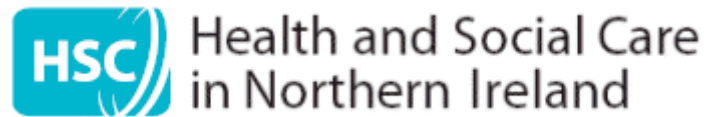


PORTUGUESE



GUIA DE ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Novembro 2015

Bem-vindo à Irlanda do Norte

A chegada a um país estrangeiro pode ser uma experiência avassaladora. Reunimos aqui alguma informação que poderá considerar útil. Este folheto informá-lo-á sobre os serviços de saúde e assistência social e o modo de obter acesso aos mesmos. Queremos garantir que possa dispor de um serviço que vá ao encontro das suas necessidades individuais. Na Irlanda do Norte, os Serviços de Saúde e Assistência Social são geralmente gratuitos, no local de prestação dos mesmos, para pessoas que sejam consideradas residentes habituais. Isto dependerá das suas circunstâncias pessoais e, por conseguinte, algumas pessoas poderão ter de pagar algum serviço, exceto se for um serviço de saúde ou de assistência social urgente. Apresentamos os pormenores dos Serviços de Saúde e de Assistência Social da Irlanda do Norte e o modo adequado para ter acesso aos mesmos.

Formatos alternativos

Este documento encontra-se disponível numa variedade de formatos e idiomas, e poderá ser disponibilizado, por pedido, em línguas das minorias étnicas, braille, modo de leitura fácil e MP3. Por favor, contacte o Responsável pela Igualdade no Consórcio (Trust) da sua área se precisar do documento noutra língua ou formato (p.f. consultar 1.3 para dados de contacto).

Índice

		Página
1	Introdução	5
1.1	Saúde e Assistência Social (HSC)	5
1.2	Áreas de Consórcios HSC	5
1.3	Direções da Igualdade nos Consórcios HSC	6
1.4	Intérpretes	7
1.5	Elegibilidade para Tratamentos Gratuitos	10
1.6	Como deve aceder ao HSC - O seu cartão de saúde	11
2	Quais as opções para que possa cuidar da sua saúde?	13
2.1	Autocuidado	13
2.2	O seu Médico de Medicina Geral (GP ou Médico de Família)	14
2.3	Serviços do Médico de Família	14
2.4	Como encontrar um Consultório de um Clínico Geral	15
2.5	Solicitar uma chamada de retorno	15
2.6	Visitas ao domicílio	15
2.7	Medicação / Prescrição	15
3	Serviço Fora de Horas	15
3.1	Unidade de Lesões Menores	16
3.2	Hospitais	17
3.3	Serviço de Recém-chegados à Irlanda do Norte	17
3.4	Serviços de Urgência	19
3.5	Quem irá falar consigo?	19
3.6	E se o inglês não for a sua primeira língua?	20
3.7	Qual a prioridade que lhe será dada?	20
3.8	O que pode fazer enquanto espera pela ambulância?	20
3.9	E se a ambulância não for a melhor opção para si?	21
3.10	Quem lhe será enviado?	21
3.11	O que acontece depois da chegada do paramédico?	22
3.12	Serviços de Maternidade	23
3.13	Técnicos de saúde ao domicílio	23
3.14	Serviços de Planeamento Familiar	23
3.15	Outros Serviços de Saúde Sexual	24
3.16	Assistentes Sociais	24
3.17	Serviços de Proteção a Crianças e Adultos	25
3.18	Serviços de Saúde Mental	26
3.19	Serviços para pessoas com incapacidade	26
3.20	Profissionais de Saúde Associados	26

3.21	Enfermeiros Escolares	27
3.22	Programa de Vacinação Infantil	27
3.23	Serviços Farmacêuticos (<i>The Chemist</i>)	28
3.24	Dentistas	29
3.25	Oftalmologistas	29
4	E se ficar insatisfeito com o serviço que receber?	29
4.1	Procedimentos para reclamações	29
4.2	Como apresentar a reclamação	29
4.3	Como fazer uma reclamação de um médico de família?	30
5	O que acontecerá a seguir?	32
6	O que acontece se continuar insatisfeito após o Consórcio ter investigado a sua reclamação?	32
7	Em que outros locais poderá encontrar aconselhamento e informações?	33
7.1	Rede de Linhas de Ajuda da Irlanda do Norte	33

1. Introdução

1.1 Saúde e Assistência Social (Health and Social Care - HSC)

Na Irlanda do Norte, o Serviço Nacional de Saúde tem a designação de *National Health Service* ou HSC. O HSC fornece, na Irlanda do Norte, Serviços para Situações Graves através de cuidados intensivos e de emergência, fornecendo também serviços de assistência social, serviços de apoio familiar e infantil, serviços de cuidados diurnos e serviços de ação social.

Existem 6 Consórcios para a Saúde e a Assistência Social (em inglês: *Health and Social Care Trusts*), na Irlanda do Norte, que fornecem serviços de saúde e de assistência social.

O mapa abaixo apresenta as cinco regiões no território da Irlanda do Norte. Estas regiões são chamadas de áreas de Consórcios para a Saúde e Assistência social (*Health and Social Care Trust areas*). O Consórcio dos Serviços de Ambulância abrange integralmente as cinco regiões da Irlanda do Norte.

1.2 Áreas de Consórcios HSC



1.3 Direções da Igualdade nos Consórcios de Saúde e de Assistência Social:

<p>Consórcio para a Saúde e Assistência Social de Belfast (<i>Health & Social Care Trust</i>)</p>	<p>Orla Barron Diretora para as Desigualdades Sociais e de Saúde 1.º andar McKinney House Musgrave Park Hospital BELFAST BT9 7JB</p>	<p>Telefone: 028 95046567 Telefone de texto: 028 90637406 orla.barron@belfasttrust.hscni.net</p>
<p>Consórcio para a Saúde e Assistência Social do Sul (<i>Southern Health & Social Care Trust</i>)</p>	<p>Lynda Gordon Responsável pela Unidade de Igualdade 1.º andar Hill Building St Luke's Hospital Loughgall Rd ARMAGH BT61 7NQ</p>	<p>Telefone: 028 3741 2643 Telefone de texto: 028 3741 2446 lynda.gordon@southerntrust.hscni.net</p>
<p>Consórcio para a Saúde e Assistência Social do Sudeste (<i>South Eastern Health & Social Care Trust</i>)</p>	<p>Susan Thompson Diretora Dep. Igualdade 2.º andar Lough House Ards Hospital NEWTOWNARDS BT23 4AS</p> <p>Suzanne McCartney Diretora Dep. Igualdade Lagan Valley Hospital LISBURN BT28 1JP</p>	<p>Telefone: 028 9151 2177 Telefone de texto: 028 9151 0137 susan.thompson@setrust.hscni.net</p> <p>Telefone: 028 9266 5141 Ext 87604 Telefone de texto: 028 9263 3522 suzanne.mccartney@setrust.hscni.net</p>
<p>Consórcio para a Saúde</p>	<p>Maura O'Neill Diretora Dep. Igualdade</p>	<p>Telefone: 028 82835278 Telefone de texto: 028 82835345 maura.oneill@westerntrust.hscni.net</p>

