā pašlaik ir bezmaksas.

Farmaceiti sniedz arī ar konkrētiem veselības jautājumiem saistītus pakalpojumus, piemēram, avārijas kontracepcija, grūtniecības testi, adatu apmaiņa, skābekļa vai urīna nesaturēšanas aprīkojums, kā arī farmaceiti var piedāvāt konsultācijas par veselīgu dzīvesveidu un vieglām kaitēm, piemēram, mikrobiem un vīrusiem, alerģijām, sieviešu veselību vai sāpēm.

Sīkāka informācija par vietējo aptieku sarakstu ir publicēta tiešsaistē <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

3.24 Zobārsti

Ja jums nepieciešami zobārstniecības pakalpojumi, vispirms ir jāreģistrējas pie zobārsta. Lai reģistrētos pie zobārsta ir nepieciešama medicīniskā karte. Jūs varat saņemt zobārstniecības pakalpojumus arī tad, ja Ziemeļīrijā esat ieradušies ciemos. Jums jāpārliecinās, ka zobārsts, ar ko jūs sazināties, ārstēs jūs kā Veselības aprūpes sistēmai piederīgu pacientu (HSC). Atkarībā no situācijas var tikt noteikta maksa par zobārstniecības pakalpojumiem. Maksa netiek piemērota, ja, piemēram, esat jaunāks par 16 gadiem, esat jaunāks par 19 gadiem un apmeklējat pilna laika izglītības iestādi, vai esat grūtniece.

Atrodiet zobārstu Ziemeļīrijā!

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

3.25 Optiķi

Ja jums jāpārbauda redze, sazinieties ar reģistrētu optiķi. Atkarībā no situācijas, var tikt noteikta maksa par oftalmologa pakalpojumiem, vai varat tikt no tās atbrīvots, piemēram, ja esat jaunāks par 16 gadiem, esat jaunāks par 19 gadiem un apmeklējat pilna laika izglītības iestādi, vai jums ir diagnosticētas noteiktas slimības. Ja jums ir tiesības uz bezmaksas ārstēšanu HSC sistēmas ietvaros jums būs nepieciešama medicīniskā karte.

4. Ko darīt, ja neesat apmierināts ar saņemto pakalpojumu?

4.1 Sūdzību procedūra

Sūdzības iesniegšana neietekmē jūsu tiesības, un jūs nezaudēsiet iespēju saņemt pakalpojumus, kas noteikti kā jums nepieciešami.

4.2 Kā iesniegt sūdzību

Jūs varat iesniegt sūdzību jums ērtākajā veidā, formātā vai valodā. Sūdzību var iesniegt personiski, pa tālruni, vēstulē vai pa e-pastu. Jums jāsniedz Sūdzību nodaļai informācija par to:

- kā ar jums sazināties;
- par ko vai kuru jūs iesniedzat sūdzību;
- kur un kad noticis notikums, par kuru sniedzat sūdzību;
- ja iespējams, kādas būtu vēlamās darbības.

Ideālā gadījumā jums vajadzētu iesniegt sūdzību pēc iespējas ātrāk, parasti sešu mēnešu laikā no iemesla sūdzības iesniegšanai un ne vēlāk kā 12 mēnešus pēc notikuma.

4.3 Kā iesniegt sūdzību par iecirkņa ārstu

Ja vēlaties saņemt atvainošanos, paskaidrojumu vai ārstēšanas pārskatīšanu, vispirms sazinieties ar vietu, kur saņēmāt aprūpi. Slimnīcai, GP praksei, privātai slimnīcai vai klīnikai, kurā saņēmāt

aprūpi, ir noteiktas sūdzību izskatīšanas procedūras. Lūdzam sazināties ar augstāk minētajām iestādēm, lai saņemtu sīkāku informāciju.

Sīkāka informācija par Ziemeļīrijas Veselības dienestu sūdzību izskatīšanas procedūrām atrodama vietnē

<http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Jūs varat sazināties ar Pacientu un klientu padomi pa e-pastu complaints.pcc@hscni.net vai bezmaksas tālruni 0800 917 0222.

Belfāstas Veselības un sociālās aprūpes Trests:

Belfāstas Veselības un sociālās aprūpes Tresta Sūdzību nodaļa:

Musgrave Park Hospital

Belfast BT9 7JB

Tel.: (028) 9504 8000

E-pasts: complaints@belfasttrust.hscni.net

Ziemeļu Veselības un sociālās aprūpes Trests:

Pakalpojumu lietotāju atsauksmju nodaļa

Bush House,

45 Bush Road, Antrim,

BT41 2Q3

Tālrunis (028) 9442 4655.

E-pasts: user.feedback@northerntrust.hscni.net

Jūs varat arī aizpildīt un iesniegt Pakalpojumu lietotāja atsauksmes veidlapu.

Dienvidaustrumu Veselības un sociālās aprūpes Trests:

Lai sazinātos ar sūdzību menedžeri: ierodieties personīgi, zvaniet pa tālruni, rakstiet, sūtiet pa faksu vai e-pastu sūdzības uz Sūdzību nodaļu.