e Assistência Social do Oeste (Western Health & Social Care Trust)	Siobhan O'Donnell Diretora Dep. Igualdade	Telefone: 028 82835278 Telefone de texto: 028 82835345 siobhan.odonnell@westerntrust.hscni.net
Consórcio para a Saúde e Assistência Social do Norte (Northern Health & Social Care Trust)	Alison Irwin Responsável pela Igualdade Route Complex 8e Coleraine Road Ballymoney Co Antrim BT53 6BP	Telefone: 028 2766 1377 Tmv/Telefone de texto 07825667154 Fax: 028 27661209 alison.irwin@northerntrust.hscni.net equality.unit@northerntrust.hscni.net
Consórcio dos Serviços de Ambulâncias da Irlanda do Norte (Northern Ireland Ambulance Service Trust)	Michelle Lemon Diretora-adjunta dos RH, Igualdade, IPP e Experiência dos Pacientes Sede do Serviço de Ambulâncias Site 30, Knockbracken Healthcare Park Saintfield Road BELFAST BT8 8SG	Telefone: 028 90400999 Telefone de texto: 028 9040 0871 Fax: 028 9040 0903 Email: Michelle.Lemon@nias.hscni.net

1.4 Intérpretes

Os fornecedores de Serviços de Saúde e Ação Social reconhecem que devem assegurar-lhe a possibilidade de compreender e ser compreendido, quando acede aos serviços de saúde e assistência social.



O Serviço de Interpretação para a Saúde e Assistência Social da Irlanda do Norte (NIHSCIS - *Northern Ireland Health and Social Care Interpreting Service*) esforça-se para facilitar o acesso aos serviços de saúde e assistência social dos pacientes que não têm o inglês como primeira língua ou que não tenham conhecimentos suficientes enquanto segunda língua. O serviço disponibiliza intérpretes face a face (o que significa que estará fisicamente presente um intérprete durante a sua consulta). O serviço é gratuito e, juridicamente, tem direito a dispor de um assistente linguístico profissional.

- O NIHSCIS é um serviço que funciona 24 h por dia, 7 dias por semana.
- Os intérpretes têm formação profissional e são acreditados por uma instituição de interpretação da comunidade.
- Os intérpretes devem usar sempre um crachá de identificação.
- Os intérpretes são obrigados a guardar sigilo profissional.
- Os intérpretes só contactarão o paciente/cliente antes da marcação, quando tal lhes for solicitado, pelo médico do HSC, de modo a confirmarem a comparência.
- Os intérpretes deverão sempre obter o consentimento para a sua interpretação, enquanto parte da sua apresentação.
- A equipa operacional que trata dos pedidos tentará, se tal lhe for pedido, contratar o mesmo intérprete para fins de continuidade.

O que o seu intérprete pode fazer

- Ser bilingue e saber interpretar, facilitando a comunicação
- Interpretar com exatidão (nem sempre interpretação literal, mas o sentido geral da conversa que está a ser conduzida).
- Ser imparcial e manter a confidencialidade
- Esclarecer *nuances* culturais e ter consciência de outras questões culturais ou de circunstância.

- Assinalar os clientes ou pacientes para outros serviços, se possível.

O que o seu intérprete não pode fazer

- Tradução escrita de um documento extenso
- Trabalho de aconselhamento ao cliente (advocacia bilingue).
- Falar por si – ele só poderá interpretar as suas palavras.
- Cuidar de crianças.
- Fornecer assessoria ou transporte.
- Transmitir o seu número de telefone ou dados de contacto.

Para solicitar um intérprete

Terá de informar o gabinete de reservas ou a receção no caso de precisar de apoio linguístico. É recomendável informá-los antecipadamente, para que possam providenciar um intérprete na língua da sua preferência. Um funcionário ou rececionista fará a reserva do intérprete em seu nome.

Interpretação por telefone



Poderá, por vezes, ser mais adequado providenciar um intérprete por via telefónica ou, se de facto não for possível que um intérprete compareça fisicamente, os profissionais de saúde dos Serviços de Saúde e de Assistência Social poderão recorrer a interpretação por telefone através da empresa Big Word. A Big Word disponibiliza intérpretes por via telefónica às consultas do Serviço de Saúde e de Assistência Social da Irlanda do Norte. Estes intérpretes são profissionais qualificados que se regem por um código de conduta semelhante ao estabelecido pelo Serviço de Interpretação para a Saúde e a Assistência Social da Irlanda do Norte.

1.5 *Elegibilidade para Tratamentos Médicos*

Os Serviços de Saúde e Assistência Social da Irlanda do Norte são, em geral, gratuitos no local da prestação do serviço, para pessoas consideradas como residentes habituais, o que significa que não precisa de pagar um médico, nem precisa de utilizar o seu seguro de saúde. Dependendo das circunstâncias, poderá ter de pagar para determinados serviços médicos, como por exemplo, tratamentos dentários ou oftálmicos.

Em princípio, o facto de ter ou não de pagar pelo seu próprio tratamento, irá depender de estar a residir na Irlanda do Norte ou só de visita. Se o tratamento for urgente e for prestado numa unidade de emergência, clínica ambulatória ou unidade de lesões menores, será fornecido gratuitamente. Uma vez prestado o serviço de urgência, os cuidados posteriores em forma de entrada no hospital em regime de internamento, consulta externa, etc., poderão ser cobrados no caso de

não ser residente "habitual" da Irlanda do Norte ou se for considerado que não preenche os critérios de isenção.

1.6 Como pode aceder ao HSC? O seu Cartão de Saúde

Para ter acesso aos serviços, deverá inscrever-se para obter um Médico de Medicina Geral (GP).

O Médico de Família, também conhecido como Médico de Clínica Geral ou GP, é o ponto de acesso a toda uma série de serviços. Alguns Médicos de Medicina Geral trabalham individualmente, outros trabalham em conjunto com colegas num Consultório de Medicina Geral ou num Centro de Saúde e Assistência Social.

Deverá registar-se num Consultório de Médico de Família logo após a sua chegada à Irlanda do Norte, em vez de esperar até precisar de aceder aos serviços de saúde e ação social. Para ficar registado, tem de preencher um formulário de inscrição. É o chamado formulário HS22X. Encontra-se disponível em várias outras línguas. Para ter acesso ao mesmo, basta clicar na hiperligação:

<http://www.hscbusiness.hscni.net/1814.htm>

O formulário HS22X e as respetivas versões traduzidas são também disponibilizadas em qualquer organização de serviços empresariais (*Business Services Organisation* - BSO), que cuidará da sua inscrição. Os seus dados de contacto são os seguintes:

Sede da Business Services Organisation
(*Business Services Organisation Headquarters*)
2 Franklin Street
Belfast BT2 8DQ
Telefone: (028) 9032 4431
Telefone de texto: (028) 9053 5571
Reclamações: Complaints.bso@hscni.net
Sítio web: <http://www.hscbusiness.hscni.net>

Deverá obter um formulário de inscrição, preencha-o e, de seguida, guarde-o junto com qualquer prova de identificação e elegibilidade do pedido de Consultório de Médico de Família. Se concordarem em recebê-lo como paciente, o seu formulário de inscrição e a sua documentação serão analisados. Receberá, de seguida, um cartão de

saúde emitido pelo BSO. Isto poderá demorar até oito semanas. Não tem de pagar pelo seu cartão de saúde. O seu cartão de saúde é um documento importante; dá-lhe direito a usufruir de uma série de serviços.

2. Quais as opções para que possa cuidar da sua saúde?

Não se esqueça de escolher bem!



2.1 Autocuidado

O autocuidado é a melhor opção para se tratarem doenças, indisposições e ferimentos ligeiros. Uma série de doenças e queixas comuns, tais como dores, tosse, constipações, perturbações do estômago e dores de garganta pode ser tratada com medicação de venda livre e muito descanso. Lembre-se: quer sejam tratadas ou não, a maior parte destas mazelas melhora. Alguns autocuidados essenciais - os seguintes medicamentos são disponibilizados sem receita médica: Paracetamol, Aspirina, Ibuprofeno, misturas de reidratação, medicamentos para a indigestão, emplastos e termómetros (siga sempre as instruções presentes na embalagem).

Se continuar a sentir-se mal, é aconselhável contactar o seu médico local ou médico de família (GP).

2.2 O seu Médico de Medicina Geral (GP) ou Médico de Família

Os Médicos Locais ou de Família, também conhecidos como Médicos de Medicina Geral (GP), cuidam da saúde das pessoas da sua comunidade e tratam de uma série de problemas de saúde. Existem cerca de 350 Consultórios de Médicos de Família (GP) na Irlanda do Norte.

2.3 Serviços do Médico de Família (GP)

O Médico de Família presta uma série de serviços, incluindo:

- Aconselhamento médico sobre uma série de questões
- Exames físicos
- Diagnóstico de sintomas
- Prescrição de medicamentos
- Educação para a saúde e rastreios
- Administração de vacinas
- Realização de cirurgias simples.
- Prestação de cuidados contínuos em estados de saúde prolongados e crónicos
- Alguns Médicos de Família disponibilizam um serviço de marcação de consultas *online* ou de repetição de prescrições de receitas (através dos sítios web dos seus consultórios).

O Médico de Família tem a responsabilidade de cuidar de si e das suas necessidades médicas. Decidirá se precisa de ser examinado por um médico especialista e, se assim for, providenciará os respetivos preparativos. O seu Médico de Família decidirá também quais os medicamentos adequados para si e poderá passar-lhe uma prescrição.

Tem o direito de receber tratamento de um dos Médicos de Família do consultório em que está inscrito. Não tem o direito automático de ter uma consulta com um Médico de Família específico.

Quando se inscreve num consultório de médicos de medicina geral, poderá ser examinado por qualquer um dos médicos, nem sempre poderá ter consultas com o mesmo, mas os cuidados que lhe serão prestados terão continuidade, no mesmo consultório. Deverá efetuar uma marcação para ser visto por um médico de família - por telefone,

ou ligando diretamente para o consultório. (Alguns clínicos gerais têm clínicas que atendem sem marcação).

2.4 Como encontrar um Consultório de um Clínico Geral

Existem cerca de 350 Consultórios de Clínicos Gerais na Irlanda do Norte. Procure um consultório de clínica geral na sua área <http://servicefinder.hscni.net>.

É importante ter conhecimento dos seus direitos essenciais:

- Tem o direito de ser visto por um médico do seu próprio género.
- Não se esqueça que tem o direito de mudar de médico de família a qualquer altura.

2.5 Solicitar uma chamada de retorno

Alguns consultórios de médicos de família oferecem a possibilidade de pedir uma chamada de retorno quando for mais conveniente para si.

2.6 Visitas ao domicílio

Se não se sentir bem para se deslocar ao consultório, poderá ter o direito a uma visita médica domiciliar. Deverá contactar o consultório do seu médico de família para efetuar esse pedido. Não pode, todavia, insistir para que um Médico de Família o visite em casa. O Médico de Família só fará uma visita domiciliar se considerar que a sua situação assim o exige.

2.7 Medicação / Prescrição

Se um Médico de Família decidir que precisa de medicação, passar-lhe-á uma prescrição, que deverá levar consigo à farmácia, onde poderá receber os medicamentos. Consulte a Secção "Serviços Farmacêuticos".

3. Serviço Fora de Horas

Os Consultórios de Clínicos Gerais estão geralmente abertos de segunda a sexta-feira, no horário afixado no consultório. O atendimento durante a noite, fins de semana e feriados públicos é prestado pelos Serviços Fora de Horas (*Out of Hours*). Os consultórios têm informação sobre os serviços Fora de Horas, no caso de precisar de um médico. Deverá ser transmitida uma mensagem telefónica gravada, no telefone do consultório, que fornecerá dados adicionais.