Sūdzību un pacientu sadarbības dienesta vadītājs

Riska vadība un pārvaldība

Lough House

Ards Community Hospital

Newtownards

BT23 4AN

Tālrunis: (028) 9056 1427

Surdotālrunis: (028) 9151 0137

Fakss: (028) 9056 4815

E-pasts: complaints@setrust.hscni.net

Dienvidu Veselības un sociālās aprūpes Trests:

Korporatīvo Sūdzību darbinieks

Craigavon Area Hospital

Portadown BT63 5QQ

Tel.: 028 3861 4150

E-pasts: complaints@southerntrust.hscni.net

Rietumu Veselības un sociālās aprūpes Trests:

Sūdzību menedžeris: Sūdzību nodaļā

Altnagelvin Area Hospital

Londonderry

BT47 6SB

Tel.: 028 7134 5171 - pagarinājums: 214142

vai zvaniet pa tiešo numuru 028 7161 1226

SMS: 07780949796

E-pasts: complaints.department@westerntrust.hscni.net

Ziemeļīrijas Neatliekamās palīdzības dienests (NIAS)

Sūdzības un administratīvais menedžeris

Site 30

Knockbracken Healthcare Park

Saintfield Road

Belfast

BT8 8SG

Tel. 028 90400999

Teksta telefona; 02890400871

complaints@nias.hscni.net

www.niamb.co.uk

5. Kas notiks tālāk?

Jūsu sūdzības saņemšana tiks apstiprināta 2 darba dienu laikā pēc saņemšanas. Darbinieki centīsies sniegt atbildi 20 darba dienu laikā. Ir gadījumi, kad sūdzību izskatīšanai ir nepieciešams ilgāks laiks. Ja izrādīsies, ka noteiktajā laikā darbinieki nespēj sniegt atbildi uz jūsu sūdzību, viņi sazināsies ar jums un izskaidros iemeslu.

6. Ko darīt, ja joprojām neesat apmierināts pēc sūdzības izskatīšanas?

Ja joprojām neesat apmierināts, varat nosūtīt sūdzību Ziemeļīrijas Sūdzību komisāram (tiesībsargam). Tiesībsargs izskatīs jūsu sūdzību, lai noteiktu, vai ir pamats veikt izmeklēšanu.

Sīkāka informācija par Tiesībsarga sniegtajiem pakalpojumiem pieejama, sazinoties ar:

Tiesībsargu
Freepost BEL 1478
Belfast
BT1 6BR
Freephone: 0800 34 34 24

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

7. Kur vēl iespējams saņemt konsultācijas un informāciju?

Papildu konsultācijas un informāciju var saņemt:

- Veselības un sociālās aprūpes pārvaldē
<http://www.hscboard.hscni.net>
- Jūsu vietējā Veselības un sociālās aprūpes Trestā:
<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>
- Sabiedrības veselības aģentūrā <http://www.publichealth.hscni.net/>
- Pacientu un Klientu padomēs
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Biznesa pakalpojumu organizācijās
<http://www.hscbusiness.hscni.net>

7.1 Palīdzības dienestu tīkls ZĪ: www.helpinesnetworkni.com

Mājaslapa www.helpinesnetworkni.com piedāvā vienotu piekļuves punktu Ziemeļīrijas palīdzības dienestu numuriem un interneta vietnēm, kur cilvēki var atrast nepieciešamo palīdzības līniju. Viegli pārskatāmajā interneta vietnē ir norādīta vairāk nekā 20 Ziemeļīrijas sabiedrisko, brīvprātīgo un kopienas palīdzības dienestu kontaktinformācija; tās ir bezpeļņas organizācijas. Interneta vietne piedāvā meklēšanas iespējas, kas ļauj lietotājiem atrast nepieciešamo atbalstu, ievadot atslēgas vārdu, uzzināt informāciju par to, ko piedāvā palīdzības līnijas, kā saņemt aktuālu kontaktinformāciju un informāciju par darba laiku. Palīdzības dienestu tīkla dalībnieki sniedz dažādus svarīgus atbalsta pakalpojumus,

tostarp informāciju, konsultācijas, uzklausišanu un drauga plecu, aptverot plašu vajadzību un problēmu spektru.

- Jūsu vietējais izvēlētais pārstāvis
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Jūsu vietējais pilsoņu konsultāciju birojs
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Zī tiesību centrs <http://www.lawcentreni.org>
- Ziemeļīrijas Cilvēktiesību komisija <http://www.nihrc.org>
- Ģimenes atbalsts <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Dienvidtironas pilnvaru programma (STEP)
<http://www.stepni.org>
- Ziemeļīrijas Etnisko minoritāšu padome (NICEM)
<http://www.nicem.org.uk>
- Ziemeļīrijas Brīvprātīgās rīcības padome (NICVA)
<http://www.nicva.org>

Ja vēlaties saņemt papildu informāciju par Ziemeļīrijas HSC, lūdzam spiest uz saites:

[Veselības un sociālā aprūpe Ziemeļīrijā](#)