Todos os Centros Fora de Horas prestarão uma assistência médica urgente que não possa esperar até o consultório do seu Médico de Família reabrir. Também prestam serviços se não estiver inscrito num consultório local.

O Serviço Fora de Horas de Clínica Geral presta-lhe assistência médica quando o consultório do seu Médico de Família está fechado. Os serviços Fora de Horas de Clínica Geral funcionam diariamente a partir das 18H00 até à hora de abertura da Clínica do seu Médico de Família, na manhã seguinte, e 24 horas aos sábados, domingos e feriados públicos. Lembre-se de telefonar previamente para o serviço. O médico ou enfermeiro prestar-lhe-á aconselhamento telefónico, decidirá se precisa de ser observado por um médico ou encaminhá-lo-á para outro serviço, se necessário. O Consultório do seu Médico de Família deverá ter os dados de contacto relativos à sua área.

Poderá encontrar assistência Fora de Horas de Clínica Geral ao contactar o consultório do seu Médico de Família e também *online*, em www.nidirect.gov.uk/choosewell

3.1 Unidade de Lesões Menores

Uma Unidade de Lesões Menores é capaz de tratar lesões não consideradas críticas ou passíveis de causar perigo de vida, tais como:

- Ferimentos nos membros superiores e inferiores
- Fraturas, entorses, contusões e feridas
- Mordidas – humanas, de animais ou insectos
- Queimaduras e escaldões
- Abscessos e infeções de feridas
- Lesões menores na cabeça
- Fraturas no nariz e hemorragias nasais
- Corpos estranhos nos olhos e no nariz

Se você ou uma criança com idade superior a 5 anos sofrer uma lesão menor, poderá dirigir-se a uma Unidade de Lesões Menores. As crianças com idade inferior a 5 anos deverão ser levadas ao Serviço de Urgência da área de residência.

3.2 Hospitais

O seu Médico de Família poderá encaminhá-lo para um médico especialista num hospital ou poderá precisar de se deslocar ao hospital no caso de precisar de cuidados urgentes.

Se o seu Médico não conseguir lidar com determinado problema, será normalmente encaminhado para um hospital, onde fará exames, receberá tratamento ou será encaminhado para um consultor com conhecimento especializado.

Se o seu Médico de Família conseguir encaminhá-lo, significará que irá falar com um Consultor ou Especialista relativamente aos exames ou tratamentos a receber. Irá receber uma carta do hospital ou da clínica com pormenores sobre a consulta que irá ter com o Médico Especialista. Ter uma consulta com um especialista poderá implicar tempos de espera na maior parte dos casos. Se não puder comparecer, deverá cancelar a sua consulta. Ser-lhe-á então atribuída uma nova data.

O Especialista examiná-lo-á e falará consigo sobre o seu estado de saúde. Se necessário, serão providenciados mais exames. Neste caso, receberá mais uma carta do hospital com a informação que diz respeito à data e hora em que deverá voltar para realizar os seus exames.

3.3 Serviço de Recém-chegados à Irlanda do Norte (Northern Ireland New Entrants Service - NINES)

O Consórcio para a Saúde e Assistência Social de Belfast (*Belfast Health and Social Care Trust*), em colaboração com o Conselho para a Saúde e Assistência Social, estabeleceu um serviço para recém-entrados na Irlanda do Norte.

O projeto disponibiliza uma variedade de clínicas para apoiar a saúde e o bem-estar social de novos imigrantes, requerentes de asilo,

refugiados e crianças assinaladas com idades compreendidas entre os 0 e os 16 anos.

Este serviço único tem por objetivo apoiar todos os recém-chegados, oferecendo-lhes rastreio, vacinação básica infantil, educação para a saúde e encaminhamento para outros serviços. Poder-se-á ter acesso a uma série de clínicas que irão tratar das necessidades de saúde e bem-estar social do grupo de pacientes, o que irá incluir clínicas que não requerem marcação prévia, para apoio e aconselhamento, clínicas de avaliação do estado de saúde e sessões de promoção de saúde.

Os pacientes recebem uma avaliação holística de saúde para doenças transmissíveis, tais como tuberculose, hepatites B e C para pacientes provenientes de países com riscos elevados e vacinação, se necessária. A assistência/aconselhamento são fornecidos juntamente com a inscrição num Médico de Família e em serviços dentários; sinalização para outros serviços e encaminhamento subsequente, conforme necessário.

Modo de prestação do serviço:

- Foi criado um passaporte de saúde em cinco línguas, para desenvolver a comunicação entre os vários serviços.
- Os clientes levam o seu passaporte de saúde para outras consultas médicas.
- Realização do Mantoux/BCG¹, programa para crianças de 0-16 anos.
- Apoio através do registo nos Médicos de Família/Dentistas/Oftalmologistas.
- Rastreio médico, especialmente à tuberculose, pressão arterial, análises à urina, teste de glicose no sangue.
- Testes sanguíneos de despistagem.
- Foram estabelecidas vias de encaminhamento direto para serviços especializados, como por ex., clínica de medicina geniturinária, serviços de maternidade.
- O rastreio rápido através de raios-X torácicos permite a deteção precoce de tuberculose e o encaminhamento subsequente para investigações e tratamento, se necessário.

¹ A BCG é uma vacina usada para prevenir a tuberculose. A BCG, "Bacille Calmette-Guerin", deve o seu nome ao Dr. Calmette e ao Dr. Guerin, que desenvolveram a vacina.

- Advocacia ao paciente.
- Ajuda e aconselhamento confidenciais.

Para informação adicional sobre os serviços disponíveis, horário das clínicas ou para fazer um encaminhamento, o Serviço para Recém-Chegados à Irlanda do Norte, pode ser contactado, de segunda a sexta, através do número de telefone (028) 9056 5909.

3.4 Serviços de Urgência

Em caso de acidente grave ou emergência, deverá contactar o Serviço de Urgência local (*Emergency Department – ED*).



Pode ligar para o 999 ou 112 para contactar os Serviços de Urgência - Antes de efetuar a chamada, certifique-se de que o seu estado, ou o da pessoa em nome da qual está a telefonar, não pode ser melhor tratado através de autocuidados, aconselhamento do Médico de Família ou através da iniciativa pessoal de se dirigir ao Serviço de Urgência.

As ambulâncias de emergência devem de ser salvaguardadas para urgências nas quais existe o risco de vida. Se precisar mesmo da assistência de uma ambulância, deverá ligar para o 999 ou 112 e, quando o assistente lhe perguntar qual o serviço que pretende, deverá responder "ambulance" (ambulância).

3.5 Quem irá falar consigo?

Será de seguida colocado em contacto com o controlo de ambulâncias, que lhe fará o seguinte tipo de perguntas:

- Número de telefone
- Local do incidente
- Natureza do incidente

Ser-lhe-á enviada uma ambulância logo que possível, se necessário.

3.6 E se o inglês não for a sua primeira língua?

Se o inglês não for a sua primeira língua, o Serviço de Ambulâncias poderá rapidamente contactar um intérprete qualificado para ajudar na conversa telefónica.

Os intérpretes por telefone:

- estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano;
- são profissionais formados e habilitados;
- são disponibilizados através da empresa contratada, The Big Word.

O intérprete:

- é bilingue e sabe como interpretar, facilitando a comunicação;
- interpreta com exatidão;
- é imparcial e mantém a confidencialidade;
- Não fala por si – ele só poderá interpretar as suas palavras.

3.7 Qual a prioridade que lhe será dada?

A pessoa que atender o telefone colocar-lhe-á mais perguntas, para determinar a seriedade da situação e a urgência da resposta necessária.

A prioridade das chamadas é determinada pelo Controlo de Ambulâncias, com base na necessidade clínica, em que a resposta mais imediata é enviada àqueles cuja necessidade clínica é maior.

3.8 O que pode fazer enquanto espera pela ambulância?

Dependendo da situação, o assistente telefónico poderá permanecer em linha consigo para lhe fornecer conselhos práticos enquanto estiver à espera da ambulância.

Estes conselhos poderão incluir ações para:

- posicionar o paciente;
- desobstruir as vias aéreas do paciente;

- estancar perdas de sangue;
- efetuar RCP (Ressuscitação Cardiopulmonar).

3.9 E se a ambulância não for a melhor opção para si?

Poderá revelar-se evidente, a partir da informação fornecida, que, na realidade, não é necessário enviar uma ambulância imediatamente para tratar do seu caso. Se for esse o caso, o Controlo de Ambulâncias poderá transferi-lo para um clínico do Centro de Controlo que lhe fornecerá aconselhamento em relação ao tratamento do seu problema de saúde.

Em determinadas ocasiões, o Controlo de Ambulâncias poderá remetê-lo para um serviço mais adequado dentro dos Serviços de Saúde e Assistência Social, de modo que a sua necessidade seja tratada de outro modo que não através do Serviço de Urgência.

3.10 Quem lhe será enviado?

Em emergências com risco para a vida, é habitual, na Irlanda do Norte, esperar-se uma ambulância com uma equipa de duas pessoas. No entanto, o NIAS faz um uso eficaz do serviço de Paramédicos de Resposta Rápida, que chegarão num carro. Estes veículos são equipados com equipamento de salvamento que podem ser necessários numa emergência. O carro pode aparecer no local com maior rapidez e permitir que o paramédico aplique um tratamento mais rápido. É também enviada uma ambulância para fornecer apoio ao Paramédico e para transportar o paciente ao Serviço de Urgências.

Terá de fornecer dados como o nome, localização e a natureza do problema de saúde. Ser-lhe-á enviada uma ambulância logo que possível. Este serviço é gratuito.

A ambulância levá-lo-á para o Serviço de Urgências do hospital, onde será examinado por um médico. Mais uma vez, este serviço é gratuito.

Segue-se uma lista de serviços hospitalares:

- Serviços de Urgências - fornece tratamento de emergência 24 horas por dia.

- Serviços de Internamento - realização de cirurgias ou tratamentos, os pacientes ficam no hospital por uma ou mais noites.
- Serviços Diurnos - realização de pequenas cirurgias, estudos e alta do paciente no mesmo dia.
- Serviços Ambulatoriais - consultas com médicos especialistas abrangendo uma gama de especialidades médicas.

3.11 O que acontece depois da chegada do paramédico?

Depois da avaliação, e possivelmente, da administração do tratamento ao paciente, o paramédico poderá decidir que:

- é necessário tratamento adicional no Serviço de Urgências e transporte em ambulância;
- é necessário tratamento adicional no Serviço de Urgências, mas não é necessário transporte em ambulância;
- não é necessário tratamento adicional e o paciente pode ficar em casa;
- o paciente pode ser encaminhado para outro profissional de saúde dentro dos Serviços de Saúde e Assistência Social, como por exemplo, um Médico de Família ou Enfermeiro local;
- o paciente pode ser encaminhado para um especialista e para um centro de tratamento mais adequado, dentro dos Serviços de Saúde e Assistência Social.

LEMBRE-SE: RESERVE AS AMBULÂNCIAS PARA EMERGÊNCIAS REAIS

3.12 Serviços de Maternidade

Se está a planear ter um bebé ou pensa que está grávida, deverá contactar o seu Médico de Família o mais rápido possível. O seu Médico de Família irá confirmar a sua gravidez e poderá ajudá-la a decidir onde e como deseja dar à luz.

As parteiras têm formação especializada para cuidar de si e do seu bebé recém-nascido. Trabalham tanto nos hospitais como na comunidade. Tratarão de si e ajudá-la-ão a preparar o nascimento quando estiver grávida, no nascimento e até 28 dias após o parto. Depois do nascimento, a parteira comunitária irá telefonar-lhe para vê-la a si e ao seu bebé e certificar-se de que está tudo bem. A parteira irá visitá-la em casa após a saída do hospital. Não precisa de tratar seja do que for por si própria, o hospital tratará disso por si.

3.13 Técnicos de saúde ao domicílio

Os Técnicos de Saúde ao Domicílio são enfermeiros comunitários e especializados do serviço de saúde pública, formados para apoiar as famílias e as crianças em todos os aspetos da saúde e do bem-estar.

Farão uma visita a sua casa antes do parto e entre o 10.º e o 14.º dia depois do nascimento do seu bebé. O nível seguinte das visitas será determinado dependendo do resultado da avaliação de saúde familiar. O Técnico de Saúde Domiciliar irá verificar a saúde e o desenvolvimento do seu bebé, até ele estar preparado para entrar na escola. Também prestam apoio e assistência a famílias em todos os aspetos da saúde, tais como depressão pós-natal, padrão de sono, alimentação, vacinação e gestão comportamental. Se o seu bebé tiver um problema de saúde, o Técnico de Saúde Domiciliar encaminhará a criança para exames adicionais e tratamento.

3.14 Serviço de Planeamento Familiar

O Serviço de Planeamento Familiar oferece aconselhamento gratuito sobre contraceção e exame citológico, aconselhamento e tratamento.

Estes serviços são prestados pelas Clínicas de Planeamento Familiar e por alguns Médicos de Família.

Poderá obter mais informações sobre as Clínicas de Planeamento Familiar no Consultório do seu Médico de Família, Parteira ou Técnico de Saúde Domiciliar. Os Serviços de Planeamento Familiar são gratuitos e totalmente confidenciais.

A Associação de Planeamento Familiar (*Family Planning Association - FPA*) fornece um serviço telefónico confidencial cobrado à taxa local (0845 122 8687), das 9H00 às 17H00, de segunda a sexta, disponibilizando informações e aconselhamento sobre uma série de questões de saúde sexual.

3.15 Outros Serviços de Saúde Sexual

Os clínicos especializados em infeções sexualmente transmissíveis são chamados de clínicos de medicina geniturinária (GUM) e de saúde sexual. Poderá obter o número de um clínico da sua área a partir da lista telefónica, em "GUM" (*genitourinary medicine*), Sexually Transmitted Diseases - STD (Doenças Sexualmente Transmissíveis), *special clinic* (clínica especializada) ou *sexual health clinic* (medicina de saúde sexual). Pode dirigir-se diretamente a esses médicos, que também são:

- gratuitos e confidenciais - não contactarão ninguém, nem sequer o seu Médico de Família, sem a sua autorização e recebem todas as pessoas (independentemente da idade, orientação sexual, etc.).

Para encontrar o seu GUM local ou Clínica de Saúde Sexual, clique na hiperligação: <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 Assistentes Sociais

Os Assistentes Sociais fornecem aconselhamento e apoio a pessoas com uma variedade de necessidades sociais. Isto pode incluir problemas de relacionamentos, de álcool ou domésticos, incapacidades, questões de saúde geral e mental e proteção de menores.

O serviço abrange todas as idades, desde crianças até pessoas mais idosas. Os Assistentes Sociais que trabalham nos Serviços de Adultos avaliam as necessidades das pessoas mais idosas, pessoas com incapacidades físicas ou de aprendizagem e mentais. Trabalham com pessoas no sentido de apoiá-las a atingir as suas opções de vida, junto das suas famílias e comunidades, para que alcancem o resultado desejado. O Assistente Social poderá ajudar a aceder aos serviços ou recursos, como parte do resultado avaliado, tal como assistência e apoio em casa, intervalos para descanso ou residenciais, ou ainda enfermagem de assistência ao domicílio. Os Assistentes Sociais ajudam as pessoas a encontrar o caminho após um acontecimento traumático nas suas vidas e ajudam-nas a determinar as suas próprias soluções.

3.17 Serviços de Proteção a Crianças e Adultos

Existem circunstâncias sob as quais os Assistentes Sociais podem ter de intervir, para protegerem crianças ou adultos vítimas de danos ou abusos. Os Serviços Sociais na Irlanda do Norte têm o dever legal de proteger aqueles que estiverem em risco ou que passaram por experiências de abuso ou maus-tratos na sua própria sociedade.

Se tiver alguma preocupação sobre a segurança ou bem-estar de uma criança ou se pensar que ela poderá estar em risco, por favor, contacte a Equipa Gateway de cuidados infantis, através dos números abaixo:

Consórcio de Belfast (<i>Belfast Trust</i>):	028 9050 7000
Consórcio do Norte (<i>Northern Trust</i>):	0300 1234333
Consórcio do Oeste (<i>Western Trust</i>):	028 7131 4090
Consórcio do Sudeste (<i>South Eastern Trust</i>):	0300 1000300
Consórcio do Sul (<i>Southern Trust</i>):	0800 7837745

Se tiver alguma preocupação sobre a segurança ou bem-estar de um adulto ou se pensar que ele poderá estar em risco, por favor, contacte a Equipa Gateway o Serviço de Proteção a Adultos, através dos números abaixo:

Consórcio de Belfast (<i>Belfast Trust</i>):	028 95041744
Consórcio do Norte (<i>Northern Trust</i>):	028 94413125
Consórcio do Oeste (<i>Western Trust</i>):	028 71611366/ 028 82835960
Consórcio do Sudeste (<i>South Eastern Trust</i>):	028 92501227
Consórcio do Sul (<i>Southern Trust</i>):	028 3083 2650

Em horário fora do expediente normal, poderá ser contactado um Serviço de Assistência Social de Emergência, através do número: 028 9504 9999

Em caso de emergência, poderá também ser contactado o Serviço Policial da Irlanda do Norte (*Police Service of Northern Ireland - PSNI*), através do número: 999.

3.18 Serviços de Saúde Mental

Se sofrer de um problema de saúde mental, deverá falar primeiro com o seu Médico de Família. Ele irá avaliar o problema e poderá fornecer medicamentos, controlar o seu problema de saúde ou encaminhá-lo para um especialista, como por exemplo, um psiquiatra, psicólogo ou conselheiro, se necessário. O seu Médico de Família poderá recomendar que frequente um grupo de apoio para determinado assunto específico. Enquanto uns estão envolvidos em assisti-lo, tais como o psiquiatra, assistente social ou familiar, o seu Médico de Família poderá estabelecer contacto com eles para fornecer o melhor em termos de tratamento geral, cuidados e apoio.

3.19 Serviços para pessoas com incapacidade

É fornecida, em toda a Irlanda do Norte, uma gama de serviços de saúde e assistência social para responder às necessidades das pessoas com incapacidades (incluindo de aprendizagem, mentais, físicas e sensoriais), assim como à respetiva família ou cuidadores. Isto inclui avaliações, aconselhamento, ajuda na vida quotidiana e no fornecimento de equipamento especializado, assim como reabilitação, advocacia e serviços de cuidados temporários.

O seu Médico de Família estará apto a fornecer-lhe informações complementares sobre os serviços disponíveis.

3.20 Profissionais de Saúde Associados

Profissionais de Saúde Associados (*Allied Health Professionals - AHP*) é o nome coletivo atribuído a 7 grupos profissionais:

- Nutrição e Nutricionistas
- Terapia Ocupacional
- Terapia da Fala e da Linguagem
- Fisioterapia
- Podologia
- Ortóptica
- Oftalmologia (cuidados dos olhos).

Os Profissionais de Saúde Associados trabalham com pessoas de todas as idades numa série de locais, incluindo hospitais, residências dos pacientes, clínicas, centros cirúrgicos e escolas. As suas aptidões particulares e experiência ajudam as pessoas a:

- recuperar o movimento ou a mobilidade;
- melhorar os seus hábitos nutricionais;
- desenvolver as suas capacidades de comunicação;
- restaurar a confiança nas habilidades de vivência diária.

3.21 Enfermeiros Escolares

Os enfermeiros escolares fornecem avaliações gerais do estado de saúde nas escolas, a todas as crianças do primeiro ano do ensino primário e no primeiro ano do ensino secundário. Normalmente, receberá uma convocatória para comparecer a essas sessões com o enfermeiro, para conversarem sobre a saúde e o desenvolvimento do seu filho. Isso inclui imunização e vacinação, rastreios visuais, auditivos, altura e índice de massa corporal. Se o seu filho tiver uma necessidade médica, o Enfermeiro Escolar falará com os pais ou responsáveis e poderá encaminhar a criança para exames adicionais e tratamento.

3.22 Programa de Vacinação Infantil

A imunização é a melhor e mais segura forma de evitar que o seu filho padeça de várias doenças infecciosas, como por exemplo, o sarampo. Um bebé toma normalmente a sua primeira vacina às 8 semanas de vida. Esta será administrada no consultório do seu Médico de Família. São necessárias bastantes injeções para proteger eficazmente a sua criança, pelo que é importante completar o programa de tomas.

No caso de falhar alguma vacina, o seu filho poderá mesmo assim tomá-la, mesmo após um longo período. Não tem de reiniciar o programa de tomas. Algumas doenças podem ser graves em crianças de mais idade, e é, por isso, importante que recebam os seus reforços. Na Irlanda do Norte, as doenças para as quais é oferecida vacinação, incluem: Pólio, difteria, tétano, tosse convulsa, HIB, meningite meningocócica do grupo C, sarampo, papeira e rubéola (sarampo alemão). Não tem de pagar estas vacinas.

Podem ser encontradas informações sobre a tuberculose, também conhecida como TB e sobre as doenças infecciosas BCG no sítio *web* da Agência de Saúde Pública. <http://www.publichealth.hscni.net/>

Os folhetos informativos oferecem detalhes acerca dos sintomas, prevenções e tratamentos.

O seu Médico de Família, o Técnico de Saúde ao Domicílio ou o Enfermeiro Escolar poderá ajudá-lo com qualquer questão sobre a vacinação.

3.23 Serviços Farmacêuticos (*The Chemist*)

Os farmacêuticos (por vezes chamados de químicos) são especialistas em medicamentos e no modo como estes atuam. O seu Médico de Família é a pessoa que decide sobre os medicamentos que precisa. Entregar-lhe-á um impresso chamado de prescrição, que o autoriza a ir recolher os medicamentos a uma farmácia. Sem isso, o farmacêutico não poderá entregar-lhe os medicamentos, exceto aqueles mais simples tais como, analgésicos, que também consegue encontrar em supermercados e outras lojas. Os medicamentos dispensados com prescrição são atualmente gratuitos, na Irlanda do Norte.

Os farmacêuticos também disponibilizam uma série de serviços relacionados com situações de saúde, tais como contraceção de emergência, testes de gravidez, substituição de agulha, fornecimento de oxigénio ou produtos de incontinência - e pode oferecer aconselhamento sobre uma vida saudável e indisposições menores - tais como vírus, alergias, saúde da mulher ou dores.

Os horários das farmácias em funcionamento da sua área de residência são publicados *online* em <http://www.hscbusiness.hscni.net/services/pharmacyota.htm>.

3.24 Dentistas

Se estiver à procura de tratamento dentário, tem de inscrever-se primeiro num dentista. Para se inscrever num dentista, tem de ter o Cartão de Saúde. Se é um visitante, poderá também aceder a alguns tratamentos. Deverá verificar se o dentista que contacta poderá tratá-lo enquanto paciente do serviço de saúde (HSC). Poderá ou não ter de pagar alguns serviços dentários, dependendo das circunstâncias, tais como se tem menos de 16 anos, menos de 19 e ainda for estudante a tempo inteiro ou se estiver grávida.

Encontre um Dentista na Irlanda do Norte

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

3.25 Oftalmologistas

Se precisar que lhe testem a sua visão, contacte um oftalmologista registado. Poderá ou não ter de pagar alguns serviços oftálmicos, dependendo das circunstâncias, tais como se tem menos de 16 anos, menos de 19 e ainda for estudante a tempo inteiro ou se estiver sob determinadas condições. Se tiver o direito a tratamento, também irá precisar do seu cartão de saúde para aceder ao tratamento do HSC.

4. E se ficar insatisfeito com o serviço que receber?

4.1 Procedimentos para reclamações

Submeter uma reclamação não afeta os seus direitos e não resultará em qualquer perda de serviço para o qual tenha sido avaliado como sendo necessário.

4.2 Como apresentar a reclamação

Poderá elaborar a sua reclamação na forma, no formato ou na língua que melhor lhe convier. Pode ser pessoalmente, via telefónica, por carta ou por e-mail. Deverá tentar fornecer pormenores ao Departamento de Reclamações sobre:

- Modo de contacto
- De quem ou de que se queixa
- Onde e quando ocorreu o evento que lhe levou a apresentar a queixa
- Se possível, qual a ação que gostaria que fosse aplicada.

De preferência, deverá tentar apresentar a reclamação o mais rápido possível, normalmente no prazo de seis meses após ter tido conhecimento de que tem um motivo de reclamação e normalmente, não mais do que 12 meses após o ocorrido.

4.3 Como fazer uma reclamação de um médico de família?

Se quiser um pedido de desculpas, uma explicação ou uma revisão ao seu tratamento, deverá primeiro contactar o local onde recebeu os cuidados. O hospital, consultório do Médico de Família, hospital privado ou clínica onde recebeu os cuidados têm os seus próprios procedimentos para reclamações. Por favor, contacte-os para obter mais informações.

Poderá encontrar informações adicionais sobre os procedimentos de reclamações do serviço de saúde da Irlanda do Norte no sítio *web* direto da Irlanda do Norte em <http://www.nidirect.gov.uk/make-a-complaint-against-the-health-service>

Poderá também contactar o Conselho para Pacientes e Clientes através do e-mail complaints.pcc@hscni.net ou da linha gratuita 0800 917 0222.

Consórcio para a Saúde e a Assistência Social de Belfast (Belfast Health and Social Care Trust):

Departamento de Reclamações do Consórcio para a Saúde e a Assistência Social do Norte:
Hospital Musgrave Park
Belfast BT9 7JB
Tel: (028) 9504 8000
E-mail: complaints@belfasttrust.hscni.net

Consórcio para a Saúde e a Assistência Social do Norte (Northern Health and Social Care Trust):

Departamento de Serviços de Resposta ao Utente:
Bush House,
45 Bush Road, Antrim,

BT41 2Q3
Telefone: (028) 9442 4655.

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

Pode também preencher e submeter o Serviço de Formulário de Resposta ao Utente

Consórcio para a Saúde e a Assistência Social do Sudeste (South Eastern Health and Social Care Trust):

Para contactar o Gestor de Reclamações, poderá: contactá-lo pessoalmente, por telefone, carta, fax ou e-mail, para o Departamento de Reclamações;

Direção de Reclamações e Serviço de Ligação com o Paciente (*Head of Complaints & Patient Liaison Service*)

Gestão de Risco e Governância (*Risk Management & Governance*)

Lough House

Ards Community Hospital

Newtownards

BT23 4AN

Telefone: (028) 9056 1427

Telefone de texto: (028) 9151 0137

Fax: (028) 9056 4815

Email: complaints@setrust.hscni.net

Consórcio para a Saúde e a Assistência Social do Sul (Southern Health and Social Care Trust):

Gestor de Reclamações Corporativas (*Corporate Complaints Officer*)

Craigavon Area Hospital

Portadown BT63 5QQ

Tel: 028 3861 4150

E-mail: complaints@southerntrust.hscni.net

Consórcio para a Saúde e a Assistência Social do Oeste (Western Health and Social Care Trust):

Gestor de Reclamações em: Departamento de Reclamações
(*Complaints Department*)

Altnagelvin Area Hospital

Londonderry

BT47 6SB

Tel: 028 7134 5171 - extensão: 214142

ou marque o nº direto: 028 7161 1226

Serviço de mensagem de texto (SMS) 07780949796

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

Consórcio dos Serviços de Ambulâncias da Irlanda do Norte (Northern Ireland Ambulance Service - NIAS)

Gestor de Reclamações e Administração (*Complaints and Admin Manager*)

Site 30

Knockbracken Healthcare Park

Saintfield Road

Belfast DX 2480 NR

BT8 8SG

Tel. 028 90400999

Telefone de texto: 02890400871

complaints@nias.hscni.net

www.niamb.co.uk

5. O que acontecerá a seguir?

A receção da sua reclamação será validada no prazo de 2 dias úteis. Procurarão responder à sua reclamação no prazo de 20 dias úteis. Algumas reclamações demoram mais tempo a tratar do que outras. Será informado se se tornar evidente que não serão capazes de lhe responder nestes prazos e explicar-lhe-ão porquê.

6. O que acontece se continuar insatisfeito após o Consórcio ter investigado a sua investigação?

Se continuar insatisfeito, poderá encaminhar a sua reclamação para o Comissário para as Reclamações da Irlanda do Norte (o Provedor). O Provedor analisará a sua reclamação para determinar se justifica a sua investigação do caso.

Poderá obter mais informações sobre os serviços prestados pelo Provedor ao contactar:

O provedor (The Ombudsman)
Freepost BEL 1478
Belfast DX 2480 NR
BT1 6BR Linha Grátis: 0800 34 34 24

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

7. Em que outros locais poderá encontrar aconselhamento e informações?

Poderá obter aconselhamento e informação em:

- Comissão para a Saúde e Assistência Social
[tp://www.hscboard.hscni.net](http://www.hscboard.hscni.net)
- Os seus Consórcios de Saúde e Assistência Social:
<http://www.belfasttrust.hscni.net>
<http://www.northerntrust.hscni.net>
<http://www.setrust.hscni.net>
<http://www.southerntrust.hscni.net>
<http://www.westernttrust.hscni.net>
- Agência de Saúde Pública <http://www.publichealth.hscni.net/>
- Conselho dos Clientes Pacientes
<http://www.patientclientcouncil.hscni.net>
- Organização de Serviços Empresariais
<http://www.hscbusiness.hscni.net>

7.1 Rede de Linhas de Ajuda da Irlanda do Norte: www.helplinesnetworkni.com

O sítio web www.helplinesnetworkni.com disponibiliza um ponto de acesso único aos números de ajuda e sítios web da Irlanda do Norte, onde as pessoas poderão encontrar a linha de ajuda adequada às suas necessidades. O sítio web, fácil de navegar, lista os detalhes de mais de 20 linhas de ajuda da Irlanda do Norte, geridas por organizações públicas, voluntárias e comunitárias, todas sem fins lucrativos. O sítio web dispõe de uma ferramenta de procura fácil que dá a possibilidade aos utilizadores de procurarem o apoio adequado ao introduzir uma

palavra-chave, encontrar informação sobre o que a linha de ajuda oferece, obter dados de contacto e horários de funcionamento. Os membros da rede fornecem um leque de serviços de apoio vital, incluindo informação, aconselhamento, um ouvido atento e amparo, abrangendo uma gama alargada de necessidades e situações.

- Os seus representantes eleitos locais
<http://www.nidirect.gov.uk/elections-in-northern-ireland>
- Os seus Gabinetes de Aconselhamento ao Cidadão
<http://www.citizensadvice.co.uk>
- Centro Jurídico da Irlanda do Norte (*Law Centre NI*)
<http://www.lawcentreni.org>
- Comissão dos Direitos Humanos da Irlanda do Norte
<http://www.nihrc.org>
- Apoio Familiar <http://www.familysupportni.gov.uk>
- Programa de Auto-capacitação do Sul de Tyrone (*South Tyrone Empowerment Programme - STEP*)
<http://www.stepni.org>
- Conselho da Irlanda do Norte para as Minorias Étnicas (*The Northern Ireland Council for Ethnic Minorities - NICEM*)
<http://www.nicem.org.uk>
- Conselho da Irlanda do Norte para a Ação Voluntária (*Northern Ireland Council for Voluntary Action - NICVA*)
<http://www.nicva.org>

Se precisar de mais informações sobre o HSC da Irlanda do Norte, clique na hiperligação:

[Health and Social Care in Northern Ireland Gateway](#)